

**IBM dashDB Enterprise**

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 soglaša s pogoji uporabe.

Pogoji uporabe so vezani na veljavni sporazum IBM International Passport Advantage Agreement oziroma IBM International Passport Advantage Express Agreement, ki skupaj s pogoji uporabe predstavljata popolno pogodbo.

**1. IBM SaaS**

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

**2. Metrika zaračunavanja**

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjimi metrikami zaračunavanja, določenimi 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 zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med obdobjem merjenja, opredeljenim 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.

**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 Nprekinjeno 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 "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 ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju kupiti novo naročniško obdobje.

## 5. Tehnična podpora

Tehnična podpora za IBM SaaS je na voljo na dva načina:

### 5.1 Brezplačna podpora

Za vse naročnike ponudbe IBM SaaS je zagotovljena brezplačna podpora. Porabnik virov, ki jih zagotavlja platforma, lahko obišče forum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) in na njem objavi vprašanje o kateri koli postavki, ki jo je mogoče najti v ponudbi IBM SaaS. Za vprašanja na forumu ne velja pogodba o ravni storitev, ki bi obvezovala k odgovoru ali popravilu. Brezplačna podpora ne zagotavlja pravic dostopa do IBM-ovega sistema prijavnice za podporo. Vsa vprašanja se postavljajo na forumu.

### 5.2 Standardna podpora

Naročniki standardne podpore lahko odprejo prijavnice v IBM-ovem sistemu izdajanja prijavnice za podporo. IBM-ova skupina za podporo bo prijavnico obravnavala glede na začetno resnost, kot jo je opredelil naročnik.

Vse prijavnice, ki jih odprejo naročniki standardne podpore, se preučijo z namenom, da se ugotovi prvotni vzrok. Če so za osamitev težave potrebni diagnostični podatki o težavi, bo naročnik naprošen, naj iz svoje aplikacije potrdi dnevnike dostopov in druge podatke, ki so pomembni za opredelitev težave, da se ugotovi prvotni vzrok. Če naročnik zavrne dostop do teh podatkov, se reševanje težave lahko zavleče. Ko je analiza prvotnega vzroka končana, bo skupina izvedla enega od naslednjih dejanj:

a. Prvotni vzrok je v ponudbi IBM SaaS

Če je bila odprta prijava in je bilo z analizo prvotnega vzroka ugotovljeno, da gre za napako v ponudbi IBM SaaS, se bo tej prijavi posvetila pozornost v skladu z resnostjo, ki jo je nastavil naročnik.

b. Prvotni vzrok je v storitvi drugega ponudnika

Storitve drugih ponudnikov zagotavljajo dobavitelji, ki niso del podjetja IBM. Lahko jih zagotavljajo posamezne entitete programske opreme, partnerji ali neodvisni razvijalci programske opreme. Če je bila prijavljena odprta in je bilo z analizo prvotnega vzroka ugotovljeno, da gre za napako v IBM-ovi storitvi Beta, IBM ni dolžan zagotoviti popravila.

c. Prvotni vzrok je v odprti kodi ali storitvi skupnosti

Odprte kode ali storitve skupnosti zagotavljajo odprtokodne skupnosti, ki niso del podjetja IBM. Če je bila prijavljena odprta in je bilo z analizo prvotnega vzroka ugotovljeno, da gre za napako v storitvi skupnosti, IBM ni dolžan zagotoviti popravila. Obenem bo IBM zaprl prijavnico ter naročnika po podporo preusmeril na skupnost ali forum.

### 5.3 Podrobnosti o tehnični podpori

#### Delovni čas podpore je naslednji:

8:00–16:00 po vzhodnem standardnem času, ZDA, od ponedeljka do petka (razen ob državnih praznikih v ZDA)

#### Podpora zunaj delovnega časa:

Podpora zunaj delovnega časa je na voljo samo za težave z najvišjo ravno resnosti ob delovnih dneh, vikendih in praznikih. Pri težavah resnosti 1 mora biti naročnik na voljo 24 ur na dan in 7 dni v tednu, da IBM-u pomaga ugotoviti težave, sicer se raven resnosti težave zniža na resnost 2.

Pomoč lahko pridobite na enega od teh načinov:

- V konzoli dashDB kliknite povezavo Podpora Bluemix pod menijem pomoči. Preusmerjeni boste v spletni portal za podporo.
- Do spletnega portala za podporo lahko neposredno dostopite na naslovu <https://support.ibmcloud.com>.
- E-pošta [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (v vrstico Zadeva vključite "5377#prijava", kjer prijava pomeni številko prijave).

Naročnik definira resnost težav na podlagi svojih poslovnih potreb.

## **6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS**

### **6.1 Piškotki**

Naročnik se zaveda in soglašaja, 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.

## Dodatek A

IBM dashDB Enterprise je upravljana storitev, ki je v pomoč pri razvoju spletne obdelave analitičnih aplikacij. Storitve vključuje bazo podatkov, ki shranjuje uporabniške podatke v strukturirani obliki zapisa. V konzoli storitve je mogoče dostopati do te baze podatkov in jo oblikovati glede na zahteve uporabnika. Konzola storitve uporabnikom omogoča ustvarjanje tabel, nalaganje podatkov v tabele in poizvedovanje po podatkih, ki jih je uporabnik naložil. V storitev so vključena orodja in okolja, ki podpirajo razvoj, shranjevanje in skupno rabo analitičnih poročil. Vključeni so tudi vzorci in dokumentacija za pomoč pri izdelovanju spletnih analitičnih aplikacij.