

IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

IBM Digital Experience on Cloud

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 kolizije med splošnimi pogoji in pogoji posebne 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 Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

2. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, kot je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Pridobiti je treba ustrezna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med obdobjem merjenja, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- b. Zahteva je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Zahteva je dejanje stranke, ki je podjetje IBM pooblastila za izvedbo storitve. Glede na storitev je lahko zahteva podana v obliki pisnega obvestila ali v obliki zahteve za podporo prek telefonskega klica, e-pošte ali spletnega primera. Pridobiti je treba ustrezna pooblastila za skupno število zahtev, poslanih ponudbi IBM SaaS med meritvenim obdobjem, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- c. Terabajt je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Terabajt znaša 2 na 40. potenco bajtov. Pridobiti je treba zadostna pooblastila, da je pokrito skupno število terabajtov, ki jih obdela ponudba IBM SaaS v obdobju merjenja, določenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti 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 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 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.

4.2 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.

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

5. Tehnična podpora

Tekom naročniškega obdobja in po tem, ko IBM naročnika obvesti, da je ponudba IBM SaaS na voljo, je tehnična podpora za IBM SaaS zagotovljena prek e-pošte, telefona in spletnega sistema za poročanje o težavah. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo za del ponudbe IBM SaaS in zanje veljajo ti pogoji uporabe. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

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 na naslovu: http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa	Ciljni čas razrešitve
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 30 delovnih minut	24 ur na dan, 7 dni v tednu	V roku 4 delovnih ur
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	V roku 12 delovnih ur
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	V roku 24 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F	V roku 48 delovnih ur

Elementi, ki jih tehnična podpora ne pokriva

Tehnična podpora ne zajema pomoči glede:

- a. zasnove in razvoja aplikacij;
- b. težav zaradi naročnikove uporabe ponudbe IBM SaaS v okolju, ki ni podano operacijsko okolje ponudbe; ali
- c. pomoči za izdelke in storitve naročnika ali drugega ponudnika oz. pri težavah ob uporabi ponudbe IBM SaaS z izdelki ali storitvami naročnika ali drugega ponudnika.

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev drugih ponudnikov

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev drugega ponudnika, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo drugega ponudnika. IBM ne daje jamstev ali zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve drugih ponudnikov in ni pravno odgovoren zanje.

6.4 Omejena uporaba podporne programske opreme

IBM WebSphere Portal Server (portal) je distribuiran s temi storitvami v oblaku in ga je mogoče razmestiti le kot del naročnikovega internega okolja za razvoj in preizkušanje ter za naročnikove interne neprodukcijske dejavnosti, kar med drugim vključuje testiranje, uglaševanje zmogljivosti, diagnosticiranje napak, interno primerjalno preizkušanje, uprizarjanje, dejavnosti zagotavljanja kakovosti in/ali razvijanje internih dodatkov ali razširitev za portal z objavljenimi aplikacijskimi programerskimi vmesniki. Naročnik ne sme brez pridobitve ustreznih produkcijskih pooblastil, ločenih od svoje naročnine na storitve v oblaku, uporabljati nobenega dela portala za nobene druge namene.

Dodatek A

1. Pregled ponudbe IBM SaaS

Ponudba IBM SaaS zagotavlja upravljano platformo digitalne izkušnje za izgradnjo in upravljanje spletnih mest z več kanali za naročnike, partnerje in uslužbence. Ponudba IBM SaaS vključuje zmožnosti upravljanja portala in spletne vsebine, združevanja in integracije.

2. IBM Digital Experience on Cloud SaaS Capabilities

2.1 Operacijska okolja

Ta ponudba SaaS vključuje namensko produkcijsko izvajalno operacijsko okolje ter okolje za avtoring, ki ga sestavljata izdelka IBM WebSphere Portal in IBM Web Content Manager, ki omogočata ustvarjanje in upravljanje spletne vsebine ter povezanih delovnih tokov.

2.2 Navidezno zasebno omrežje (VPN)

Ponudba IBM SaaS vključuje na programski opremi temelječo povezavo VPN z naročnikovim spletnim mestom, ki omogoča varen in šifriran dostop do operacijskih okolij.

3. IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability SaaS Capabilities

Ta ponudba SaaS vključuje vse zmožnosti IBM Digital Experience on Cloud, opisane zgoraj. Poleg tega zagotavlja zmožnosti za izpolnjevanje potreb po visoki razpoložljivosti teh okolij.

4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

Zahteve za storitev omogočajo naročniku, da v svojem okolju IBM SaaS iz podanega seznama posreduje zahtevo za storitev. Naročnik mora imeti vsaj eno pooblastilo za paket Service Request z 20 zahtevami za IBM SaaS, pri čemer so dodatni paketi na voljo za nakup.

5. Izbirne funkcije

5.1 Dodatna zmogljivost

Ponudba IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa za dodatno zmogljivost računanja. Vsak primerek IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity poveča gručo WebSphere Portal primerka IBM SaaS za 4 navidezne CPE-je.

5.2 Dodatni prostor za shranjevanje

Ponudba IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa dodatnega prostora za shranjevanje za notranjo bazo podatkov in vdelano shrambo dokumentov. Vsaka enota IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage poveča skupni prostor za shranjevanje IBM SaaS za 1 TB.

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 razume, da pogodba o ravni storitev ne predstavlja garancije za naročnika.

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 naročnik predloži IBM-u v zvezi s tem, da je bila med naročniškim mesecem kršena pogodba o ravni storitev.
- 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 časovno obdobje, v katerem se je izvajanje obdelave produkcijskega sistema za IBM SaaS zaustavilo in naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov ponudbe IBM SaaS, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje časovnega obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
 - dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);;
 - težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretje osebe;
 - naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevane konfiguracije sistema in podprte platforme za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili, ki jih IBM-u zagotovi naročnik ali tretja oseba v imenu naročnika.
- e. "Dogodek" pomeni okoliščine ali nabor okoliščin, katerih posledica je neupoštevanje pogodbe o ravni storitev.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve IBM SaaS. Naročnik mora podati vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u smiselno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.
- c. Dobropisi za razpoložljivost so osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko naročnik prijavi prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljavni zahtevek bo IBM na podlagi dosežene pogodbe o ravni storitev v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli, uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Za storitev v paketu (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno ponudbo IBM SaaS v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za dobropis za razpoložljivost v povezavi z več kot eno ponudbo IBM SaaS v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu.

- e. Če je naročnik ponudbo IBM SaaS kupil pri veljavnem IBM-ovem prodajnem posredniku, pri čemer IBM ohrani primarno odgovornost za izpolnjevanje obvez ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, bo dobropis za razpoložljivost izračunan na podlagi takratne trenutne cene RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za ponudbo IBM SaaS v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.
- f. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu je naslednja:

Dosežena raven storitve (tekom pogodbenega meseca)	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,93 %	2 %
< 98,80 %	5 %
< 95,00 %	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: skupaj 45 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 45 minut nerazpoložljivosti = 43.155 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 99,90-odstotna razpoložljivost, = 2-odstotni dobropis za < 99,93-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 preizkušanje, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti, uprizarjanje ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščen povabljenici IBM-ovega naročnika za SaaS.