

## IBM dashDB Enterprise

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

ToU uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Instanca je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

### 3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

#### 3.1 Djelomične mjesečne naknade

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu. Djelomične mjesečne naknade se izračunavaju na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši s datumom kada je IBM obavijestio Kupca da je njegov pristup u IBM SaaS omogućen.

### 4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Kupčevom PoE će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

#### 4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate za IBM SaaS koji istječe, pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM predstavniku prodaje ili IBM Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za otkaz do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

#### 4.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE stoji da je Kupčevo obnavljanje kontinuirano, Kupac će i dalje imati pristup do IBM SaaS i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućí pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

#### 4.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE stoji da je Kupčev tip obnavljanja "otkaz", IBM SaaS će se otkazati na kraju Perioda pretplate i Kupčev pristup do IBM SaaS će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi Period pretplate od Kupčevog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

## 5. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS dostupna je na dva načina:

### 5.1 Besplatna podrška

Svi korisnici IBM SaaS-a dobivaju Besplatnu podršku. Potrošač resursa koje daje platforma može otići na DeveloperWorks Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) i postaviti pitanje o bilo kojem dijelu IBM SaaS-a. Za pitanja postavljena na forumu nema obaveze odgovaranja ili popravljanja prema ugovoru o razini usluga. Besplatna podrška ne daje ovlaštenje za pristup do našeg Sustava prijave za podršku. Sva pitanja ili problemi se obrađuju samo na Forumu.

### 5.2 Standardna podrška

Korisnici Standardne podrške mogu otvoriti prijavu u IBM sustavu prijave za podršku. Namjenski IBM tim za podršku će proučiti prijavu, bazirano na ozbiljnosti koju je definirao Kupac.

Sve prijave koje su otvorili korisnici Standardne podrške se proučavaju radi određivanja osnovnog uzroka. Kad su potrebni dijagnostički podaci za utvrđivanje problema, od Kupca će se tražiti odobrenje za pristup dnevnicima i drugim podacima za određivanje problema u aplikaciji Kupca radi određivanja osnovnog uzroka. Neodobravanje tog pristupa podacima može odgoditi rješavanje problema. Kad je analiza osnovnog uzroka gotova, tim će poduzeti jednu od sljedećih akcija:

a. Osnovni uzrok je u IBM SaaS-u

Ako je otvorena prijava i analiza osnovnog uzroka je odredila da se radi o greški u IBM SaaS-u, prijava će se obraditi u skladu s ozbiljnošću koju je postavio Kupac.

b. Osnovni uzrok je u Usluzi treće strane

Usluge treće strane daju prodavači izvan IBM-a. Njih mogu davati pojedinačni softverski entiteti, partneri ili ISV-ovi. Ako je otvorena prijava i analiza osnovnog uzroka je odredila da se radi o greški u usluzi Treće strane, tada IBM nema obvezu osiguranja popravka.

c. Osnovni uzrok je Open Source ili Usluga zajednice

Open Source ili Usluge zajednice pružaju zajednice koje razvijaju otvoreni kod izvan IBM-a. Ako je otvorena prijava i analiza osnovnog uzroka je odredila da se radi o greški u Community usluzi, tada IBM nema obvezu osiguranja popravka. Osim toga, IBM će zatvoriti prijavu i uputiti korisnika na zajednicu ili forum radi podrške.

### 5.3 Detalji Tehničke podrške

**Radni sati podrške su sljedeći:**

8:00 – 20:00 istočnoj standardnoj vremenskoj zoni, SAD, ponedjeljak – petak (isključujući blagdane u SAD-u)

**Podrška nakon radnog vremena:**

Podrška nakon radnog vremena (izvan redovnih radnih sati navedenih iznad) dostupna je samo za probleme Ozbiljnosti 1, tijekom radnih dana, za vikende i tijekom državnih praznika. Problemi s Ozbiljnošću 1 zahtijevaju da je klijent dostupan za pomoć u dijagnozi problema u periodu od 24 sata na dan, 7 dana u tjednu jer će se u suprotnom ozbiljnost sniziti na Ozbiljnost 2.

Pomoć možete zatražiti koristeći jednu od sljedećih metoda:

- U dashDB konzoli kliknite vezu Bluemix podrške na izborniku pomoći. Veza će vas odvesti na web portal podrške.
- Izravno pristupite web portalu podrške na <https://support.ibmcloud.com>.
- E-pošta: [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (dodajte "5377#ticket" u predmet, gdje ticket označava broj prijave).

Korisnik definira ozbiljnost problema ovisno o svojim poslovnim potrebama.

## 6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 6.1 Cookieji

Kupac je svjestan i slaže se da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Kupca (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i informacije o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s

Kupcem. Kupac potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava da IBM obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM poduzeća i njihovih podugovarača, gdje god mi i naši podugovarači poslujemo u skladu sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Kupčevih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

## **6.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist**

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Kupac navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Kupac ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Kupac je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

## Dodatak A

IBM dashDB Enterprise je upravljana usluga koja pomaže kod razvoja obrade online analitičkih aplikacija. Usluga uključuje bazu podataka koja pohranjuje korisničke podatke u strukturiranom formatu. Baza podataka je moguće pristupiti i modelirati je u skladu sa zahtjevima korisnika pomoću konzole usluge. Konzola usluge omogućuje korisnicima kreiranje tablica, učitavanje podataka u tablice i postavljanje upita na podacima koje je učitao korisnik. Usluga uključuje alate i okoline za razvoj, pohranu i dijeljenje analitičkih izvještaja. Usluga sadrži primjere i dokumentaciju koji pomažu kod kreiranje online analitičkih aplikacija.