

IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM-ova mednarodna pogodba za izbrane ponudbe IBM SaaS ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. Metrike zaračunavanja

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

- a. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za odobren dostop do ponudbe IBM SaaS za vsakega specifičnega pooblaščenega uporabnika na kakršen koli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije odobren dostop do ponudbe IBM SaaS za določeno število pooblaščenih uporabnikov v meritvenem obdobju, navedenem 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 ponudbe IBM SaaS. Pridobiti je treba primerna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

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

3.1 Nastavitev

Ponudbi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up in IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup sta povezani s stroški, določenimi v transakcijskem dokumentu.

3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo naročniku izdan račun za presežek, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

V naročnikovem dokazilu o upravičenosti je določeno, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, pri čemer je obdobje označeno kot:

4.1 Samodejno podaljšanje

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 določeno 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, ki je enako izvornemu obdobju, navedenemu v dokazilu o upravičenosti.

4.2 Nprekinjeno zaračunavanje

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 zaračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju posredovati pisno obvestilo o odpovedi ponudbe IBM SaaS z devetdeset (90) dnevni odpovedni rok. 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 "odpoved", 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

V času naročniškega obdobja je za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) na voljo tehnična podpora.

Podpora prek e-pošte & spodaj so navedene uradne ure portala za podporo SaaS:

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

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.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Bistven vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje ali izpad kritičnega 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 od pon. do pet.
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 od pon. do pet.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od pon. do pet.

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Omejitve za neprodukcijo

Če je storitev IBM SaaS opredeljena kot "neprodukcijska", jo sme naročnik s pomočjo objavljenih vmesnikov za programiranje aplikacij uporabljati le za notranje neprodukcijske dejavnosti, vključno s testiranjem, uglaševanjem zmogljivosti, diagnostiko napak, notranjimi meritvami uspešnosti, uprizarjanjem, dejavnostjo zagotavljanja kakovosti in / ali razvijanjem dodatkov ali razširitev storitve IBM SaaS za notranjo uporabo. Če ne pridobi ustreznih proizvodnih pooblastil, naročnik ni pooblaščen za uporabo katerega koli dela storitve IBM SaaS za kateri koli drug namen.

Naročnik mora biti upravičen do uporabe ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, da pridobi pooblastila za neprodukcijske primerke IBM SaaS.

6.1 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/>.

6.2 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.

6.3 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 naročnika, 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je rešitev za upravljanje življenjskega cikla stavb in nepremičnin, ki vključuje ali podpira naslednje postopke in funkcije:

- **Upravljanje nepremičnin**
Ponuja rešitev za upravljanje transakcij in najemov ter vodenje administracije najemov, pri čemer lahko s poslovno analitiko določite zmogljivost sredstev, najemov, ponudnikov in postopkov v zvezi z nepremičninami.
- **Veliki projekti**
Omogoča načrtovanje velikih projektov, pri programih velikih projektov pomaga določiti prioritete pri financiranju ter zagotavlja združene postopke in analitiko.
- **Upravljanje prostora**
Pomaga prepoznati priložnosti za učinkovitejšo uporabo stavb in upravljanje njihove zasedenosti, omogoča preglednost izrabe prostora po oddelkih, omogoča ogled naloženih načrtov nadstropij, pomaga pri postopkih selitev, ponuja analize za strateško načrtovanje prostora, omogoča upravljanje rezervacij prostorov in sredstev ter omogoča spremljanje proračunov, stroškov in razporedov.
- **Vzdrževanje stavb**
Omogoča ocenjevanje stavb na podlagi njihovega stanja, omogoča analizo finančnih in okoljskih vplivov, ki je v pomoč pri načrtovanju velikih projektov, zagotavlja upravljanje zahtev za storitve vzdrževanja stavb in omogoča njihovo avtomatizacijo, nudi poslovno analitiko za določanje zmogljivosti stavb, sredstev, virov in postopkov vzdrževanja stavb.
- **Upravljanje energije**
Omogoča vodenje administracije na področju ogljičnega odtisa podjetja in analizo naložb v okolje, nudi analizo finančnih in okoljskih vplivov, ki lahko izboljša načrtovanje velikih projektov, ponuja analitiko za določanje morebitnih delovnih nalog za opremo.
- **Skrbnišтво nad aplikacijami**
Omogoča upravljanje podatkov o portfeljih zadevnih nepremičnin, stavb in sredstev, zagotavlja upravljanje uporabniškega dostopa, omogoča razširjanje aplikacij s tehnološko platformo in ponuja vmesnik prek spletnih storitev v okviru povezave navideznega zasebnega omrežja.

Glede na pooblastila bodo uporabniki imeli dostop do določenih delov teh postopkov in funkcij:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Ustvarjanje zahtev in rezervacij, iskanje po bazi znanja, odgovarjanje na zahteve za ponudbo, iskanje po lokacijah, osebah in sredstvih. Naročnik mora biti upravičen do uporabe ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, da pridobi pooblastila za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Sodelovanje pri izdajanju odobritev, spremljanje metrike učinkovitosti, ogled poročil z dostopom samo za branje do podatkov in funkcij ponudbe Self Service User. Naročnik mora biti upravičen do uporabe ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, da pridobi pooblastila za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User**
Sodelovanje pri postopkih, omejenih na naloge, ankete, račune in zahteve za plačilo ter upravljanje dokumentov. Vključuje funkcije ponudb Self Service User in Approvals and Reporting User. Naročnik mora biti upravičen do uporabe ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, da pridobi pooblastila za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Sodelovanje pri vseh uvedenih poslovnih postopkih in upravnih funkcijah.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

Primerki ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production ne vključujejo visoke razpoložljivosti ali enake pogostosti varnostnega kopiranja, kot ga zagotavljajo primerki za produkcijske namene. Neprodukcijski primerki lahko zaradi razlogov zmogljivosti hkrati uporabljajo do 30 uporabnikov, in sicer na kateri koli način, prek katerega koli sredstva, neposredno ali posredno (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje).

Vsako pooblastilo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On doda en neprodukcijski primerki IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production instance, ki dodatnim 30 uporabnikom omogoča dostop do tovrstnega primerka.

Vsako pooblastilo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On poveča velikost enega neprodukcijskega primerka IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production instance, ki dodatnim 30 uporabnikom omogoča sočasen dostop do tovrstnega primerka. Če naročnik neprodukcijskemu primerku IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production zmogljivost doda tako, da kupi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, te dodatne zmogljivosti pozneje ni mogoče znova dodeliti drugemu neprodukcijskemu primerku IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production instance.

3. Omejitev konfiguracije sistema IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Naročniki IBM SaaS ne morejo dostopati ali spreminjati konfiguracijskih parametrov pod ravno namenskih programov, kot so konfiguracije baz podatkov ali vmesne opreme. IBM SaaS je mogoče konfigurirati na ravni namenskih programov z orodji IBM TRIRIGA Application Builder, vključenimi v ponudbo IBM SaaS, ali z združevanjem prek orodij IBM TRIRIGA Connector for Business Application, ki so vključena v ponudbo IBM SaaS.

IBM SaaS uporablja model neprekinjenega zagotavljanja z različnimi pravili za posodobitve platforme, tehnologije in aplikacij. IBM po lastni presoji redno posodablja platformo in tehnologijo za vse naročnike IBM SaaS. Posodobitve aplikacij ob namestitvi preglasijo naročnikove konfiguracije aplikacij s funkcijami aplikacij IBM SaaS kot ob dobavi. Posodobitve aplikacij se ne bodo namestile pri naročnikih IBM SaaS, ki izrecno ne izberejo ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications, in pri naročnikih, ki izberejo ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Dodatek B

IBM za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu:

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

1. Definicije

Pooblaščen kontaktna oseba je posameznik, ki ga je naročnik navedel IBM-u in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.

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 med pogodbenim mesecem 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 oseba, ki je naročena na storitev neposredno pri IBM-u in je upravičena do uporabe storitve v trenutku, ko vloži zahtevek, ter ni kršila nobenih bistvenih obveznosti po svoji pogodbi z IBM-om za storitev, vključno s plačilnimi obveznostmi.

Nerazpoložljivost je obdobje, v katerem se je obdelavanje produkcijskega sistema za ponudbo IBM SaaS zaustavilo in 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
- višje sile;
- 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.

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 ali posodobitve sistema, kot je namestitev izdaje, popravka ali vročega popravka, vendar brez omejitve na naštetu.

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

Storitev pomeni primerek IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) za produkcijsko rabo, za katerega velja ta pogodba o ravni storitev, kot je navedeno na prvi strani tega opisa storitev. Ta pogodba o ravni storitev velja za vsako storitev posamezno in ne v kombinaciji.

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 zahtevkov za strošek za razpoložljivost v treh (3) delovnih dnevih od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.

Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar 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.

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 nanaša zahtevek)
Manj kot 99,8 %	2 %
Manj kot 98,8 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

Odstotek razpoložljivosti se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (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: skupaj 432 minut nerazpoložljivosti tekom pogodbenega meseca

<p>Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 432 minut nerazpoložljivosti = 42.768 minut</p> <hr/> <p>Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu</p>	<p>= 2-odstotni dobropis za 99,0-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca</p>
---	--

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.
- Nепrodukcijske primerke, vključno s preizkušanjem, obnovitvijo po hudi napaki, usposabljanjem, vprašanji in odgovori ali razvojem, vendar ne omejeno nanje.
- Zahteve uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.
- Storitve, programe, programsko opremo za omogočanje ali agente, ki se izvajajo v sistemih naročnikov 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 med drugim vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti.