

IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

IBM Performance Management

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so 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 soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oziroma International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM SmartCloud Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM SmartCloud Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Application Performance Diagnostics
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM SmartCloud® Application Performance Management

2. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjimi metrikami zaračunavanja, določenimi v transakcijskem dokumentu:

- a. Povprečen upravljani navidezni strežnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Strežnik je fizični računalnik, ki je sestavljen iz procesnih enot, pomnilnika ter zmožnosti vhoda/izhoda, in ki izvaja zahtevane postopke, ukaze ali aplikacije za enega ali več uporabnikov oz. odjemalskih naprav. Če se uporabljajo stojala, ohišja za rezine ali druga podobna oprema, se vsaka ločena fizična naprava (na primer ohišje za rezine ali omarična naprava), ki ima potrebne komponente, upošteva kot ločen strežnik. Navidezni strežnik je navidezni računalnik, ustvarjen s particioniranjem virov, ki so na voljo v fizičnem strežniku, ali neparticioniran fizični strežnik. Pridobiti je treba ustrezna pooblastila za povprečne upravljane navidezne strežnike za pokritje povprečnega števila navideznih strežnikov, ki jih upravlja ponudba IBM SaaS med

obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in obračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo 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 ponudbe IBM SaaS na voljo.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe 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

Ko se uporabniki ponudbe IBM SaaS registrirajo za račun (v nadaljevanju "račun"), jim IBM posreduje identifikacijo računa in geslo. Naročnik mora zagotoviti, da vsi uporabniki IBM SaaS upravljajo svoje račune in skrbijo za ažurnost podatkov v njih. Naročnik lahko kadar koli zahteva, da se kateri koli osebni podatek, ki je bil posredovan pri registraciji za račun ali uporabi ponudbe IBM SaaS, popravi ali odstrani iz podatkov v računu; tak podatek bo popravljen ali odstranjen, vendar lahko odstranitev prepreči dostop do ponudbe IBM SaaS.

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

5. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

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

5.1 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 naročniškega obdobja, ki je določen v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

5.2 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 nepravilni zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

5.3 Podaljšanje potrebno s strani naročnika

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 ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju kupiti novo naročniško obdobje.

6. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem je na voljo tehnična podpora za IBM SaaS.

Uradne ure portala za podporo po e-pošti in podporo za SaaS:

od ponedeljka do petka med 8.00 in 20.00 uro po vzhodnoameriškem standardnem času (razen med prazniki)

Telefonska številka podpore: 1-855-221-1166 v ZDA.

E-pošta: support@ibmserviceengage.com

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema:

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema je na voljo samo za težave resnosti 1 ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Več informacij o časih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev in se nanaša na ponudbo IBM SaaS, razen če je v tem razdelku navedeno drugače.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

7.1 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana, sklenjenimi med ZDA in EU, kot jih je zastavilo ameriško ministrstvo za trgovino. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM kot del običajnega delovanja in podpore ponudbe IBM SaaS zbira naročnikove osebne podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v zvezi z uporabo ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov glede dostopa, posodobitve, popravljanja ali izbrisa njihovih zbranih osebnih podatkov.

7.3 Omejitev za Step up

Za ponudbe IBM SaaS, ki so označene kot "Step-up za obstoječe naročnike" ("Step-up SaaS"), se zahteva, da je naročnik predhodno že pridobil ustrezna pooblastila za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa, ki je naveden v ponudbi Step-up SaaS. Naročnik, ki na primer naroči ponudbo IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe stranke IBM Tivoli Monitoring, mora imeti pooblastila za uporabo licence IBM-ovega programa, povezanega z IBM Tivoli Monitoring. Naročnikova pooblastila za Step-up SaaS ne morejo preseči naročnikovih pooblastil za povezan IBM-ov program.

Ob pridobitvi ponudbe Step-up SaaS naročnik ne sme uporabiti istih pooblastil za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa znotraj okolja, nameščenega na mestu uporabe, ter pooblastil Step-up SaaS. Če ima naročnik na primer 23 pooblastil za upravljanje navideznih strežnikov povezanega IBM-ovega programa in se odloči za nakup 10 pooblastil SaaS Average Managed Virtual Server, lahko iz okolja IBM SaaS nadzoruje 10 povprečnih upravljanih navideznih strežnikov Step-up SaaS in 13 upravljanih navideznih strežnikov iz programske opreme, nameščene na mestu uporabe.

Step-up SaaS ne vključuje naročnine in podpore za povezan IBM-ov program. Naročnik izjavlja, da je pridobil ustrezna (1) pooblastila za uporabo licence ter (2) naročnino in podpora za povezane IBM-ove programe. Naročnik mora med naročniškim obdobjem Step-up SaaS ohranjati trenutno naročnino in podpora za pooblastila IBM-ovega programa v skladu z pooblastili Step-up. V primeru, da se naročnikova licenca za uporabo povezanih IBM-ovih programov ali naročnikova naročnina in podpora za povezane IBM-ove programe prekine, se prekine tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step-Up SaaS.

7.4 Izpeljane lokacije prejemanja 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

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) omogoča uporabniško izkušnjo za končnega uporabnika in nadzor nad viri, kar omogoča obveščanje uporabnikov o težavah z aplikacijami in jim te težave pomaga hitro in učinkovito rešiti.

Uporabnikom izdelka Entry so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, razdeljenim po posameznih komponentah.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) omogoča globoko diagnosticiranje informacij, s katerimi se lahko določi vir težav z zmogljivostjo aplikacij in se te težave hitro reši.

Uporabnikom Diagnostics so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za aplikacijske strežnike.
- Zmogljivost analizira na ravni kode in vključuje ključne diagnostične informacije, kot so podatki o kontekstu in sledenje sklada.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) omogoča uporabniško izkušnjo za končnega uporabnika, sledenje transakcij in nadzor virov, kar omogoča obveščanje uporabnikov o težavah z aplikacijami in jim te težave pomaga hitro in učinkovito rešiti.

Uporabnikom so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- S sledenjem transakcij lahko uporabniki prepoznajo ozka grla zmogljivosti aplikacije v vseh spremljanih brskalnikih, spletnih strežnikih in aplikacijskih strežnikih.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, kot ga vidijo uporabniki podprtega mobilnega in namiznega brskalnika, razdeljenim po posameznih komponentah.

- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.
- Podpira samodejno generiranje zahtev za storitev za odpravo težave v IBM SmartCloud Control Desk na osnovi opozoril IBM Application Performance Management (SaaS).
- Podpira integracijo dogodkov IBM Application Performance Management (SaaS) v IBM Tivoli Netcool OMNIbus.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju obdobja naročnine naročnika. Naročnik sprejema, da mu pogodba o ravni storitev ne zagotavlja nobenega jamstva.

1. Definicije

- a. "Pooblaščen kontaktna oseba" je posameznik, ki ga je naročnik navedel in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- b. "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.
- c. "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.
- d. "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.
- e. "Naročnik" je oseba, ki je na storitev naročena neposredno pri IBM-u in ima pooblastila za uporabo storitve v času predložitve zahtevka. V okviru svoje pogodbe za storitev z IBM-om nima naročnik za storitev nobenih materialnih, niti plačilnih obveznosti.
- f. "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 nerazpoložljivosti sistema;
 - Višja sila.
 - Težav z aplikacijami, integracijami, opremo ali podatki naročnika ali drugih oseb.
 - 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 morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- g. "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- h. "Višja sila" je opredeljena kot naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka delavcev, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladni ukrepi, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in drugo zlonamerno vedenje, izpad pripomočkov in povezljivosti omrežja ali kateri koli drug razlog za nerazpoložljivost storitve, na kar IBM razumno gledano ni mogel vplivati.
- i. "Načrtovane nerazpoložljivosti sistema" pomenijo predvideni izpad storitve za namene vzdrževanja storitve ali posodobitev sistema, kar med drugim vključuje uvedbo izdaje, popravkov ali sprotnih popravkov.
- j. "Storitev" je proizvodni primerek storitve IBM Performance Management (SaaS), za katero velja ta pogodba o ravni storitev, kot je prikazano 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 okviru te pogodbe o ravni storitev.

2. Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek, povezan z ustrezno 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 zahtevkov za strošek za razpoložljivost v treh (3) delovnih dnevih od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevki nanašajo.

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

IBM bo interno meril 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 storitve v paketu (posamezne storitve, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo strošek za razpoložljivost izračunan na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitve v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev. V posameznem pogodbenem mesecu je mogoče predložiti samo zahtevke v zvezi s posamezno storitvijo v svežnju, pri čemer IBM ne bo odgovoren za dobropise za razpoložljivost v zvezi z več kot eno storitvijo v svežnju v katerem koli pogodbenem mesecu.

Če je naročnik storitev kupil pri pooblaščenem IBM-ovem prodajalcu v transakciji ponovnega trženja, v kateri ima IBM primarno odgovornost za zagotavljanje storitve in izpolnjevanje obveznosti po pogodbi o ravni storitev, bo strošek za razpoložljivost temeljil na takrat trenutni objavljeni ceni za količino, kot jo določa odnos (RSVP), za storitev, ki se izvaja v pogodbenem mesecu, ki je zadeva zahtevka, znižani za 50 %.

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

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanašajo zahtevki)
Manj kot 99,8 %	2 %
Manj kot 98,8 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

Odstotek "razpoložljivosti" se izračuna na naslednji način: (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 dobljeni rezultat izražen v odstotkih.

Primer: skupaj 432 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 432 minut nerazpoložljivosti = 42.768 minut	= 2-odstotni dobropis za 99,0-odstotno 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.
- Neprodukcijske primerke, vključno s preizkušanjem, obnovitvijo po hudi napaki, usposabljanjem, vprašanji in odgovori ali razvojem, vendar ne omejeno nanje.
- Zahtevke uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.
- Storitve, programi, programska oprema za omogočanje ali agenti, ki se izvajajo v sistemih odjemalcev ali sistemih drugih ponudnikov.
- 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).