

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

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno, ("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 User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS je naprodaj na podlagi ene od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega pooblaščenega uporabnika z dostopom do ponudbe IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način prek kakršnihkoli sredstev (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do ponudbe IBM SaaS med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Sočasni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Sočasni uporabnik je oseba, ki v določenem trenutku dostopa do storitve IBM SaaS. Tudi če oseba večkrat hkrati dostopa do storitve IBM SaaS, se šteje kot posamezni sočasni uporabnik. Naročnik mora pridobiti pooblastila za največje število sočasnih uporabnikov, ki v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, istočasno dostopajo do ponudbe IBM SaaS na kakršenkoli neposreden ali posreden način prek kakršnihkoli sredstev (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje).
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

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

3.1 Nastavitev

Za enkratni strošek začetne nastavitve veljajo cene in določbe glede zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu.

3.2 Delni mesečni stroški

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

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe med meritvenim obdobjem ponudbe IBM SaaS presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

4. Storitve nastavitve na zahtevo

4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up (nastavitve za aplikacije kot ob dobavi storitve)

Ta storitev nastavitve določa ponudbo IBM SaaS, v kateri bo IBM vzdrževal okolje in uporabljal platformo, tehnologijo in aplikacijske posodobitve za vse naročnike ponudbe IBM SaaS, kot zahteva IBM po lastni presoji.

4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up (nastavitev na zahtevo za v celoti nastavljive aplikacije)

Ta storitev nastavitve določa ponudbo IBM SaaS za okolje platforme, ki ga vzdržuje naročnik. Naročnik je v ponudbi IBM SaaS dolžan uveljavljati aplikacijske posodobitve v skladu z navodili, ki jih zagotavlja veljavna posodobitev.

5. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima na voljo dostop do ponudbe IBM SaaS, v skladu z navedbami v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na ponudbo IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe, ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na ponudbo IBM SaaS samodejno podaljševala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Storitev IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

6. Tehnična podpora

Tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS je na voljo prek e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. Tehnična podpora ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni 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 oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

7.1 Omejitve za neprodukcijo

Če je ponudba IBM SaaS določena za neprodukcijsko ali razvojno okolje, jo lahko naročnik uporablja samo za interne neprodukcijske dejavnosti, vključno s preizkušanjem, uglaševanjem zmogljivosti, diagnosticiranjem napak, internimi primerjalnimi preskusi, uprizarjanjem, dejavnostmi zagotavljanja kakovosti in/ali razvojem internih dodatkov ali razširitev za ponudbo IBM SaaS, ki uporabljajo objavljene aplikacijske programerske vmesnike. Naročnik ne sme uporabiti nobenega dela ponudbe IBM SaaS za noben drug namen, če ne pridobi ustreznih pooblastil za produkcijsko uporabo.

Uporabniki neprodukcijskih primerkov ponudbe IBM SaaS morajo biti upravičeni do ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Neprodukcijski primerki ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) ne vključujejo visoke razpoložljivosti ali enake pogostosti varnostnega kopiranja, kot je to zagotovljeno za produkcijski primerek. Neprodukcijski primerki lahko zaradi razlogov zmogljivosti hkrati uporabljajo do 30 uporabnikov, in sicer na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika).

Z vsakim pooblastilom ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On se velikost neprodukcijskega primerka IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) poveča, s čimer je dodatnim 30 uporabnikom omogočen sočasen dostop do primerka. Če naročnik primerku ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) doda zmogljivost tako, da kupi ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, te dodatne zmogljivosti pozneje ne bo mogoče predodeliti drugemu neprodukcijskemu primerku ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Naročnik mora biti upravičen do ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA), če želi pridobiti pooblastila za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), ki je neprodukcijski primerki ponudbe IBM SaaS. Pri ponudbi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) je do 5 uporabnikom zagotovljen oddaljen dostop z napredno ravno nadzora v okolju.

7.2 Omejitev produktov ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Vsi upravičeni uporabniki ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) morajo prav tako imeti pooblastilo za enako vrsto uporabnika kot za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Vsi uporabniki, ki so upravičeni do naslednjih produktov, morajo prav tako imeti pooblastilo za enako vrsto uporabnika kot za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

7.3 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM s sledenjem in drugimi tehnologijami v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira podatke od naročnika (naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo ponudbe IBM SaaS. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom sledenja uporabe in izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom.

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 podatke o tem. Naročnik je dolžan posodobljati take podatke in IBM-u sporočiti morebitne spremembe.

7.5 Zahteve za pridobitev pooblastil za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Vsi pooblaščen uporabniki storitve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) morajo imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Vsi pooblaščen uporabniki storitve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) morajo imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

7.6 Povezave do spletnih mest drugih ponudnikov ali drugih storitev

V primeru, da naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenese vsebino v spletno mesto ali v drugo storitev zunanjega ponudnika, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali dostopna prek nje, ali v okolje IBM SaaS vključi vsebino zunanjega ponudnika, kot so aplikacije ali zbirke podatkov, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u soglasje za prenos vsebine ter za prejem, uporabo in podporo kakršnekoli vsebine zunanjega ponudnika, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom oz. storitvijo zunanjega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren. IBM si pridržuje pravico do zavrnitve podpore za katerokoli aplikacijo ali postopek zunanjega ponudnika ali po meri iz kakršnegakoli razloga, med drugim vključno z naslednjimi: zaznana varnostna tveganja, izpostavljenost nevarnosti za licenciranje ali zmogljivost.

Dodatek A

1. Opis ponudbe IBM SaaS

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 ter administrativno in računovodsko vodenje 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.
- Skrbništvo 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:

- a. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
Generira zahtevke, ustvari rezervacije, išče bazo znanja, vnese časovne kartice, se odziva na ponudbene zahtevke, odgovarja na e-pošto z oblikami brez povezave (do 25), išče lokacije, ljudi in sredstva. Če želi naročnik pridobiti pooblastila za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User, mora imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- b. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User
Ustvari in dostopa do delovnih nalog iz mobilne naprave z mobilno aplikacijo IBM TRIRIGA Anywhere. Naročnik mora imeti pravico do IBM-ove storitve Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, če želi pridobiti pooblastila za storitev IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users.
- c. 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. Če želi naročnik pridobiti pooblastila za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User, mora imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.

- d. 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 samopostrežnih uporabnikov (Self Service), uporabnikov na poljubnem mestu (Anywhere) in uporabnikov odobritev in poročanja (Approvals and Reporting). Če želi naročnik pridobiti pooblastila za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User, mora imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Pooblaščen uporabniki lahko sodelujejo pri vseh izvedenih poslovnih procesih in skrbniških funkcijah. Hkratni uporabniki lahko sodelujejo v vseh izvedenih poslovnih procesih in skrbniških funkcijah, z izjemo samopostrežnih rezervacij, brez povezave in orodij za graditelja aplikacij.

2. Izbirne storitve

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production

Neprodukcijski primerki ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) ne vključujejo visoke razpoložljivosti ali enake pogostosti varnostnega kopiranja, kot je to zagotovljeno za produkcijski primerek. Neprodukcijski primerki lahko zaradi razlogov zmogljivosti hkrati uporabljajo do 30 uporabnikov, in sicer na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika).

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

Z vsakim pooblastilom ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On se velikost neprodukcijskega primerka IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) poveča, s čimer je dodatnim 30 uporabnikom omogočen sočasen dostop do primerka. Če naročnik doda zmogljivost neprodukcijskemu primerku ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) tako, da kupi ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, te dodatne zmogljivosti pozneje ni mogoče predodeliti drugemu neprodukcijskemu primerku ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.3 Ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) in IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sta izbirna dodatka, ki naročniku zagotavljata prilagajanje v okoljih IBM SaaS ter dodatno podporo za upravljanje storitve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) naročniku zagotavlja neprodukcijski primerki in izboljšani dostop za namene razvoja.

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

Naročniki ponudbe IBM SaaS ne morejo dostopati ali spremeniti konfiguracijskih parametrov pod ravno namenskih programov, kot so konfiguracije baze podatkov ali vmesne opreme. IBM SaaS je mogoče konfigurirati na ravni namenskih programov z orodji IBM TRIRIGA Application Builder, ki so vključena 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 neprekinjene dobave z različnimi pravili za posodobitve platforme, tehnologije in aplikacij. IBM redno in po lastni presoji izvaja posodobitve platform in tehnologije za vse naročnike ponudbe IBM SaaS. Ko se uveljavijo, bodo posodobitve aplikacij preglasile naročnikove konfiguracije aplikacij s funkcionalnostjo za aplikacije IBM SaaS, kakor je dobavljena. Posodobitve aplikacije pa se ne bodo uveljavile za naročnike ponudbe IBM SaaS, ki ne izberejo posebej nastavitve za aplikacije kot ob dobavi storitve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) ali za naročnike ponudbe IBM SaaS, ki izberejo nastavitve na zahtevo za v celoti nastavljive aplikacije IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

4. Osebni podatki in nadzorovana vsebina

Ta ponudba IBM SaaS ni zasnovana v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino, kot so osebni podatki ali občutljivi osebni podatki. Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta ponudba IBM SaaS ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

1. Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnemkoli diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za ponudbo IBM SaaS ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje ponudbe IBM SaaS, ter ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za ponudbo IBM SaaS.

2. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,8 %	2 %
< 98,8 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina obračuna na podlagi takrat veljavne cene za ponudbo IBM SaaS, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, 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.

Primer: 475 minut skupnega časa nedelovanja med pogodbenim mesecem

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	
- 475 minut časa nedelovanja	
= 42.725 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,9-odstotno razpoložljivost med pogodbenim mesecem
<hr/>	
Skupaj 43.200 minut	