

IBM Cognos TM1 on Cloud

Pogoje uporabe sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument 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/>.

V primeru kolizije med splošnimi pogoji in posebnimi pogoji ponudbe SaaS, prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglašja s pogoji uporabe.

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 pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- 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 ponudbo 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 dokumentu.
- b. Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo 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.
- c. 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. Brezplačne in obračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

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

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba platforme 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 SaaS 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. **Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za IBM SaaS**

Naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, tako da obdobje označi kot:

6.1 **Samodejno podaljšanje veljavnosti**

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom datuma zapadlosti, ki je določen v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner do datuma pretečenosti ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvirnemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

6.2 **Neprekinjeno obračunavanje**

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega obračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

6.3 **Zahtevano podaljšanje**

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "prekinitev", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora oddati naročilo pri IBM-ovem prodajnem predstavniku, pri IBM-ovem poslovnem partnerju ali kupiti novo naročniško obdobje.

7. **Tehnična podpora**

Med naročniškim obdobjem je zagotovljena tehnična podpora za IBM SaaS, kot je določeno na http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf ali URL-ju, ki ga IBM naknadno posreduje. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

8. **Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS**

8.1 **Osnovna ponudba**

Vsaka ponudba IBM SaaS vključuje en produkcijski primerek, en neprodukcijski primerek, do štiriinšestdeset gigabajtov (64 GB) pomnilnika (RAM) za plast baze podatkov TM1 in 200 GB prostora v mapi v skupni rabi. Osnovna ponudba gostuje v okolju za več najemnikov, ki ga upravlja nadzornik.

8.2 **Single Tenant Premium**

Če je ponudba IBM SaaS določena za "posameznega najemnika", IBM SaaS vključuje do petsto dvanajst gigabajtov (512 GB) pomnilnika (RAM) za plast baze podatkov TM1, petsto gigabajtov (500 GB) prostora v mapi v skupni rabi, plast baze podatkov pa gostuje v okolju posameznega najemnika z nadzornikom, ki ga upravlja, in/ali namenskim fizičnim strežnikom.

8.3 Omejitve neproizvodne različice

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 Minimalne zahteve

Naročnik mora imeti najmanj pooblastilo za eno (1) storitev IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud in eno (1) storitev IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

8.5 Ni zjamčene skladnosti

Platforma IBM SaaS lahko pomaga naročniku pri zagotavljanju skladnosti z zakoni, predpisi, standardi ali dobrimi 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 namen skrbništva, za shranjevanje konfiguracijskih podatkov, orodij za inženiring in/ali konfiguriranje, ali drugih aplikacij, ki ne izvajajo nadzora, pri katerih okvara ne bi povzročila smrti, osebnih poškodb oziroma hude fizične ali okoljske škode. Te aplikacije, ki ne izvajajo nadzora, lahko komunicirajo z aplikacijami, ki izvajajo nadzor, vendar ne smejo biti neposredno ali posredno odgovorne za funkcijo nadzora.

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 podporo 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

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud lahko ustvari, spremeni in/ali izbriše objekte baze podatkov TM1; upravlja varnost (uporabniki/skupine/privilegiji); izvaja postopke in načrtuje opravila; dostopa do informacij o zmogljivosti strežnika (kocke metrik in dnevnik strežnika); ustvari in upravlja delovni tok; bere podatke iz strežnika IBM Cognos TM1, v katerem je razmeščena storitev IBM SaaS, in jih vanj zapisuje.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud lahko bere podatke s strežnika IBM Cognos TM1, kjer je razmeščena IBM SaaS, in jih nanj zapisuje.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud nima pooblastil za uporabo naslednjih komponent ali funkcij IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives

- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator za ustvarjanje postopkov
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications za skrbniško funkcionalnost
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow za skrbniško funkcionalnost; razen za preglede in odobritve delovnih tokov
- Funkcionalnost, omogočena z protokolom oddaljenega namizja

8.9 Podporna programska oprema

Ta ponudba IBM SaaS vključuje IBM Cognos Analysis for Excel kot podporno programsko opremo in lahko vključuje drugo podporno programsko opremo. Naročnik lahko uporablja podporno programsko opremo samo v povezavi z uporabo ponudbe IBM SaaS v času trajanja naročnine. Če podporna programska oprema vsebuje vzorčno kodo, ima naročnik dodatno pravico, da ustvari izpeljana dela iz vzorčne kode in jih uporabi v skladu s to dodelitvijo. Podporna programska oprema je na voljo v skladu s pogodbo o ravni storitev, če ta obstaja, kot komponenta ponudbe IBM SaaS in je odvisna od ustreznih licenčnih pogojev.

8.10 Izpeljane lokacije prejetja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren za zagotavljanje točnosti takih informacij in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah IBM.

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 64-bitni pomnilniški strežnik OLAP (online analytical processing), ki na zahtevo zagotavlja analitiko kompleksnih večdimenzionalnih podatkov z analizo v realnem 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, ki končnim uporabnikom omogoča, da prispevajo, pregledujejo in odobrijo načrte, dostopajo do poročil, ključnih indikatorjev zmogljivosti in metrike ter izvajajo ad-hoc analizo, medtem ko skrbnikom omogoča spremljanje aktivnosti IBM Cognos TM1, vtičnik Excel, ki končnim uporabnikom omogoča raziskovanje, odkrivanje, poročanje in analizo podatkov IBM Cognos TM1 v programu Microsoft Excel, mobilno aplikacijo, ki končnim uporabnikom omogoča, da prispevajo, pregledujejo in odobrijo načrte na napravi Apple iPad, ter porazdeljeni odjemalec, ki končnim uporabnikom omogoča, da izvajajo podatkovne vnose, dostopajo do poročil, ključnih indikatorjev zmogljivosti in metrike ter izvajajo ad-hoc analizo.

Ta ponudba IBM vključuje en (1) produkcijski primerek, en (1) neprodukcijski primerek, do štiriinšestdeset gigabajtov (64 GB) pomnilnika (RAM) za plast baze podatkov TM1 in dvesto gigabajtov (200GB) prostora mape v skupni rabi.

Ta ponudba IBM SaaS gostuje v okolju za več najemnikov, ki ga upravlja nadzornik.

1. Vnovična 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 samo varnostno kopiranje vsebine prostora mape v skupni rabi. Varnostne kopije se ustvarjajo dnevno ter se podvajajo v drugo bazo podatkov in ločeni podatkovni center za primer dogodka višje sile na primarni lokaciji. IBM bo hranil zadnjih 7 dnevni varnostnih kopij in dodatni dve tedenski varnostni kopiji. Varnostne kopije so šifrirane v mirovanju na sistem za varnostno kopiranje na podlagi diska in med prenosom. Sklici na "dneve" ali "dnevno" se nanašajo na koledarske dni.

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) in škodo nepremičninam in opredmeteni osebni lastnini, za katero je IBM pravno odgovoren, niso predmet omejitev višine odškodnine.

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

IBM, RAZVIJALCI NJEGOVIH IZBRANIH IZDELKOV ALI DOBAVITELJI NISO POD NOBENIM POGOJEM ODGOVORNI ZA NASLEDNJE, TUDI ČE SO BILI OBVEŠČENI O TEJ MOŽNOSTI:

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

Dodatek B

Ta pogodba o ravni storitev (SLA) velja za naslednje storitev 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 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 podaljšanju obdobja naročnine naročnika. Naročnik razume, da ta pogodba o ravni storitev ne predstavlja kakršnega koli jamstva.

1. Definicije

- "Pooblaščen kontaktna oseba" je posameznik, ki ga je naročnik navedel in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis 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 tekom pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- "Pogodbeni mesec" je vsak celoten mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 00:00 po vzhodnoameriškem času prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnoameriškem času 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 produkcijski sistem, 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 sistemske 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 skladnosti 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 sistemska 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. Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni 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 dobropis 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 tekom posameznega pogodbenega meseca. Dobropisi 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 dobropis za razpoložljivost, ki ustreza skupni razpoložljivosti v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov 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 dobropis 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 dobropis 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 dobropisi 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.

DOBROPISI 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 tekom pogodbenega meseca

Dosežena raven storitve v pogodbenem mesecu	Dobropis 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 "dosežene ravni storitve" se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu, pri čemer je končni ulomek izražen v odstotkih.

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 <hr/>	= 5 % dobropis razpoložljivosti za 98,9 % Dosežena raven storitve
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.
- Neproizvodna okolja, ki med drugim vključujejo preizkušanje, obnovo po kritičnih dogodkih, pogosta vprašanja in odgovore ali razvoj.
- Zahteve 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).