

IBM Cognos TM1 on Cloud

Pogoji uporabe so sestavljeni iz teh IBM-ovih pogojev uporabe – posebni pogoji ponudbe SaaS ("posebni pogoji ponudbe SaaS") in dokumenta z naslovom IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki je na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Pogoji uporabe veljajo skupaj z IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage, IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage Express ali IBM-ovo mednarodno pogodbo za izbrane ponudbe IBM SaaS ("pogodba") pri čemer te pogodbe skupaj s pogoji uporabe sestavljajo celotno pogodbo. Če pride do neskladja med splošnimi pogoji in temi pogoji posebne ponudbe SaaS, pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo nad splošnimi pogoji.

Naročnik lahko IBM SaaS uporablja le, če pred tem sprejme pogoje uporabe. Če stranka naroča ali uporablja programsko opremo IBM SaaS oziroma dostopa do nje, šteje, da soglaša s pogoji uporabe. S klikom gumba "Sprejmi" po predstavitvi pogojev posebne ponudbe SaaS sprejemate tudi splošne pogoje.

ČE POGOJE UPORABE SPREJEMATE V IMENU NAROČNIKA, ZAGOTAVLJATE IN JAMČITE, DA IMATE POPOLNA POOBLASTILA, DA ZAVEŽETE NAROČNIKA NA POGOJE UPORABE. ČE NE SOGLAŠATE S POGOJI UPORABE ALI NIMATE POLNIH POOBLASTIL ZA VEZANJE NAROČNIKA NA POGOJE UPORABE, NE SMETE NA NOBEN NAČIN UPORABLJATI ALI SODELOVATI PRI NOBENIH FUNKCIJAH, KI SO PONUJENE KOT DEL IBM SAAS.

1. del –IBM-ovi pogoji

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- 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. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja:

- a. Pooblaščen uporabnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Naročnik mora za vsakega specifičnega pooblaščenega uporabnika, ki lahko na kakršen koli posreden ali neposreden način in prek katerih koli sredstev dostopa do storitve IBM SaaS (na primer: prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika), pridobiti ločena, namenska pooblastila. Pridobiti je treba ustrezna pooblastila za odobren dostop do platforme IBM SaaS za določeno število pooblaščenih uporabnikov med meritvenim obdobjem, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokument
- b. Dostop je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Dostop je pravica do uporabe platforme IBM SaaS. Naročnik mora za uporabo platforme IBM SaaS v določenem časovnem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, pridobiti eno pooblastilo za dostop.
- c. Primerek je merska enota, na podlagi katere se pridobi platforma IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije platforme IBM SaaS. Pridobiti je treba ustrezna pooblastila za vsak primerek platforme IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med meritvenim obdobjem, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- d. Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.

3. Bremenitve in obračunavanje

3.1 Možnosti obračunavanja

Znesek, ki ga je treba plačati za IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu. Možnosti obračunavanja za naročnino za platformo IBM SaaS so naslednje:

- a. Celotni znesek vnaprej
- b. Mesečno (za nazaj)
- c. Četrtno (vnaprej)
- d. Letno (vnaprej)

Izbrana možnost obračunavanja bo veljala za časovno obdobje, določeno v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu. Znesek, ki se plača na obračunski cikel, je odvisen od letne naročnine in letnega števila obračunskih ciklov.

3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je sorazmerni dnevni znesek, ki bo zaračunan naročniku. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do platforme IBM SaaS na voljo.

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve IBM SaaS presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, potem se bo naročniku izdal račun za presežek, in sicer v skladu s cenami presežkov, določenimi v ustreznem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

4. Ustvarjanje računa in dostop

Naročnik mora zagotoviti, da vsak uporabnik platforme IBM varuje svojo identifikacijo računa in geslo, ter nadzorovati, kdo sme dostopati do uporabniškega računa IBM SaaS ali uporabljati platformo IBM SaaS v imenu naročnika.

5. Oddaljene storitve

Oddaljena storitev IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud vključuje do 80 ur urjenja in podpore, vključno s pospešeno identifikacijo izvirnega primera uporabe programa IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), urjenja za načrtovanje projektov in zagona implementacije programa IBM CTM1oC, urjenja uveljavljenih postopkov za ustvarjanje poročil programa IBM CTM1oC ter urjenja za vzdrževanje in skrbništvo programa IBM CTM1oC. Storitve se kupijo glede na sodelovanje in potečejo 90 dni po nakupu ne glede na to, ali uporabnik izkoristi vse ure ali ne.

6. Podaljšanje naročniškega obdobja

6.1 Samodejno podaljšanje obdobja naročnine

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa samodejno podaljšanje naročnine, lahko naročnik v skladu s pogoji pogodbe pretečeno naročnino IBM SaaS predhodno podaljša s pisnim pooblastilom o podaljšanju (npr. obrazec o naročilu, pisno naročilo, naročilnica).

ČE IBM TAKEGA POOBLASTILA NE PREJME DO DATUMA POTEKA VELJAVNOSTI, SE PRETEČENO NAROČNIŠKO OBDOBJE ZA IBM SaaS SAMODEJNO PODALJŠA ZA ENO LETO ALI ZA ČAS TRAJANJA PRVOTNEGA OBDOBJA, RAZEN ČE PRED DATUMOM POTEKA VELJAVNOSTI IBM NEPOSREDNO OD NAROČNIKA ALI PREK NAROČNIKOVEGA PRODAJALCA PREJME USTREZNO NAROČNIKOVO PISNO OBVESTILO, DA OBDOBJA NE ŽELI PODALJŠATI. V NASPROTNEM PRIMERU NAROČNIK SOGLAŠA S PLAČILOM TAKŠNIH BREMENITEV ZA OBNOVO NAROČNINE.

6.2 Neprekinjeno obračunavanje

Če naročnikovo določilo o upravičenosti določa, da se bo podaljšanje naročnice in zaračunavanje nadaljevalo po koncu naročniškega obdobja, bo naročnik še naprej imel dostop do IBM SaaS in se mu bo na podlagi stalne osnove za obračun še naprej zaračunavalo. Če naročnik želi prenehati uporabljati IBM SaaS in ustaviti proces samodejnega obračunavanja, mora IBM-u v devetdesetih (90) dneh poslati pisno obvestilo o odpovedi IBM SaaS. Ob odpovedi naročnikovega dostopa do storitve IBM SaaS bodo

naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem prenehanje stopi v veljavo.

6.3 Potrebno je podaljšanje s strani naročnika

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, da se podaljšanje naročnine prekine, se veljavnost ponudbe IBM SaaS po koncu prvotnega naročniškega obdobja ne bo podaljšala. Če naročnik želi IBM SaaS uporabljati po prvotnem naročniškem obdobju, mora pridobiti novo naročnino na IBM SaaS. Za pridobitev nove naročnine IBM SaaS se je potrebno obrniti na ustreznega IBM-ovega prodajnega predstavnika ali prodajalca naročnin.

7. Tehnična podpora

Med obdobjem naročnine je zagotovljena tehnična podpora za IBM SaaS, kot je določeno na <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ali na URL-ju, ki ga IBM naknadno posreduje. Tehnična podpora je vključena v platformo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

8. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

8.1 Osnovna ponudba

Vsaka pogodba IBM SaaS vključuje en primer proizvodnje, en primer neproizvodnje, en oblikovalnik modelov upravljanja zmogljivosti, do dvaintrideset gigabajtov (32 GB) pomnilnika za branje (RAM) in 200 GB prostora v skupni rabi za plast baze podatkov TM1. Osnovna ponudba gostuje v okolju za več najemnikov, ki ga upravlja nadzornik.

8.2 Single Tenant Premium

Če je ponudba IBM SaaS označena kot "Single Tenant Premium", vključuje do petsto dvanajst gigabajtov (512 GB) pomnilnika za branje (RAM) za plast baze podatkov TM1 in gostuje v okolju za enega naročnika, ki ga upravlja nadzornik in/ali namenski fizični strežnik.

8.3 Omejitve neproizvodnje

Če je platforma IBM SaaS določena za "neproizvodno", jo je mogoče uporabljati le kot del naročnikovih neproizvodnih aktivnosti, kar med drugim vključuje testiranje, ugaševanje zmogljivosti, diagnosticiranje težav, izvajanje primerjalnih testov, uprizarjanje, aktivnosti za zagotavljanje kakovosti in/ali razvoj internih uporabljenih dodatkov ali razširitev platforme IBM SaaS z izdanimi vmesniki za programiranje aplikacij.

8.4 Skupna pooblastila

Pooblaščen uporabnik in pooblaščen dostop nista alternativni sredstva za pooblaščenje uporabe ponudbe IBM SaaS. Naročniki morajo pridobiti pooblastilo za dostop in zadostne pravice pooblaščenega uporabnika za pokritje uporabnikov IBM SaaS.

8.5 Ni zjamčene skladnosti

Platforma IBM SaaS lahko pomaga naročniku pri zagotavljanju skladnosti z zakoni, predpisi, standardi ali praksami. Katera koli navodila, priporočena uporaba ali usmeritve, ki jih ponuja platforma IBM SaaS, ne štejejo kot pravni, računovodski ali drugi profesionalni nasveti. Naročnik si mora sam pridobiti pravno ali drugo strokovno svetovanje. Naročnik je izključno sam odgovoren, da on in njegove dejavnosti, aplikacije in sistemi upoštevajo vse pristojne zakone, predpise, standarde in prakse. Uporaba platforme IBM SaaS ne jamči skladnosti z nobenim zakonom, predpisom, standardom ali prakso.

Naročnik soglaša tudi s tem, da je IBM SaaS orodje, ki pomaga naročniku, in ne nadomešča znanja, presoje in izkušenj njegovih vodilnih in uslužbencev pri svetovanju tretjim osebam ter pri investicijah in ostalih odločitvah o poslovanju in upravljanju tveganja. Naročnik je odgovoren za vse rezultate, ki izhajajo iz uporabe platforme IBM SaaS.

8.6 Uporaba brez visokega tveganja Microsoft

Naročnik ne sme uporabljati izdelkov podjetja Microsoft na noben način ali v nobenem primeru, kjer bi lahko okvara izdelka povzročila smrt ali hude telesne poškodbe katere koli osebe oziroma hudo fizično ali okoljsko škodo ("uporaba z visokim tveganjem"). Primeri visokega tveganja so (neomejeno na): letala ali drugi načini masovnega prevoza ljudi, jedrske elektrarne ali druge kemične tovarne, sistemi za ohranjanje življenja, medicinska oprema za implantacijo, motorna vozila ali orožni sistemi. Uporaba z visoko stopnjo tveganja ne vključuje uporabe izdelkov za administrativne namene, za shranjevanje podatkov za konfiguracijo, inženiring in/ali orodja za konfiguracijo, ali druge aplikacije brez nadzora, pri katerih okvara ne bi povzročila smrti, osebnih poškodb oziroma hude fizične ali okoljske škode. Te nenadzorovane

aplikacije lahko komunicirajo z aplikacijami, ki izvajajo nadzor, vendar ne smejo biti neposredno ali posredno odgovorne za krmilne funkcije.

8.7 Prepovedana uporaba

Naročnik ne sme uporabljati ali pooblastiti drugih za uporabo ponudbe IBM SaaS ali katerega koli dela IBM SaaS samostojno ali v kombinaciji z drugimi izdelki in kot podpora kateri koli uporabi z visokim tveganjem: načrtovanju, izdelavi, nadzoru ali vzdrževanju jedrskih tovarn, sistemov množičnega prevoza, sistemov za nadzor letalskega prometa, sistemov orožja, letalsko navigacijo ali komunikacijo ter katero koli drugo aktivnost, kjer lahko napaka programa povzroči dejansko tveganje smrti ali resne telesne poškodbe.

8.8 Uporabniške vloge

Ne glede na katero koli določbo v pogodbi, IBM Cognos Performance Management User on Cloud nima pooblastil za uporabo naslednjih komponent ali funkcij ponudbe IBM SaaS:

- 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 for administration functionality
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow za skrbniško funkcionalnost; razen za preglede in odobritve delovnih tokov
- Funkcionalnost, omogočena z protokolom oddaljenega namizja

IBM-ovi pogoji uporabe

2. del – Pogoji, ki veljajo za posamezne države

Naslednje določbe nadomeščajo ali spreminjajo določbe, navedene v delu 1. Vse določbe iz dela 1, ki jih ta dopolnila ne spremenijo, ostanejo nespremenjena in veljavna. Ta 2. del je sestavljen iz dodatkov k tem pogojem uporabe in je narejen kot sledi:

- Dopolnila za države v Ameriki;
- Dopolnila za azijsko-pacifiške države;
- Dopolnila za države v Evropi, na Srednjem vzhodu in v Afriki

DOPOLNILA ZA DRŽAVE V AMERIKI

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKANSKA REPUBLIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GVATEMALA, NIKARAGVA IN 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, BRAZILIJA, ČILE, KOLUMBIJA, EKVADOR, MEHIKA, 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.

BRAZILIJA

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.

UNITED STATES OF AMERICA

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.

DOPOLNILA ZA DRŽAVE V PACIFIŠKEM DELU AZIJE

BANGLADEŠ, BUTAN IN 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.

**DOPOLNILA ZA DRŽAVE V EVROPI, NA SREDNJEM VZHODU IN V AFRIKI (EMEA)
BAHRAJN, KUVAJT, OMAN, KATAR, SAVDSKA ARABIJA IN ZDRUŽENI ARABSKI 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.

Dodatek A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") je rešitev za sodelovanje, izdelavo proračunov na ravni podjetij, načrtovanje, analizo, donosnost, modeliranje, kazalnike in poročanje. Te aplikacije podpira patentirani Cognos TM1's, 64-bitni strežnik za spletno analitično obdelavo v spominu (OLAP), ki omogoča analizo kompleksnih, večdimenzionalnih podatkov na zahtevo z analizo v stvarnem času.

IBM SaaS vključuje skrbniški odjemalec, ki skrbnikom omogoča modeliranje in razmestitev rešitev za proračune, načrtovanje, analizo, donosnost, modeliranje, poročanje, metrike in kazalnike. Vključuje tudi spletni vmesnik, vtičnik za Excel, mobilno aplikacijo in porazdeljen odjemalec, s katerim lahko vnašate podatke, dostopate do poročil, ključnih indikatorjev zmogljivosti in metrik ter izvajate hitre analize.

1. Vnovično vzpostavitev po katastrofi

V primeru katastrofalnih okoliščin, pri čemer beseda "katastrofalno" označuje "višjo silo", tj. naravno katastrofo, terorizem, delavsko akcijo, požar, poplavo, potres, izgred, vojno, vladni ukrep, ukaz ali omejitev, virus, napad za zavrnitev storitve in drugo zlonamerno ravnanje, okvaro pripomočkov in omrežne povezljivosti ter kateri koli drug vzrok za nerazpoložljivost platforme IBM SaaS, ki je zunaj IBM-ovega razumnega nadzora, bo družba IBM naročniku obnovila dostop do platforme IBM SaaS, kot sledi:

- Standardna možnost – Družba IBM zagotovi strojno, programsko in omrežno infrastrukturo v svojem omrežju podatkovnega centra ter naročniku v 14 dneh obnovi dostop do platforme IBM SaaS.

Okolje bo obnovljeno z najnovejšo varnostno kopijo vsebine, kot je opisano spodaj, pri čemer v obnovljeni podatkovni množici vsebine ne bo za več kot 24 ur izgubljene vsebine.

2. Varnostno kopiranje vsebine

Ponudba IBM SaaS vključuje varnostno kopiranje vsebine. Varnostne kopije se dnevno ustvarjajo in kopirajo v oddaljeno lokacijo za primer pojava naravne sile na primarni lokaciji. Vsakih 7 dni se ustvari varnostna kopija celotne baze podatkov in vsak naslednji dan se ustvari tudi primerjalno-diferencialna varnostna kopija. Družba IBM hrani diferencialne varnostne kopije vsaj 7 dni in varnostne kopije celotne baze podatkov vsaj 28 dni. Varnostne kopije šifrirajo podatke v mirovanju v diskovnem nadomestnem sistemu in med prenosom na oddaljeno lokacijo.

3. Postavke, za katere mora morda družba IBM zagotoviti storitvi vnovične vzpostavitve po katastrofi in varnostnega kopiranja

Lahko pride do okoliščin, v katerih je zaradi neizpolnitve IBM-ovega dela obveznosti v zvezi z zgoraj določenima storitvama vnovične vzpostavitve po katastrofi in varnostnega kopiranja stranka upravičena do odškodnine. Ne glede na naročnikovo podlago za zahtevanje odškodnine od IBM-a (vključno z bistveno kršitvijo, malomarnostjo, napačnim prikazovanjem ali drugačnim pogodbenim ali odškodninskim zahtevkom) se obseg IBM-ove odgovornosti za vse združene zahtevke, ki izhajajo ali so povezani z IBM-ovo kršitvijo obveznosti v zvezi s storitvama vnovične vzpostavitve po katastrofi in varnostnega kopiranja, vključi v znesek obveznosti, določen v pogodbi. Odškodnine za telesne poškodbe (vključno s smrtjo) ter poškodbe nepremičnin in otipljive osebne lastnine, za katero je IBM zakonsko odgovoren, niso omejene z zneskom, določenim za odškodnine.

4. Postavke, za katere družbi IBM ni treba zagotoviti storitev vnovične vzpostavitve po katastrofi in varnostnega kopiranja

DRUŽBA IBM, NJENI RAZVIJALCI PRIMERNIH IZDELKOV ALI DOBAVITELJI NISO V NOBENEM PRIMERU ODGOVORNI ZA NASLEDNJO ŠKODO, TUDI V PRIMERU, DA SO BILI OBVEŠČENI O MOŽNOSTI NJENEGA NASTANKA:

- POSEBNO, NAKLJUČNO, KAZENSKO ALI POSREDNO ŠKODO ALI KAKRŠNO KOLI EKONOMSKO POSLEDIČNO ŠKODO; ALI
- IZGUBO DOBIČKA, POSLOVANJA, DOHODKOV, DOBREGA IMENA ALI PRIČAKOVANIH PRIHRANKOV.

Dodatek B

Ta pogodba o ravni storitev (SLA) velja za naslednjo storitev 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 to pogodbo o ravni storitev ponuja naročnikom pod v nadaljevanju navedenimi pogoji. Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali obnovitvi obdobja naročnine naročnika. Naročnik razume, da ta pogodba o ravni storitev ne predstavlja jamstva.

1. Definicije

- "Pooblaščen kontaktna oseba" je posameznik, ki ga je naročnik navedel IBM-u in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- "Strošek za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Strošek za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki med pogodbenim mesecem ni bila izpolnjena.
- "Pogodbeni mesec" je vsak polni mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 0:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- "Naročnik" je pravna oseba, ki sklepa naročnino za storitev neposredno pri IBM-u ter izpolnjuje vse materialne obveznosti, vključno s plačilno obveznostjo, v okviru pogodbe z IBM-om za storitev.
- "Nerazpoložljivost" je obdobje, v katerem je sistem proizvodnje, ki deluje za storitev, prenehal delovati in v katerem vsi naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo ustrezna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev ni na voljo zaradi:
 - Načrtovane systemske nerazpoložljivosti.
 - Višje sile.
 - Težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretje osebe.
 - Dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretje osebe (vključno z dostopom tretje osebe do storitve prek naročnikovih gesel ali opreme).
 - Nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve.
 - IBM-ove skladnost z zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- "Višja sila" je naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladna dejanja, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in druga zlonamerna dejanja, napake povezljivosti in funkcionalnosti ali kateri koli drugi razlog nedostopnosti storitve, ki je zunaj razumnega nadzora IBM-a.
- "Načrtovana systemska nerazpoložljivost" je načrtovan izpad storitve za namene vzdrževanja storitve.
- "Storitev" pomeni ponudbe IBM SaaS, na katere se nanaša ta pogodba o ravni storitev in so navedene na prvi strani te pogodbe o ravni storitev. Ta pogodba o ravni storitev velja za vsako storitev posamezno in ne v kombinaciji.

- k. "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

2. Stroški za razpoložljivost

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak dogodek, povezan z ustrežno storitvijo, vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v skladu s postopkom za prijavo težav s podporo najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku, vključno s časom, ko je prvič prišlo do dogodka, ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki ga zahtevajo prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve.

Pooblaščen kontaktna oseba naročnika mora predložiti naročnikov zahtevek za strošek za razpoložljivost v treh (3) delovnih dnevih od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.

Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar vključuje (vendar ni omejeno na) podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.

IBM bo izmeril skupno nerazpoložljivost med posameznim pogodbenim mesecem. Stroški za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji možni strošek za razpoložljivost, ki ustreza skupni razpoložljivosti v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več stroškov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.

Za paketne storitve (posamezne storitve, predstavljene v paketu in prodane skupaj za eno skupno ceno) bo strošek za razpoložljivost izračunan na podlagi posamezne skupne mesečne cene za paketno storitev in ne na podlagi mesečnega stroška naročnine za vsako posamezno storitev. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za stroške za razpoložljivost v povezavi z več kot eno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu.

Za storitve, kupljene kot del razmerja možnosti za programsko premo in storitve za podjetja (ESSO), posebne možnosti za programsko opremo in storitve (SSSO) ali ponudbe za odprto infrastrukturo (OIO), se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi takrat objavljene predlagane količinske cene razmerja (RSVP) za veljavno storitev v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka. Upravičeni boste do ene tretjine (1/3) dobropisa za razpoložljivost.

Skupni dodeljeni stroški za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali 10 odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih zapisih, ti zapisi pa imajo v primeru konflikta s podatki v naročnikovih zapisih tudi prednost.

STROŠKI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, PONUJENI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.

3. Ravni storitve – razpoložljivost storitve v pogodbenem mesecu

Odstotek razpoložljivosti	Strošek za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

"Odstotek razpoložljivosti" se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut časa nedelovanja v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu, pri čemer je dobljeni ulomek izražen kot odstotek.

Primer: 476 minut skupnega časa nedelovanja v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 476 minut časa nedelovanja = 42.724 minut	= 5 % dobropis razpoložljivosti za 98,9 % Razpoložljivost v pogodbenem mesecu
Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	

4. Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Nепrodukcijska okolja, vključno s preizkušanjem, obnovitvijo po hudi napaki, vprašanji in odgovori ali razvojem, vendar ne omejeno nanje.
- Zahtevke uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.

Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru pogojev uporabe, pravilnika sprejemljive uporabe ali naročnikove pogodbe za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitve na navedeno).