

## IBM Cognos TM1 on Cloud

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

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

Uvjetima upotrebe (ToU) uređuje IBM-ov Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM-ov Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM-ov Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

### 1. IBM SaaS

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

- 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 jednoznačno dan pristup Ovlaštenog korisnika u IBM SaaS-u na svaki 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 IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. 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.
- c. 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

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

#### 3.1 Djelomične mjesečne naknade

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata 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.

#### 3.2 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. Opcije obnavljanja perioda pretplate IBM SaaS-a

U Kupčevom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, definiranjem jedne od sljedećih opcija:

### 6.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM-ov Poslovni partner ne primi takav zahtjev za otkaz do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE-u.

### 6.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Kupčevo obnavljanje kontinuirano, Kupac će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemoguću pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

### 6.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE-u stoji da je Kupčev tip obnavljanja "otkaz", IBM SaaS će se otkazati na kraju Perioda pretplate i Kupčev pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi Period pretplate od Kupčevog IBM-ovog prodajnog predstavnika ili IBM-ovog Poslovnog partnera.

## 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/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) ili na drugom URL-u koji IBM navede. Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS 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, do šezdeset i četiri gigabajta (64 GB) memorije (RAM) za razinu TM1 baze podataka i zajednički folder od 200 GB. 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", IBM SaaS uključuje do pet stotina dvanaest gigabajta (512 GB) memorije (RAM) za razinu TM1 baze podataka, pet stotina gigabajta (500 GB) prostora zajedničkog foldera 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 performansi, 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 Minimalni zahtjevi**

Kupac mora imati barem ovlaštenje za jedan (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud i jedan (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

#### **8.5 Ne jamči se usklađenost**

IBM SaaS može se koristiti kao pomoć Kupcu kod ispunjavanja obaveza usklađenosti, koje mogu biti bazirane na zakonima, pravilima, 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 jamči usklađenost s bilo kojim zakonom, propisom, 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, sustava masovnog prijevoza, sustava kontrole leta, oružanih sustava 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**

##### **8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud**

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud može kreirati, modificirati i/ili brisati objekte TM1 baze podataka; upravljati sigurnošću (korisnici/grupe/povlastice); izvoditi procese i planirati zadatke; pristupati informacijama o performansama poslužitelja (kockama metrika i dnevnicima poslužitelja); kreirati proces rada i upravljati njime; čitati podatke s IBM Cognos TM1 poslužitelja na kojem je postavljen IBM SaaS i zapisivati ih na njega.

##### **8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud**

IBM Cognos Performance Management User on Cloud ima dozvolu za čitanje podataka s IBM Cognos TM1 poslužitelja na kojem je postavljen IBM SaaS i zapisivanje podataka na njega.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud nema ovlaštenje za korištenje bilo koje od sljedećih komponenata ili funkcija IBM SaaS-a:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator za kreiranje procesa
- 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

## **8.9 Softver za omogućavanje**

Ova IBM SaaS ponuda uključuje IBM Cognos Analysis for Excel kao softver za omogućavanje, a može uključivati i drugi softver za omogućavanje. Kupac može koristiti softver za omogućavanje samo vezano za Kupčevu upotrebu IBM SaaS-a za vrijeme trajanja Perioda pretplate. U mjeri u kojoj softver za omogućavanje sadrži primjer koda, Kupac ima dodatno pravo na izradu i korištenje izvedenog rada primjera koda u skladu s ovim odobrenjem. Softver za omogućavanje pruža se u skladu sa SLA-om, ako on postoji, kao komponenta IBM SaaS-a i podložan je ugovorima o licenci koji se primjenjuju.

## **8.10 Lokacije koje primaju izvedenu korist**

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Kupac navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Kupac ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Kupac je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

## Dodatak A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") je suradničko i na razini poduzeća podesivo rješenje za određivanje proračuna, planiranje, analizu, profitabilnost, modeliranje, određivanje rezultata i izvještavanje. Te aplikacije podržava 64-bitni, online analitički poslužitelj za obradu (OLAP) 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 uključuje web sučelje koje omogućuje krajnjim korisnicima da kreiraju, pregledavaju i odobravaju planove, izvještaje o pristupu, ključne indikatore performansi i metrike i da izvode ad-hoc analizu, a administratorima omogućuje nadgledanje IBM Cognos TM1 aktivnosti, Excel plug-in koji omogućuje istraživanje, otkrivanje, izvještavanje i analizu IBM Cognos TM1 podataka u Microsoft Excelu za krajnje korisnike, mobilnu aplikaciju pomoću koje krajnji korisnici mogu kreirati, pregledati i odobriti planove na Apple iPadu i distribuirani klijent pomoću kojeg krajnji korisnici mogu unositi podatke, pristupati izvještajima, ključnim indikatorima performansi i metrikama i izvesti ad-hoc analizu.

Ova IBM SaaS ponuda uključuje jednu (1) Proizvodnu instancu, jednu (1) Neproizvodnu instancu, do šezdeset i četiri gigabajta (64 GB) memorije (RAM) za razinu TM1 baze podataka i dvjesto gigabajta (200B) zajedničkog prostora foldera.

Hosting IBM SaaS ponude izvodi se u okolini s više klijenata i upravljanim hipervizorom.

### 1. Obnavljanje od katastrofe

U slučaju pojave stanja katastrofe, pri čemu se katastrofa definira kao "viša sila" i označava događaje izvan doseg 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 samo Sadržaja zajedničkog prostora foldera. Svakodnevno se izvode lokalna sigurnosna kopiranja koja se repliciraju u drugu bazu podataka u zasebnom centru podataka, kako bi se izbjegle posljedice događaja više sile na primarnoj lokaciji. IBM će zadržati zadnjih sedam dnevnih sigurnosnih kopiranja i dodatna dva tjedna sigurnosna kopiranja. Sigurnosne kopije se šifriraju dok miruju u sustavu za sigurnosno kopiranje baziranom na diskovima i tijekom prijenosa. "Dani" ili "dnevno" ovdje označavaju kalendarske dane.

### 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 naknadu štete od IBM-a. Bez obzira na osnovu po kojoj Kupac ima pravo na potraživanje naknade štete 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. Naknada štete za tjelesne ozljede (uključujući smrt) i oštećenja stvarne osobne imovine za koje je IBM zakonski odgovoran nisu podložna ograničenju iznosa naknade štete.

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

NI POD KOJIM OKOLNOSTIMA IBM, NJEGOVI RAZVIJAČI PRIHVATLJIVIH PROIZVODA ILI DOBAVLJAČI NISU ODGOVORNI ZA BILO ŠTO OD SLJEDEĆEG, ČAK I AKO IH SE OBAVIJESTI O TOJ MOGUĆNOSTI:

- a. IMOVINSKU ŠTETU, SLUČAJNE, PRIMJERNE (ŠTETA KAO NOVČANA KAZNA) ILI NEIZRAVNE ŠTETE ILI BILO KAKVE EKONOMSKE ŠTETE, NAKNADE ŠTETE ZA IZMAKLU KORIST; ILI
- b. GUBITAK PRIHODA, POSLA, ZARADE, DOBROG GLASA ILI OČEKIVANE UŠTEDE.

## Dodatak B

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

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

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

### 1. Definicije

- "Ovlašteni kontakt" označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje. Zahtjeva po ovom SLA-u.
- "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na buduću računu naknade pretplate za Uslugu.
- "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.
- "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.
- "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.
- "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 kvara" 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 Usluga nije dostupna zbog:
  - Planiranog prekida rada sustava.
  - Više sile.
  - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima Korisnika ili treće strane.
  - Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio Usluzi koristeći vaše lozinke ili opremu).
  - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Usluzi.
  - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje je dostavio Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- "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.
- "Planirani prekid rada sustava" označava nedostupnost Usluge zbog njezinog održavanja koja se odvija po rasporedu.
- "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 niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju daje 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 Usluga.

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

Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje Zahtjeva, uključujući, ali bez ograničenja 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 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 Odobrenja dostupnosti dodijeljena uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec neće ni pod kojim uvjetima premašiti 10 posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje pretplate 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 neslaganje 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 Usluga tijekom Ugovorenog mjeseca

| Postignuta razina usluge za vrijeme Ugovorenog mjeseca | 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 "Postignute razine usluge" računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupni 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<br>- 476 minuta Vremena prekida rada = 42.724 minuta<br><hr/> 43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca | = 5% odobrenja dostupnosti za 98,9%<br>Postignuta razina usluge |
|---|---|

#### 4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Kupcima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne 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 bitne obveze u Uvjetima upotrebe, Politici prihvatljive upotrebe ili u vašem ugovoru za Uslugu, uključujući, ali ne ograničavajući se i na kršenje obveza plaćanja.