

IBM Cognos TM1 on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeta za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Uvjeti upotrebe (ToU) dodatak su IBM-ovom Međunarodnom Passport Advantage ugovoru, IBM-ovom Međunarodnom Passport Advantage Express ugovoru ili IBM-ovom Međunarodnom ugovoru za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno koji se primjenjuje ("Ugovor") i zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor. Ako se pojavi sukob između Općih uvjeta i ovih Uvjeta za određene SaaS ponude, ovi Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima.

Kupac može koristiti IBM SaaS samo ako prvo prihvati Uvjete upotrebe. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac prihvata Uvjete upotrebe (ToU). Kada kliknete na gumb "Prihvaćam" nakon što su vam predočeni ovi Uvjeti za određenu SaaS ponudu, prihvaćate i Opće uvjete.

AKO PRIHVAĆATE UVJETE UPOTREBE (ToU) U IME KUPCA, TIME IZJAVLJUJETE I JAMČITE DA IMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBAVEZATI KUPCA NA UVJETE UPOTREBE. AKO NISTE SUGLASNI S UVJETIMA UPOTREBE ILI NEMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBEZATI KUPCA NA UVJETE UPOTREBE, TADA NI NA KOJI NAČIN NEMOJTE KORISTITI ILI SUDJELOVATI U BILO KOJOJ PONUĐENOJ FUNKCIONALNOSTI U SMISLU DIJELA IBM SAAS-a.

Dio 1 – IBM-ovi uvjeti

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate:

- a. Ovlašteni korisnik je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Korisnik mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pojedino dan pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer: preko multipleksnog programa, uređaja ili poslužitelja aplikacija) na bilo koji način. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. Pristup je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Pristup je pravo korištenja IBM SaaS-a. Kupac mora dobiti jedno pravo Pristupa da bi mogao koristiti IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu Kupca.
- c. Instanca je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- d. Angažman je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

3. Naknade i naplata

3.1 Opcije naplate

Plativi iznos za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu. Opcije naplate naknade za pretplatu IBM SaaS su sljedeće:

- a. Cijeli iznos obveze unaprijed
- b. Mjesečno (unatrag)
- c. Tromjesečno (unaprijed)
- d. Godišnje (unaprijed)

Izabrana opcija naplate bit će važeća za duljinu trajanja koja je navedena u PoE ili Transakcijskom dokumentu. Iznos koji se plaća po ciklusu naplate bit će baziran na pristojbi za godišnju pretplatu i broju ciklusa naplate u godini.

3.2 Djelomične mjesečne naknade

Djelomična mjesečna naknada je proporcionalno podijeljena dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu. Djelomične mjesečne naknade izračunavaju se na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši od datuma kada je IBM obavijestio Kupca da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan.

3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a premašuje ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, Kupac će dobiti račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s tarifama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu koji se primjenjuje.

4. Kreiranje računa i pristup

Kupac je odgovoran osiguravati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju Računa i lozinku i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom Računu ili koristiti bilo koji IBM SaaS u ime Kupca.

5. Usluge na daljinu

Usluga na daljinu IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud uključuje do 80 sati poduke i pomoći, uključujući jednostavnije utvrđivanje početnog IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) slučaja korištenja, poduku o planiranju projekta i pokretanju implementacije IBM CTM1oC-a, poduku o dokazanim praksama kreiranja IBM CTM1oC izvještaja, poduku o održavanju i administraciji IBM CTM1oC-a. Usluge se kupuju po Angažmanu i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

6. Obnavljanje Perioda pretplate

6.1 Automatsko obnavljanje Perioda pretplate

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da se pretplata obnavlja automatski, Kupac može obnoviti Kupčev Period pretplate za IBM SaaS koji istječe slanjem pisanog ovlaštenja za obnavljanje (npr. obrasca narudžbe, pisma narudžbe, narudžbenice) prije datuma isteka, u skladu s odredbama Ugovora.

AKO IBM NE PRIMI TAKVO OVLAŠTENJE DO DATUMA ISTEKA, PERIOD PRETPLATE ZA IBM SaaS KOJI ISTJEČE AUTOMATSKI SE OBNAVLJA ZA RAZDOBLJE OD JEDNE GODINE ILI U ISTOM TRAJANJU KAO IZVORNO RAZDOBLJE, OSIM AKO IBM PRIJE DATUMA ISTEKA NE PRIMI, BILO IZRAVNO OD KUPCA ILI PREKO KUPČEVOG PREPRODAVAČA, OVISNO ŠTO JE PRIMJENJIVO, KUPČEVU PISANU OBAVIJEST DA KUPAC NE ŽELI OBNOVITI PRETPLATU. INAČE KUPAC PRISTAJE NA PLAĆANJE TAKVIH NAKNADA ZA OBNAVLJANJE.

6.2 Kontinuirano naplaćivanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da će se naplata obnavljanja pretplate nastaviti nakon završetka Perioda pretplate, Kupac će i dalje moći pristupiti IBM SaaS-u i upotreba IBM SaaS-a naplaćivat će mu se na temelju kontinuirane naplate. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac mora IBM-u devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućí pristup IBM SaaS-u, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

6.3 Zahtjev Kupca za obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da se obnavljanje pretplate otkazuje, IBM SaaS ponuda se neće obnoviti na kraju početnog Perioda pretplate. Da bi nastavio koristiti IBM SaaS nakon početnog Perioda pretplate, Kupac mora dobiti novu pretplatu za IBM SaaS. Molimo vas da se obratite IBM-ovom

prodajnom predstavniku ili Kupčevom preprodavaču, ovisno što je primjenjivo, za dobivanje nove IBM SaaS pretplate.

7. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate pruža se tehnička podrška za IBM SaaS, kao što je navedeno na <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ili na drugom URL-u koji IBM navede. Tehnička podrška dio je IBM SaaS-a i nije dostupna kao zasebna ponuda.

8. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

8.1 Osnovna ponuda

Svaki IBM SaaS uključuje jednu proizvodnu instancu, jednu neproizvodnu instancu, jedan kreator modela upravljanja performansama, do trideset dva gigabajta (32 GB) memorije (RAM) i 200 GB zajedničkog prostora foldera za razinu TM1 baze podataka. Hosting Osnovne ponude izvodi se u okolini s više klijenata i upravljanim hipervizorom.

8.2 Single Tenant Premium

Ako je IBM SaaS označen kao "Single Tenant Premium", IBM SaaS uključuje do pet stotina dvanaest gigabajta (512 GB) memorije (RAM) za razinu TM1 baze podataka i hosting se izvodi u okolini jednog klijenta s upravljanim hipervizorom i/ili namjenskim fizičkim poslužiteljem.

8.3 Neproizvodno ograničenje

Ako je IBM SaaS definiran kao "Neproizvodan", IBM SaaS se može koristiti isključivo u sklopu Kupčevih neproizvodnih aktivnosti, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, podešavanje izvedbe, dijagnozu kvarova, vrednovanje, postavljanje, aktivnost osiguranje kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja.

8.4 Kumulativna ovlaštenja

Ovlašteni korisnik i Pristup nisu alternativni načini dodjele ovlaštenja za korištenje IBM SaaS ponude. Kupci moraju steći ovlaštenje Pristupa i dostatna ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za pokrivanje IBM SaaS Korisnika koji koriste IBM SaaS.

8.5 Ne jamči se usklađenost

IBM SaaS može se koristiti kao pomoć Kupcu kod ispunjavanja obaveza usklađenosti, koje mogu biti bazirane na zakonima, propisima, standardima ili praksi. Bilo koje upute, predložena upotreba ili smjernice dobivene od IBM SaaS-a ne smatraju se pravnim, računovodstvenim ili drugim profesionalnim savjetima i Kupca se upozorava da potraži vlastito pravno ili drugo profesionalno savjetovanje. Isključivo je Kupac odgovoran za osiguravanje da Kupac i Kupčeve aktivnosti, aplikacije i sustavi poštuju sve zakone, pravila, standarde i prakse koji se primjenjuju. Upotreba ovog IBM SaaS-a ne garantira usklađenost s bilo kojim zakonom, pravilom, standardom ili praksom.

Kupac nadalje potvrđuje da je IBM SaaS alat koji služi za pomoć Kupcu i nije zamjena za vještinu, rasuđivanje i iskustvo Kupčeve uprave i zaposlenika kod davanja savjeta trećim stranama, ulaganja i drugih odluka za upravljanje poslovanjem i rizicima. Kupac je odgovoran za rezultate dobivene upotrebom IBM SaaS-a.

8.6 Nema upotrebe visokog rizika Microsoftovih proizvoda

Kupac ne smije koristiti Microsoftove proizvode za bilo koju primjenu ili situaciju u kojoj bi greška Proizvoda mogla uzrokovati smrt ili teške tjelesne ozljede bilo koje osobe ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu ("Upotreba visokog rizika"). Primjeri Upotrebe visokog rizika uključuju, ali nisu ograničeni na: zrakoplovni prijevoz ili druge načine masovnog prijevoza putnika, nuklearna ili kemijska postrojenja, sustave za održavanje života, medicinsku opremu koja se usađuje, motorna vozila ili oružane sustave. Upotreba visokog rizika ne uključuje korištenje Proizvoda za administrativne svrhe, pohranu konfiguracijskih podataka, inženjerske i/ili konfiguracijske alate ili druge aplikacije koje nisu kontrolne i čija greška ne bi uzrokovala smrt, tjelesne ozljede ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu. Te nekontrolne aplikacije mogu komunicirati s aplikacijama koje služe za kontrolu, ali ne smiju biti izravno ili neizravno odgovorne za kontrolnu funkciju.

8.7 Zabranjene upotrebe

Kupac ne može koristiti ili dati drugima ovlaštenje za korištenje IBM SaaS-a ili bilo kojeg dijela IBM SaaS-a zasebno ili u kombinaciji s drugim proizvodima za podržavanje sljedećih Aktivnosti visokog rizika:

dizajniranje, konstrukciju, kontrolu ili održavanje nuklearnih postrojenja, sistema masovnog prijevoza, sistema kontrole leta, oružanih sistema ili zrakoplovne navigacije ili komunikacije ili bilo koje druge aktivnosti u kojoj bi greška programa mogla izazvati stvarnu mogućnost smrti ili ozbiljne tjelesne ozljede.

8.8 Korisničke uloge

Bez obzira na bilo koju odredbu u Ugovoru, IBM Cognos Performance Management User on Cloud nema ovlaštenje za korištenje bilo koje od sljedećih komponentata ili funkcija IBM SaaS-a:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications za administracijske funkcije
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow za administracijske funkcije; osim za pregled ili odobravanje procesa rada
- Funkcionalnosti omogućene preko Remote Desktop Protocola

IBM-ovi Uvjeti upotrebe

Dio 2 – Uvjeti specifični za pojedine zemlje

Sljedeći uvjeti zamjenjuju ili modificiraju referentne uvjete iz Dijela 1. Svi uvjeti iz Dijela 1 koje ove nadopune ne mijenjaju ostaju nepromijenjeni i na snazi. Ovaj Dio 2 sastoji se od nadopuna ovih Uvjeta upotrebe i organiziran je na sljedeći način:

- Nadopune za zemlje Amerika;
- Nadopune za zemlje Asia Pacifica; i
- Nadopune za zemlje Europe, Bliskog istoka i Afrike.

NADOPUNE ZA ZEMLJE AMERIKA

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKANSKA REPUBLIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GVATEMALA, NIKARAGVA I PANAMA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRAZIL, ČILE, KOLUMBIJA, EKVADOR, MEKSIKO, PERU, URUGVAJ, VENEZUELA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRAZIL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

SJEDINJENE AMERIČKE DRŽAVE

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

NADOPUNE ZA ZEMLJE ASIA PACIFICA

BANGLADEŠ, BUTAN I NEPAL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

NADOPUNE ZA ZEMLJE EUROPE, BLISKO ISTOKA, AFRIKE (EMEA)

BAHREIN, KUVAJT, OMAN, KATAR, SAUDIJSKA ARABIJA I UJEDINJENI ARAPSKI EMIRATI

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "**IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE**" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Dodatak A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") je suradničko i podesivno rješenje za određivanje proračuna, planiranje, analizu, profitabilnost, modeliranje, određivanje rezultata i izvještavanje. Te aplikacije podržava patentirani Cognos TM1 64-bitni, online analytical processing (OLAP) poslužitelj u memoriji, koji na zahtjev omogućuje analitiku kompleksnih višedimenzionalnih podataka uz analizu u stvarnom vremenu.

IBM SaaS uključuje administrativni klijent koji administratorima omogućuje modeliranje i implementaciju rješenja za izradu proračuna, planiranje, analitiku, profitabilnost, modeliranje, izvještavanje, metrike i određivanje rezultata. Također sadrži web sučelje, dodatak za Excel, mobilnu aplikaciju i distribuirani klijent za izvođenje unosa podataka, pristupanje izvještajima, ključnim indikatorima performansi i metrikama i izvođenje ad-hoc analize.

1. Obnavljanje od katastrofe

U slučaju pojave stanja katastrofe, pri čemu se katastrofa definira kao "viša sila" i označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti IBM SaaS-a koji je izvan IBM-ove razumne kontrole, IBM će klijentu ponovno omogućiti pristup IBM SaaS-u na sljedeći način:

- Standardna opcija – IBM će omogućiti hardver, softver i mrežnu infrastrukturu u IBM-ovoj mreži centra podataka, što će Kupcu omogućiti da nastavi pristupati IBM SaaS-u unutar 14 dana.

Okolina će se obnoviti koristeći najnoviju sigurnosnu kopiju sadržaja, kao što je opisano niže, s time da gubitak sadržaja u vraćenom skupu podataka sadržaja neće premašiti 24 sata.

2. Sigurnosno kopiranje sadržaja

IBM SaaS ponuda obuhvaća sigurnosno kopiranje sadržaja. Sigurnosno kopiranje izvodi se svakodnevno i kopira se na vanjsku lokaciju kako bi se izbjegle posljedice događaja više sile na primarnoj lokaciji. Svakih 7 dana izrađuje se sigurnosna kopija čitave baze podataka, a zatim se svaki sljedeći dan izrađuje komparativna diferencijalna sigurnosna kopija. IBM će zadržavati diferencijalne sigurnosne kopije iz posljednjih 7 dana i potpune sigurnosne kopije iz posljednjih 28 dana. Sigurnosne kopije šifriraju se dok miruju u sustavu za sigurnosno kopiranje baziranom na diskovima i tijekom prijenosa na vanjsku lokaciju.

3. Stavke za koje IBM može biti odgovoran kod usluga obnavljanja od katastrofe i usluga sigurnosnog kopiranja

Mogu se pojaviti okolnosti u kojima zbog IBM-ovog propusta vezanog uz njegove obveze prema uslugama obnavljanja od katastrofe i sigurnosnog kopiranja sadržaja navedenim iznad Kupac ima pravo na odštetu od IBM-a. Bez obzira na osnovu po kojoj Kupac ima pravo na potraživanje odštete od IBM-a (uključujući kršenja osnovnih obveza ugovora, nemar, krivo tumačenje ili druga ugovorna ili izvanugovorna potraživanja), IBM-ova ukupna odgovornost za sva potraživanja koja proizlaze iz ili se odnose na kršenje IBM-ovih obveza za usluge obnavljanja od katastrofe i sigurnosnog kopiranja sadržaja uključit će se u iznos odgovornosti naveden u ugovoru. Odšteta za tjelesno ranjavanje (uključujući smrt) i šteta na nekretninama i pokretninama za koje je IBM pravno odgovoran nisu podložni iznosu gornje granice odštete.

4. Stavke za koje IBM nije odgovoran kod usluga obnavljanja od katastrofe i usluga sigurnosnog kopiranja

NI POD KOJIM OKOLNOSTIMA IBM, NJEGOVE OSOBE KOJE RAZVIJAJU ODABRANI PROIZVOD ILI DOBAVLJAČI NISU ODGOVORNI ZA BILO ŠTO OD SLJEDEĆEG, ČAK I AKO SU OBAVIJEŠTENI O TOJ MOGUĆNOSTI:

- a. POSEBNE, SLUČAJNE, PRIMJERNE (ŠTETA KAO NOVČANA KAZNA) ILI NEIZRAVNE ŠTETE ILI BILO KAKVE EKONOMSKE, POSLJEDIČNE ŠTETE; ILI
- b. GUBITAK PROFITA, POSLA, ZARADE, UGLEDA (GOODWILL) ILI OČEKIVANE UŠTEDE.

Dodatak B

Ovaj Ugovor o razini usluge (SLA) namijenjen je za sljedeći IBM SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM daje ovaj SLA svojim Kupcima pod sljedećim uvjetima. Primjenjivat će se SLA verzija koja je važeća na početku ili kod obnavljanja razdoblja vaše pretplate. Imajte na umu da ovaj SLA za vas ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. "Ovlašteni kontakt" označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva u skladu s ovim SLA-om.
- b. "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM pružiti za važeći Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na buduću račun troškova pretplate za Uslugu.
- c. "Zahtjev" označava zahtjev koji je vaš Ovlašteni kontakt predao IBM-u u skladu s ovim SLA-om jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- d. "Ugovoreni mjesec" označava svaki cijeli mjesec tijekom razdoblja Usluge, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- e. "Kupac" označava pravnu osobu koja se pretplaćuje na Uslugu izravno od IBM-a i koja ne krši niti jednu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za Uslugu sklopljenim s IBM-om.
- f. "Vrijeme prekida rada" označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za Uslugu zaustavljen i niti jedan Vaš korisnik ne može koristiti niti jedan aspekt Usluge za koji imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem Usluge nisu dostupne zbog:
 - Planiranog prekida rada sistema.
 - Više sile.
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima Korisnika ili treće strane.
 - Radnji ili propusta Korisnika ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio Usuzi koristeći vašu lozinku ili opremu).
 - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sistema i podržanim platformama za pristupanje Usuzi.
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje je dostavio Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- g. "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- h. "Viša sila" označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti Usluge koji IBM ne može kontrolirati.
- i. "Planirani prekid rada sistema" označava nedostupnost Usluge zbog njezinog održavanja koja se odvija po rasporedu.

- j. "Usluga" označava IBM SaaS ponude na koje se odnosi ovaj SLA, navedene na prvoj stranici ovog SLA. Ovaj SLA odnosi se na svaku Uslugu zasebno, a ne na sve zajedno.
- k. "Razina usluge" označava postavljeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-u.

2. Odobrenja dostupnosti

Da biste bili ovlašteni za predavanje Zahtjeva, morate kod IBM-ovog odjela za pomoć korisničke podrške imati zabilježenu prijavu podrške za svaki Događaj odgovarajuće Usluge, u skladu s IBM-ovim postupkom za prijavljivanje problema podrške s Ozbiljnošću 1. Morate navesti sve potrebne detaljne informacije o Događaju, uključujući vrijeme kada ste prvi puta bili pod utjecajem Događaja, i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješavanja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje Usluge.

Vaš Ovlašteni kontakt mora poslati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti najkasnije tri (3) radna dana nakon završetka Ugovorenog mjeseca koji je predmet Potraživanja.

Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje vezane za Zahtjev, uključujući, ali ne ograničavajući se na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.

IBM će interno mjeriti ukupno kombinirano Vrijeme prekida rada za svaki Ugovoreni mjesec. Odobrenja dostupnosti temeljit će se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti u skladu s ukupnom kombiniranom dostupnošću tijekom svakog Ugovorenog mjeseca, na temelju tablice navedene ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.

Za Paket usluga (pojedinačne Usluge koje se pakiraju i prodaju zajedno po jednoj zajedničkoj cijeni), Odobrenje dostupnosti računat će se prema jednoj kombiniranoj mjesečnoj cijeni za Paket usluga, a ne po naknadi za mjesečnu pretplatu za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jednu pojedinačnu Uslugu unutar paketa i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

Za usluge koje su kupljene u sklopu Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) ili Open Infrastructure Offering (OIO), odobrenje dostupnosti računat će se na temelju tada važeće objavljene cijene za volumen sugerirane odnosom (RSVP) za uslugu koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva. Imat ćete pravo na jednu trećinu (1/3) odobrenja dostupnosti.

Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti 10 posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju plaćate IBM-u za Uslugu.

IBM će upotrebljavati vlastito razumno prosuđivanje da bi provjerio Zahtjeve, koristeći informacije dostupne u IBM-ovim zapisima, koje prevladavaju ako postoji konflikt s podacima u vašim zapisima.

ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠ SU JEDINI I ISKLJUČIVI PRAVNI LIJEK ZA BILO KOJI ZAHTJEV.

3. Razine usluge – Dostupnost Usluge za vrijeme Ugovorenog mjeseca

Postotak dostupnosti	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Manja od 95.0%	10%

"Postotak dostupnosti" računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu, a rezultat se prikazuje kao postotak.

Primjer: 476 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom Ugovorenog mjeseca

43,200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 476 minuta Vremena prekida rada = 42.724 minuta	= 5% odobrenja dostupnosti za 98,9% Dostupnost u ugovorenom mjesecu
43,200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	

4. Isključenja

Ovaj SLA je dostupan samo za IBM Kupce. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Ne-proizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, Pitanja i odgovore ili razvoj.
- Zahtjeve od strane korisnika, gostiju i sudionika Usluge IBM Kupca.

Ako ste prekršili bilo koje imovinske obveze u Uvjetima za upotrebu, Politici prihvatljive upotrebe ili u vašem ugovoru za Uslugu, uključujući bez ograničenja i neispunjavanje obveza plaćanja.