

IBM Multi-Enterprise Relationship 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 pogoji posebne 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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja pod eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. ID entitete je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. ID entitete je unikatni identifikator, ki je lahko v okolju ponudbe IBM SaaS poimenovan z različnimi izrazi, ki lahko vključujejo ID naročnika, ID partnerja, ID dobavitelja, ID prodajalca ali ID EDI znotraj ponudbe IBM SaaS, vendar niso omejeni na te izraze. Pridobiti je treba zadostna pooblastila, da je pokrito skupno število ID-jev entitete, ki so vključeni v ponudbi IBM SaaS v obdobju merjenja, določenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

Za to ponudbo IBM SaaS je ID entitete unikatni identifikator za trgovinsko entiteto ne glede na organizacijsko strukturo te trgovinske entitete.

- b. Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati v obdobju merjenja, določenem v dokumentu naročila.

3. Brezplačnost in obračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za to ponudbo, je določen 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 je IBM obvestil naročnika, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če v obdobju merjenja naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, se bo naročniku zaračunal presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

4. 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:

4.1 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 veljavnosti, ki je določen v dokazilu o

upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner do poteka datuma veljavnosti 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.

4.2 Neprekinjeno obračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno obračunavanje, 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.

4.3 Zahtevano podaljšanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "prekinitiv", 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.

5. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem je zagotovljena tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS, kot je navedeno na naslovu: <https://support.ibmcloud.com> ali naslednjem URL-ju, ki ga zagotovi IBM. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 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.

6.2 Zbiranje podatkov

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.

6.3 Naročnikovi gostujoči uporabniki

Za naročnikove gostujoče uporabnike je odgovoren sam naročnik, vključno z, vendar ne omejeno na a) katere koli zahteve, ki jih ima naročnik v zvezi s ponudbo IBM SaaS; b) stroške, ki jih povzroči gostujoči uporabnik; ali c) katero koli nepravilno uporabo ponudbe IBM SaaS s strani gostujočih uporabnikov. Gostujoči uporabniki bodo morda morali za dostop do ponudbe SaaS in njeno uporabo sprejeti spletno pogodbo, ki jo zagotovi IBM.

Dodatek A

Ta specifikacija ponudbe IBM SaaS velja za naslednje ponudbe IBM SaaS, ki jih je mogoče naročiti in za katere so pooblastila navedena v naročnikovem dokazilu o upravičenosti.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management naročniku zagotavlja orodja za organizacijo partnerske skupnosti; učinkovite, samopostrežne in porazdeljene procese ter spremljanje in vidnost v partnerskih sodelovanjih. Naročniki lahko pooblastijo trgovinske partnerje ali druge tretje osebe, da dostopajo do ponudbe IBM SaaS za izmenjavo podatkov z naročnikom ali uporabljajo ponudbo IBM SaaS v imenu naročnika ("gostujoči uporabnik"). Prek podprtega internetnega brskalnika ponudba IBM SaaS tem gostujočim uporabnikom zagotavlja, da si lahko ogledajo dejavnosti in sodelujejo v njih po naročilu naročnika, tako da podpirajo partnersko sodelovanje z naročnikom. Ponudba IBM SaaS zagotavlja gostujočim uporabnikom vpogled v informacije, programsko opremo in podatke, ki jih ustvari, zagotovi, naloži ali prenese naročnik ali kateri koli uporabnik, ki ga pooblasti naročnik. Ponudba IBM SaaS vključuje:

- a. **Upravljanje partnerjev** – naročniku omogoča, da vključi svoje partnerje v ponudbo IBM SaaS s povabili, ki se pošljejo partnerjem in jim omogočijo, da se registrirajo za naročniški primerek ponudbe IBM SaaS. Naročnik dobi tudi osrednji prikaz partnerjev, kjer si lahko ogleda podrobnosti o vsakem partnerju, vključno z organizacijo, partnerskimi skrbniškimi stiki, partnerskimi uporabniškimi stiki, atributi, dodeljenimi partnerju, ter stanjem vsake od dejavnosti, dodeljene partnerju.
- b. **Upravljanje uporabnikov** – skrbnik naročnika lahko dodaja druge uporabnike v ponudbo IBM SaaS, partnerski skrbnik pa lahko dodaja uporabnike znotraj organizacije partnerja, in sicer s povabili uporabnikom, ki bodo na ustreznem mestu v hierarhiji.
- c. **Sodelovanje prek dejavnosti** – vmesnik za samopomoč za izdelovanje, izvajanje in spremljanje dejavnosti. V fazi definiranja dejavnosti lahko naročnik vzpostavi delovne tokove, da vključi partnerje v porazdeljene dejavnosti prek ustvarjanja dejavnosti z uporabo oblikovalnika dejavnosti.
- d. **Oblikovalnik dejavnosti** – pomoč naročniku v fazi definiranja dejavnosti, ki mu pomaga ustvariti lastni niz dejavnosti za partnerje na podlagi določenih poslovnih potreb. Oblikovalnik dejavnosti zagotavlja interaktivno, grafično vizualno predstavitev delovnega toka in uporabniškega vmesnika, ki bo predstavljen partnerju, ter je sestavljen iz naslednjih komponent:
 - Oblikovalnik poteka naloge – za definiranje poteka naloge.
 - Oblikovalnik poteka pogovornega okna – za definiranje poteka pogovornega okna za specifično nalogo.
 - Oblikovalnik videza pogovornega okna – za definiranje pogovornega okna, ki bo predstavljen partnerju.
- e. **Atributi partnerjev** – ustvarjeni in dodeljeni partnerjem kot pomoč pri organiziranju in segmentiranju osnove partnerjev. Partnerji so lahko organizirani v skupine glede na kriterije, ki veljajo za naročnika, kot so gospodarska panoga, velikost partnerja, izdelki, regije, tehnične zmogljivosti itd. Partnerski atributi se uporabljajo tudi pri lansiranju dejavnosti kot pomoč naročniku pri prepoznavanju partnerjev, ki bi jih lahko povabil k sodelovanju.
- f. **Lansiranje dejavnosti** – uporablja ga naročnik, da partnerjem predstavi nove dejavnosti. S funkcijo lansiranja dejavnosti lahko naročnik nastavi ime za dejavnost, izbere skupino partnerjev, ki bo sodelovala v dejavnosti, določi trajanje dejavnosti in vzpostavi kontrolne točke s partnerjem na osnovi napredka dejavnosti.
- g. **Vmesnik za partnerje** – omogoča sodelovanje partnerjev v dejavnosti prek samopostrežnega vmesnika. Ta samopostrežni vmesnik partnerjem, ki jih je naročnik izbral za sodelovanje v dejavnosti in so bili obveščeni o novi dejavnosti, omogoča sodelovanje, tako da sledijo korakom, ki jih je naročnik opredelil v fazi definiranja dejavnosti.
- h. **Spremljanje dejavnosti** – naročniku omogoča spremljanje napredka dejavnosti prek zaslona, ki podaja povzetek skupnega napredka vsakega od partnerjev. Naročnik lahko vidi skupno uspešnost, zamude in napake v delovnem toku partnerjev. Naročnik si lahko natančneje ogleda napredek

partnerja z ogledom njegovih opravljenih korakov ter korakov, ki jih mora še opraviti v realnem času. Partner ima na voljo enak prikaz napredovanja dejavnosti, kot je na voljo naročniku.

- i. **Odobritev dejavnosti** – na voljo naročniku ter mu omogoča pregled korakov v dejavnosti, kjer je določil, da je potrebna odobritev pred nadaljevanjem z naslednjimi koraki v dejavnosti.
- j. **Varna in prilagodljiva infrastruktura** – vključuje komponento integracije API-ja REST, kar naročniku omogoča integracijo njegovih sistemov zapisov ter drugih storitev in aplikacij IBM MRM. API-je je mogoče dodati na različnih točkah v dejavnosti. IBM MRM vključuje možnost konfiguracije API-jev kot del oblikovalnika dejavnosti.
- k. **Skupna raba datotek** – naročnik in njegovi partnerji lahko naložijo in souporabljajo datoteke, kar podpira dokončanje dejavnosti. Naročnik bo lahko naložil tudi slikovne datoteke, ki se lahko uporabljajo pri podpori prilagajanja primerka ponudbe IBM SaaS ter za uporabo oblikovalnika dejavnosti. Naročnik in njegovi partnerji bodo omejeni s skupno datoteko s 750 GB prostora.
- l. **Preizkušanje in izboljšave** – IBM-u daje možnost, da (a) zbira in analizira anonimne, združene, povzete podatke v zvezi z naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS, (b) pripravi poročila, študije, analize in druge delovne izdelke na podlagi tega zbiranja in analize (s skupnim nazivom "zbrani podatki") in (c) prekopira podatke v neprodukcijski strežnik znotraj okolja ponudbe IBM SaaS z izrecnim namenom preizkušanja in izboljšanja kakovosti IBM-ovih izdelkov do 180 dni. IBM ohrani vse lastniške pravice do zbranih podatkov.

2. Izbirne storitve

- a. Ponudba **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** naročniku zagotavlja dodatno raven ločevanja podatkov z ekskluzivnim obdelovanjem aplikacij in baz podatkov ter ločevanjem s pomočjo navideznih omrežij LAN.
- b. Ponudba **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** naročniku zagotavlja možnost, da zadrži podatke za vnaprej določeno podaljšano časovno obdobje. Obdobje zadržanja podatkov je mogoče pridobiti kot enoletne prirastke. Skupno podaljšano obdobje zadržanja podatkov bo določalo število primerkov te izbirne storitve, ki jo je mogoče pridobiti, kot je določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti.

3. Omejitve ponudbe IBM SaaS

Ponudba IBM SaaS ne vključuje naslednjega:

- a. Spletna mesta tretjih oseb, ki so povezana s ponudbo IBM SaaS ali ta omogoča dostop do njih, prek katerih naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenaša vsebino na spletno mesto tretje osebe ali v drugo storitev, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali ta omogoča dostop do nje.
- b. Viri naročnika, ki jih zahteva IBM, da lahko za ponudbo IBM SaaS brez omejitve na navedeno zagotovi zadostni dostop do naročnikovih sistemov, informacij, osebja in virov ter opravljanje drugih naročnikovih odgovornosti v nadaljevanju nastavitvenih storitev. Te naročnikove odgovornosti se zagotovijo brez stroškov za IBM. IBM ni odgovoren za kakršno koli zakasnitev ali napako pri izvedbi nastavitvenih storitev, ki nastane zaradi zakasnitve naročnika pri opravljanju njegovih odgovornosti v zvezi z nastavitvenimi storitvami.
- c. Zaščita naročnika, saj je naročnik odgovoren, da zagotovi, da vsak uporabnik ponudbe IBM SaaS zaščiti informacije o identifikaciji in geslu računa ter nadzoruje, kdo sme dostopati do uporabniškega računa ponudbe IBM SaaS ali uporabljati ponudbo IBM SaaS v imenu naročnika.

Dodatek B

IBM zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost za SaaS. Pogodba o ravni storitve vam ne zagotavlja nobenega jamstva.

1. Definicije

- a. "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost se bo uporabljal v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na ponudbo IBM SaaS.
- b. "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki tekom pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- c. "Pogodbeni mesec" je vsak polni mesec med obdobjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- d. "Nerazpoložljivost" je obdobje, v katerem je produkcijski sistem, ki deluje za ponudbo IBM SaaS, prenehal delovati in v katerem vsi naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov ponudbe IBM SaaS, za katere imajo ustrezna dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - načrtovanega izpada za namene vzdrževanja;
 - dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta itd.);
 - težav z naročnikovimi aplikacijami, opremo oziroma podatki ali aplikacijami, opremo oziroma podatki drugega ponudnika;
 - naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve.
 - IBM-ova skladnost z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- e. "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- f. "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

- a. Za predložitev zahtevka mora naročnik za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1 (kot je opredeljeno spodaj v razdelku Tehnična podpora) pri IBM-ovi službi za tehnično podporo, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, ki je predmet zahtevka.
- c. 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 veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Skupno število dobropisov za razpoložljivost, dodeljenih glede na pogodbeni mesec, pod nobenimi pogoji ne presega 10 odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov, ki jih naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost (tekom pogodbenega meseca)	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevak)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, 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.

Primer: 500 minut skupne nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v 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.
- Neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščen povabljenici IBM-ovega naročnika za SaaS.