

IBM-ovo obveščanje o opozorilih

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-ovo obveščanje o opozorilih

2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno 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, ki dostopa do storitve IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnikoli sredstev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vse pooblaščen uporabnike z dodeljenim dostopom do ponudbe IBM SaaS med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

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

3.1 Delni mesečni stroški

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

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek v skladu s transakcijskim dokumentom.

4. 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 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 storitev 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. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem in po tem, ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do IBM SaaS na voljo, je tehnična podpora za IBM SaaS zagotovljena prek e-pošte, spletnih forumov 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 terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v priročniku o podpori za storitve za IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

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 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 funkcije poslovne 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
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

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira s sledenjem in drugimi tehnologijami osebne podatke naročnika (naročnikovih zaposlenih in pogodbenih izvajalcev), ki so povezane z uporabo ponudbe IBM SaaS. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitve 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 za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris 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, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoči morebitne spremembe.

6.3 Zaupni, zasebni in občutljivi osebni podatki

Storitev IBM SaaS bo naročniku omogočila vnos in upravljanje vsebine z informacijami, ki se lahko v okviru veljavne zakonodaje o zasebnosti štejejo za osebne in občutljive osebne podatke:

- imena posameznikov
- e-poštni naslov
- telefonska številka
- ID-ji uporabnikov/prijavna imena/gesla
- naslovi IP/naslovi MAC
- profili posameznikov, npr. vzorci nakupov
- zgodovina brskanja ali uporaba podatkov v napravi

Ponudba IBM SaaS bo naročniku omogočila vnos in upravljanje vsebin s podatki, ki lahko veljajo za zaupne.

Ta ponudba IBM SaaS ni zasnovana v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za zaupne, zasebne in/ali občutljive osebne podatke, ki jih lahko naročnik vnese v prosta polja obrazca. Naročnik je odgovoren, da ugotovi, ali ta ponudba IBM SaaS ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

6.4 Razpoložljivost in omejitve

- Razpoložljivost in učinkovitost storitve obveščanja prek e-pošte, sporočil SMS in glasovnih sporočil nista zajamčeni.
- Sporočila SMS in/ali glasovna sporočila morda niso na voljo na vseh lokacijah. Razpoložljivost na posameznih lokacijah lahko preverite s preizkusno različico.
- Za naročnika velja omejitev 500 sporočil SMS in 250 glasovnih sporočil na pooblaščenega uporabnika na mesec.

Dodatek A

IBM Alert Notification je enostavna storitev obveščanja, ki omogoča sodelovanje med člani ekipe za operacije IT. Osebe IT obvešča o opozorilih v primeru težav v naročnikovem okolju za operacije IT. Ker je obveščanje o opozorilih zagotovljeno kot storitev, zahtevano strežniško infrastrukturo namesti in upravlja IBM.

- Spremljanje okolja IT po meri:
Storitev obveščanja o opozorilih omogoča filtriranje opozoril, na primer glede na resnost težav. Naročnik lahko ustvari skupine stikov po meri, v skladu z organizacijsko strukturo podjetja, da ustrezna obvestila dosežejo ustrezno osebe.
- Kanali za obvestila:
Določi se strokovnjake ta posamezna področja IT, ki se lahko odzovejo na težave v naročnikovem okolju, in njihove kontaktne podatke shrani v sistem storitve Alert Notification, da so lahko samodejno obveščeni o težavah na področju, za katerega so odgovorni. Uporabnike je mogoče razvrstiti v skupine in naročnik lahko obvestila pošilja več uporabnikom hkrati. Obvestila je mogoče pošiljati prek e-pošte, sporočil SMS in glasovnih sporočil.
- Upravljanje opozoril in obveščanje o opozorilih:
Obvestila na podlagi pravilnikov naročniku omogočajo, da določi, o katerih opozorilih naj ga storitev Alert Notification obvešča. Naročnik lahko ustvari filtre glede na vrsto opozoril v lastnem okolju IT, prilagaja filtre ter določi uporabnike in skupine, ki prejmejo obvestila, ko pride do težav na njihovem področju. Določi lahko, da se prezrta opozorila po določenem časovnem obdobju posredujejo ustreznemu stiku. Filtri glede na resnost in stanje opozoril se lahko določijo na podlagi naročnikovih zahtev v zvezi s spremljanjem okolja IT.
- Pregledovalnik opozoril:
Spremljajte status opozoril in obvestil v spletu ter ukrepajte v zvezi z njimi. Stanje obvestila naročniku omogoča spremljanje opozoril od njihovega sprejema, ukrepanja in razrešitve. Naročnik lahko spremembam sledi v zgodovini opozoril. Naročnik lahko za spreminjanje prikaza opozoril uporabi predhodno nastavljene ali sprotne filtre.

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

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

Naročnik mora predložiti prijavo 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 trajanja 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 prikazana v spodnji tabeli. Višina nadomestila 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)
Manj kot 99,8 %	2 %
Manj kot 98,8 %	5 %
Manj kot 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: skupaj 432 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

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