

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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 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 veljajo za naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

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 ima dostop do ponudbe IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnihkoli 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.
- Istočasni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Istočasni 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 istočasni uporabnik. Naročnik mora pridobiti pooblastila za največje število istočasnih uporabnikov, ki v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu, sočasno dostopajo do ponudbe IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnihkoli sredstev.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsak primerek ponudbe IBM SaaS, dane na voljo za dostop in uporabo med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu 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

Stroški nastavitve bodo podani v transakcijskem dokumentu. Enkratni strošek namestitve se uveljavi v naslednjih primerih po ceniku in obračunskem obdobju, navedenih v transakcijskem dokumentu:

- vsak naročen primerek IBM SaaS
- vsako dodatno naročeno preizkusno okolje
- vsako dodatno naročeno procesno izvajalno okolje

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 IBM SaaS v meritvenem obdobju presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, bo naročniku izdan račun za presežek, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

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 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. 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 naročnika obvesti, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS zagotovljena prek e-pošte in spletna 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 dokumentaciji za ponudbo IBM SaaS in priložniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo.

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 2 ur	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 Ponudbe Hybrid Entitlement

Če je ponudba IBM SaaS označena kot "Hybrid Entitlement", bo naročnik prejel pooblastilo za uporabo ponudbe IBM SaaS, IBM-ove programe, navedene v razdelku z opisom storitev v teh pogojih uporabe, za uporabo v okolju po lastni izbiri ter pravico uporabe in dostopa do tehnične podpore in nadgradenj programov za navedene programe. Naročnik lahko uporablja navedene programe ter dostopa do tehnične podpore in nadgradenj programov, dokler ima veljavno naročnino za ponudbo IBM SaaS.

Za uporabo ponudbe IBM SaaS Hybrid Entitlement veljajo naslednje določbe in omejitve:

- a. Naročnikova uporaba programov je licencirana na podlagi določb mednarodne licenčne pogodbe za program (IPLA) in ustreznih licenčnih informacij, ki so priložene programom.
- b. Naročnik lahko uporablja programe ter tehnično podporo in nadgradnje programov, ki jih zagotavlja ponudba Hybrid Entitlement, v skladu z veljavnimi določbami IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage (Z125-5831-09), kot sledi:
 - (1) prvi trije odstavki *razdelka 3 – Programi ter naročnina in podpora za IBM-ovo programsko opremo*; ter
 - (2) odstavka tri in štiri *razdelka 3.8 – Naročnina in podpora ("S&S") za IBM-ovo programsko opremo*.
- c. Ko se naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS konča, mora naročnik iz svojih sistemov odstraniti vse programe, ki jih zagotavlja ponudba Hybrid Entitlement, in uničiti vse kopije.
- d. Naročnikova uporaba skupne pridobljene količine ponudbe IBM SaaS v okviru ponudbe Hybrid Entitlement se lahko razdeli med uporabo ponudbe IBM SaaS in uporabo programov, ki jih zagotavlja ponudba Hybrid Entitlement. Naročnikova uporaba v nobenem trenutku ne sme preseči skupnega števila pridobljenih pooblastil, kot je navedeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti. Če naročnikova uporaba preseže pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, veljajo stroški za presežke, ki so določeni v transakcijskem dokumentu.

6.2 Povezave do spletnih mest neodvisnih ponudnikov ali drugih storitev

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 jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

6.3 Primerjalno preizkušanje

Naročnik lahko razkrije rezultate kateregakoli primerjalnega preizkušanja ponudbe IBM SaaS ali njenih podkomponent kateri koli tretji osebi, pod pogojem, da naročnik (A) javno razkrije celotno metodologijo, uporabljeno v primerjalnem preizkušanju (na primer nastavitve strojne in programske opreme, postopek namestitve in konfiguracijske datoteke), (B) izvede svoje primerjalno preizkušanje tako, da se ponudba IBM SaaS izvaja v zanj določenem operacijskem okolju ob uporabi najnovejših ustreznih posodobitev in popravkov, na voljo zanj pri IBM-u ali tretjih osebah, ki zagotavljajo IBM-ove produkte ("tretje osebe"), in (C) upošteva morebitne oz. vse smernice glede nastavljanja zmogljivosti in "dobrih praks", ki so na voljo v dokumentaciji ponudbe IBM SaaS in IBM-ovih spletnih mestih za podporo za ponudbo IBM SaaS. Če naročnik objavi rezultate kateregakoli primerjalnega preizkusa ponudbe IBM SaaS, potem bodo (ne glede na morebitne nasprotno določbe v pogodbi med naročnikom in IBM-om oziroma tretjimi osebami) IBM in tretje osebe imele pravico objaviti rezultate primerjalnih preizkusov, ki se nanašajo na naročnikove produkte, pod pogojem, da IBM oz. tretje osebe med svojim preizkušanjem naročnikovih produktov upoštevajo zahteve pod točkami (A), (B) in (C) zgoraj.

6.4 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS s sledenjem in drugimi tehnologijami zbira osebne podatke naročnika (naročnikovih zaposlenih in pogodbenih izvajalcev), ki so povezani z uporabo ponudbe IBM SaaS. 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 v skladu z veljavno zakonodajo znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih družb in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

6.5 Pospeševalniki in vzorčno gradivo

IBM SaaS lahko vključuje nekatere komponente v obliki izvorne kode ("komponente izvorne kode") in drugo gradivo, opredeljeno kot vzorčno gradivo. Naročnik lahko izključno za interno uporabo kopira in spremeni komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo, vendar pod pogojem, da ne spremeni ali izbriše nobenih informacij ali obvestil o avtorskih pravicah, vsebovanih v komponentah v izvorni kodi ali vzorčnem gradivu. IBM zagotavlja komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo brez obveznosti glede

podpore ter "TAKŠNO, KAKRŠNO JE", BREZ VSAKRŠNEGA JAMSTVA, BODISI IZRECNEGA ALI NAKAZANEGA, KAR VKLJUČUJE JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER NAKAZANA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.

6.6 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 dolžan posodabljati take informacije in IBM-u sporočiti morebitne spremembe.

Dodatek A

1. Pregled in zmožnosti ponudbe IBM BPM Hybrid Entitlement

Ponudba Hybrid Entitlement zagotavlja platformo za upravljanje poslovnega procesa, ki omogoča vidljivost in upravljanje poslovnih procesov. Program vključuje zmožnosti za načrtovanje procesov, izvedbo, nadzorovanje in optimizacijo. Naročniki imajo pooblastilo za dostop do funkcije v okolju v oblaku, ki ga upravlja IBM, ali prenos in namestitev programa IBM Business Process Manager (IBM BPM) v okolju po izbiri naročnika.

Naročnik mora kupiti določeno količino pooblastil za pooblaščen ali istočasne uporabnike, da pridobi dostop do naslednjih zmogljivosti:

1.1 Operacijska okolja

En primerek ponudbe IBM SaaS vključuje namensko razvojno, testno in procesno izvajalno okolje z naslednjimi lastnostmi:

- Razvojno okolje – okolje navideznega procesnega centra izdaje Advanced z najmanj enim članom gruče. Zmogljivost za razvojno okolje temelji na privzeti količini avtorjev orodja Designer skupaj z dodatno kupljenimi pooblastili za vse dodatne avtorje za primerek ponudbe IBM SaaS.
- Testno okolje – okolje navideznega procesnega strežnika izdaje Advanced z najmanj enim članom gruče. Zmogljivost za preizkusno okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za pooblaščen ali istočasne uporabnike za primerek ponudbe IBM SaaS.
- Procesno izvajalno okolje – zelo razpoložljivo okolje navideznega procesnega strežnika izdaje Advanced z najmanj dvema članoma gruče in zelo razpoložljivo gručo baze podatkov. To zagotavlja okolje, ki je pripravljeno za produkcijo. Zmogljivost za procesno izvajalno okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za pooblaščen ali istočasne uporabnike za primerek ponudbe IBM SaaS.

Okolja v uporabi na lokaciji po naročnikovi izbiri:

- Razvojno okolje – upravičeno do okolja navideznega procesnega centra izdaje Advanced za podporo privzetega števila avtorjev orodja Designer in dodatnih kupljenih avtorjev.
- Preizkusno okolje – upravičeno do neprodukcijskega okolja procesnega strežnika izdaje Advanced samo za podporo kupljenega števila pooblaščenih ali sočasnih uporabnikov.
- Procesno izvajalno okolje – upravičeno do visoko razpoložljivega okolja procesnega strežnika izdaje Advanced za podporo kupljenega števila pooblaščenih ali sočasnih uporabnikov.

1.2 Podporna programska oprema.

Podporna programska oprema, priložena ponudbi IBM SaaS, je naslednja:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Dostop do orodja Designer

Naročnik lahko dostopa do in prenaša podporno programsko opremo IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer za razvoj procesnih aplikacij. Podporna programska oprema se izvaja v naročnikovem namiznem sistemu in se oddaljeno povezuje s ponudbo IBM SaaS.

1.4 Omejitev za uporabnike orodja Designer

Ponudba IBM SaaS omogoča dostop do in uporabo podporne programske opreme IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer Enabling Software največ petim (5) uporabnikom ponudbe IBM SaaS.

1.5 Funkcije v oblaku

1.5.1 Navidezno zasebno omrežje (VPN)

IBM SaaS vključuje izbirno enojno povezavo VPN, ki temelji na programski opremi ter omogoča varno in šifrirano komunikacijo iz ponudbe IBM SaaS v sisteme, ki so zunaj ponudbe IBM SaaS, vključno s sistemi v omrežju odjemalca. Podatki o VPN se zagotovijo na podlagi pisne zahteve naročnika. Takšno zahtevo je treba poslati na naslov SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.5.2 Skrbnik računov

IBM SaaS zagotavlja naročniku uporabniško prijavo in geslo za skrbnika računov, da lahko dostopa do operacijskega okolja v oblaku. Skrbnik računov bo imel možnost upravljati dostop uporabnika ponudbe IBM SaaS do operacijskega okolja ter dodeljevati in brisati vloge uporabnikov ponudbe IBM SaaS. Skrbnik računov lahko dodatnim uporabnikom ponudbe IBM SaaS dodeli skrbniške pravice.

1.5.3 Domača stran IBM SaaS

Na domači strani ponudbe IBM SaaS lahko uporabniki ponudbe IBM SaaS dostopajo do zmogljivosti operacijskega okolja IBM SaaS, ki so določene za njihove vloge.

1.5.4 Stran za upravljanje uporabnikov

Na strani za upravljanje uporabnikov lahko skrbniki računa ustvarjajo in brišejo nove uporabnike ter dodeljujejo vloge. Uporabniki IBM SaaS na strani za upravljanje uporabnikov upravljajo svoje osebne uporabniške podatke. Uporabnikom IBM SaaS je mogoče dodeliti eno ali več vlog, ki omogočajo dostop do posameznih, z vlogami pogojenih zmogljivosti ponudbe IBM SaaS.

1.5.5 Elektronska obvestila

IBM SaaS vključuje funkcijo obveščanja, ki uporabnike ponudbe IBM SaaS obvešča o spremembah glede njihovega dostopa, dodelitve vlog in gesel. Funkcija obveščanja je namenjena tudi skrbnikom, in sicer jih obvešča o stanju ter predvidenih spremembah storitve IBM SaaS.

1.5.6 Vsakodnevno samodejno sprotno varnostno kopiranje

Storitev IBM SaaS bo izvajala dnevno varnostno kopiranje, namenjeno lastni samodejni obnovitvi v primeru, ko je to potrebno. Varnostne kopije so šifrirane in shranjene na drugi lokaciji podatkovnega središča iste svetovne regije.

1.5.7 Samodejni nadzor in obnavljanje

Storitev IBM SaaS bo nadzirala razpoložljivost storitve in storitev obnovila, če ta postane neodzivna ali nedosegljiva.

1.6 Izbirne funkcije ponudbe IBM SaaS

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa dodatnih uporabnikov ponudbe IBM SaaS za dostop do razvojnih okolij, podporne programske opreme IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer. Dodatni avtorji imajo dovoljenje za dostop do razvojnih okolij v oblaku ali nastavitev v lokaciji po naročnikovem izboru.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

Pooblastilo za preizkusno okolje naročniku zagotavlja dodatno preizkusno okolje poleg okolja, ki je vključeno v IBM SaaS. Uporabniki preizkusnega okolja smejo dostopati le do dodatnega preizkusnega okolja, bodisi do okolja v oblaku bodisi do okolja, ki je nameščeno kot neprodukcijsko okolje na lokaciji po izboru naročnika.

1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

Pooblastilo za procesno izvajalno okolje naročniku zagotavlja dodatno procesno izvajalno okolje poleg okolja, ki je vključeno v IBM SaaS. Uporabniki procesnega izvajalnega okolja smejo dostopati le do dodatnega izvajalnega okolja, bodisi prek okolja v oblaku bodisi prek okolja, ki je nameščeno na lokaciji po izboru naročnika.

Dodatek B

IBM za del ponudbe IBM SaaS v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("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 zahtevek na podlagi prijave 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 prikazano v spodnji tabeli. Skupno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati ene dvanajstine (1/12) letnega zneska za ponudbo IBM SaaS.

Za ponudbo IBM SaaS v svežnju (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo nadomestilo izračunalo na osnovi posamezne združene mesečne cene za ponudbo IBM SaaS v svežnju in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko v določenem trenutku predloži samo zahtevke, ki se nanašajo na posamezno ponudbo IBM SaaS v svežnju.

2. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu je naslednja:

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,0 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* 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 60 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

<p>Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 60 minut nerazpoložljivosti = 43.140 minut</p> <hr/> <p>Skupaj 43.200 minut</p>	<p>= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,86-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu</p>
---	---