

IBM Emptoris Strategic Supply Management 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/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 ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

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. Pooblaščen uporabnik je specifična oseba, ki ji je omogočen dostop do ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega pooblaščenega uporabnika, ki se mu v obdobju merjenja iz transakcijskega dokumenta na kakršen koli način, neposredno ali posredno, omogoči dostop do ponudbe IBM SaaS (na primer: prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje). Pooblastilo pooblaščenega uporabnika je edinstveno za tega pooblaščenega uporabnika in ga ni mogoče souporabljati niti ponovno prenesti na drugo osebo, razen če gre za trajen prenos pooblastila pooblaščenega uporabnika na tretjo osebo.
- Povezava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Povezava pomeni povezavo baze podatkov, aplikacije, strežnika ali katere koli druge naprave s ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število povezav, ki so bile vzpostavljene ali so vzpostavljene s ponudbo IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Pridobiti je treba primerna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati v obdobju merjenja, določenem v dokumentu naročila.

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 podlagi sorazmernega deleža.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročniško obdobje na 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 opravičenosti. 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 ponudbo IBM SaaS samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega 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 90-dnevnega predhodnega obvestila o odpovedi. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

Po IBM-ovem obvestilu naročniku, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je zagotovljena tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS prek telefona, e-pošte, spletnih forumov in sistema za sporočanje težav prek spleta. 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, samostojna 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.

Naslednje ravni resnosti se uporabljajo za sledenje prijavi za podporo za ponudbo IBM SaaS:

Resnost	Definicija resnosti
1	Težave s kritičnim vplivom na poslovanje/izpad storitve vključujejo: <ul style="list-style-type: none"> ● nezmožnost uporabe produkta ali smiselnega nadaljevanja dela s produktom v produkcijskem primerku. ● Varnost produkta je bila ogrožena. ● Prihaja do poškodb podatkov. ● Dobavitelji in kupci ne morejo oddajati ponudb (prek uporabniškega vmesnika in možnosti uvoza). ● Noben uporabnik ne more ustvariti pogodbe, odpreti besedila pogodbe, odobriti pogodbe ali jo izvršiti.
2	Težave z velikim vplivom na poslovanje vključujejo: <ul style="list-style-type: none"> ● Ključne komponente produkta ne delujejo ustrezno. ● Vedenje produkta je v veliki meri negativno vplivalo na učinkovitost dela. ● Uporabniki ne prejemajo povabil dogodkov. ● Delovni tokovi odobritev pogodb in pravil ne delujejo pravilno.
3	Težave z manjšim vplivom na poslovanje vključujejo: <ul style="list-style-type: none"> ● Komponente produkta ne delujejo ustrezno, vendar je na voljo nadomestna rešitev. ● Nebistvena funkcija ni na voljo, pri čemer nadomestna rešitev ne obstaja. ● Postavkam v dogodku ni mogoče dodati dokumenta. ● Oblikovanje predloge obvestil je nepravilno. ● Nebistvene funkcije programske opreme povzročajo nepričakovane rezultate.
4	Težave z minimalnim vplivom na poslovanje vključujejo: <ul style="list-style-type: none"> ● zahteve po informacijah o produktu, ● pojasnila glede dokumentacije za produkt, ● navodila o izvažanju dogodkov, ● navodila o terminiranju opravila za poročanje.

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Spletno mesto in storitve tretje osebe

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS posreduje vsebino v spletno mesto zunanjega ponudnika ali drugo storitev, povezano s ponudbo IBM SaaS ali dostopno prek nje, naročnik in IBM-ov uporabnik posredujeta IBM-u soglasje za omogočanje takšnega prenosa vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom oz. storitvijo zunanjega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

6.2 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana, sklenjenimi med ZDA in EU, kot jih je zastavilo ameriško ministrstvo za trgovino. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Podatki

6.3.1 Zbiranje podatkov

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 informacije naročnika (naročnikovih uslužbencev in pogodbenih izvajalcev), ki so povezane 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 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 podizvajalcev za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

6.3.2 Obdelava podatkov

Za transakcije, izvedene v državah članicah EU, na Islandiji, v Lihtenštajnu, na Norveškem in v Švici, veljajo naslednje določbe:

Naročnik soglaša, da lahko IBM med prenese vsebino, vključno z morebitnimi osebnimi podatki (v skladu z definicijo tega izraza v Direktivi EU 95/46/ES), prek državne meje v naslednje države: Avstralijo, Belorusijo, Kanado, Francijo, Indijo, Irsko, Nemčijo, Nizozemsko, Združeno kraljestvo in Združene države. Naročnik soglaša, da lahko IBM ob predhodnem obvestilu spremeni seznam držav, če smiselno ugotovi, da je to potrebno zaradi zagotavljanja ponudbe IBM SaaS.

V primerih, ko IBM-ovo ogrodje ZDA in EU o varnem ravnanju z osebnimi podatki ter ogrodje Švice in EU o varnem ravnanju z osebnimi podatki ne velja za prenos osebnih podatkov v EGP ali Švici, lahko pogodbeni stranki ali njune podružnice sklenejo ločeno standardno pogodbo z nespremenjeno vzorčno klavzulo EU za ustrezne vloge v skladu s sklepom Komisije 2010/87/EU, iz katere so odstranjene izbirne klavzule. Pogodbeni stranki bosta vsak spor ali odgovornost, ki izhaja iz teh dogovorov, tudi če so takšne dogovore sklenile podružnice, obravnavali, kot da je do spora ali odgovornosti prišlo med njima v okviru določb te pogodbe.

6.4 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 sporoča morebitne spremembe.

6.5 Vsebina v ponudbi IBM SaaS

Varnostno kopiranje se za produkcijske primerke izvaja dnevno, medtem ko se za neprodukcijske primerke izvaja tedensko. IBM bo hranil varnostno kopijo naročnikovih podatkov za produkcijske primerke največ 90 dni in za neprodukcijske primerke največ 7 dni. IBM vzdržuje varnostne kopije samo za obnovo po hudi napaki ali za namen drugih prizadevanj v zvezi obnovitvijo ponudbe IBM SaaS, medtem ko niso namenjene za obnovitev podatkov, ki jih iz ponudbe IBM SaaS izbriše naročnik. Naročnik je odgovoren za konfiguriranje zaščite ponudbe IBM SaaS tako, da je posameznim uporabnikom prepovedano brisanje podatkov, in potrjuje ter soglaša, da v primeru izbrisa podatkov IBM ne more in ni obvezan obnoviti izbranih podatkov.

Do prenehanja ponudbe IBM SaaS lahko naročnik uporablja vse funkcije poročanja ali izvoza ponudbe IBM SaaS za izdelavo izvlečkov podatkov. Prilagojene storitve izdelave izvlečkov podatkov so na voljo na podlagi ločenega dogovora o obsegu del. Na podlagi naročnikove zahteve bo IBM v 30-ih dneh od prenehanja ponudbe IBM SaaS uničil ali vrnil naročniku elektronsko kopijo naročnikove vsebine v obliki zapisa, ki je lastna aplikaciji. Naročnik lahko zahteva overitev ali uničenje vsebine oz. kopijo vsebine tako, da se obrne tehnično podporo.

6.6 Čas nerazpoložljivosti

Načrtovano časovno okno nerazpoložljivosti zaradi vzdrževanja ponudbe IBM SaaS je navedeno v IBM-ovem Priročniku za podporo za programsko opremo kot storitev. Dodatni čas nerazpoložljivosti je mogoče načrtovati vnaprej tako, da naročnik prejme obvestilo prek tehnične podpore. V tem času je ponudba IBM SaaS lahko na voljo oziroma ni na voljo, kar je odvisno od vrste načrtovanega vzdrževanja. Nerazpoložljivost v tem obdobju ni vključena v noben izračun dobropisa v okviru pogodbe o ravni storitev. IBM si pridržuje pravico do nenačrtovane nerazpoložljivosti v nujnih primerih.

6.7 Dodatne storitve

6.7.1 Nadgradnje aplikacij

IBM bo namestil in konfiguriral nadgradnje programske opreme v produkcijskih in neprodukcijskih primerkih ob vzajemno dogovorjenem času in v odvisnosti od urnika razpoložljivosti.

IBM bo posredoval obvestilo 12 mesecev pred prenehanjem podpore za različico IBM-ovega programa, ki je na voljo kot del ponudbe IBM SaaS. IBM bo do končnega datuma za zagotavljanje podpore sodeloval z naročnikom pri selitvi vsakega njegovega primerka ponudbe IBM SaaS na podprto različico IBM-ovih programov. Stroške selitve nosi naročnik. Če selitev v podprto različico IBM-ovega programa ni dokončana v roku, veljavnem na podlagi predhodnega obvestila, potem v primeru, da to ni izključna posledica zamud s strani IBM-a ali njegovih podizvajalcev, lahko IBM odstopi od te pogodbe na podlagi 30-dnevnega predhodnega pisnega obvestila naročniku.

6.7.2 Osveževanje baze podatkov

IBM bo repliciral vsebino produkcijske baze podatkov v naročnikov neprodukcijski primerek enkrat v četrtletju, in sicer za vsak kupljeni neprodukcijski sistem. Storitve osveževanja se bodo izvajale ob vzajemno dogovorjenem času in v odvisnosti od urnika razpoložljivosti.

6.8 Potrdila, ki jih zagotovi naročnik

Ponudba IBM SaaS bo konfigurirana tako, da bo uporabljala naslov URL, ki ga zagotovi IBM, razen če naročnik izrecno zahteva uporabo lastnega URL-ja. Če naročnik želi uporabljati lasten naslov URL (Uniform Resource Locator) za ponudbo IBM SaaS, nosi celotno odgovornost, vzdrževanje in stroške, povezane s podaljšanjem registracije URL-ja in vsemi zahtevanimi potrdili. Naročnik mora posredovati IBM-u zahtevana potrdila in nastavitvene informacije preden se dokonča zagotovitev naročnikove ponudbe IBM SaaS.

6.9 Ponovna vzpostavitev po katastrofi

V primeru večje prekinitve v delovanju sistema, ki jo povzroči naravna nesreča (npr. požar, potres, poplava itn.), na katero IBM nima vpliva, se bo v obsegu, v katerem naročnik sistem izvaja v trenutni, podprti različici ponudbe IBM SaaS, izvedla ponovna vzpostavitev po katastrofi z obnovitvijo naročnikovih produkcijskih podatkov v enem od naročnikovih neprodukcijskih primerkov ali povezav. Na voljo je le, če je naročnik pridobil vsaj eno neprodukcijsko okolje za vsak povezan IBM-ov program. Ponovna vzpostavitev po katastrofi je na voljo le za produkcijske primerke in povezave. IBM bo izvedel ponovno vzpostavitev po katastrofi s komercialno razumnimi prizadevanji, da bi znova vzpostavil naročnikovo ponudbo IBM SaaS v okviru ciljnega časa obnove, ki je 72 ur, in v okviru ciljne točke obnove, ki je 24 ur za produkcijske primerke ali povezave.

Dodatek A**1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise**

Uporabnik produkta IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud ima dostop do ponudbe IBM SaaS, za katero ima naročnik pooblastila v skladu z dokazilom o upravičenosti in ima pravico do te ponudbe na podlagi kupljenih vrst uporabnikov, ki je opisana v zadevnih pogojih uporabe.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

Uporaba platforme IBM SaaS z zgoraj navedenimi ponodbami mora biti v skladu s pogoji, določenimi v transakcijskem dokumentu, in pogoji uporabe ustrezne ponudbe.

2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator zagotavlja naslednje funkcije:

- dinamični sistem za preslikavanje zahteve uporabnikov po zaščiteni vsebini aplikacij usmeri v optimalni strežnik;
- tehnologija optimizacije poti določi optimalno povratno pot do izvorne infrastrukture za pridobivanje dinamične vsebine aplikacij;
- transportni protokol pregledno optimizira komunikacijo med strežnikom in izvorno točko; in
- strežnik pridobi zahtevano vsebino aplikacij ter jo uporabniku vrne prek zaščitenih optimiziranih povezav.

3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud zagotavlja šifrirano povezavo od spletnega mesta k spletnemu mestu med naročnikovo omrežno končno točko in končno točko Emptoris SaaS Hosting. Celotni promet med tema dvema napravama je varno šifriran. Podatki so šifrirani ob pošiljanju in dešifrirani ob prejemu s standardnimi šifrirnimi ključi in metodami. Če se za neprodukcijski primerek zahteva produkt Virtual Private Network Connection, je potrebna dodatna naročnina.

4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On zagotavlja potrebno infrastrukturo za namestitev ponudbe IBM Cognos za uporabo s produkti IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud in IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Ta ponudba ni obvezna, če naročnik kupi IBM Emptoris Contract Management ali Services Procurement.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database zagotavlja šifriranje naročnikovih podatkov, shranjenih v namenskem primerku baze podatkov, s šifrirnim ključem za naslednje ponudbe IBM SaaS, če so navedene v dokumentu naročila:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

Šifrirni ključi so ključi, shranjeni v sefu ključev, in vsak primerek baze podatkov potrebuje namenski unikatni ključ. Ključi niso v skupni rabi, kljub temu da so primerki baze podatkov shranjeni v strojni opremi, ki je v skupni rabi. Storitve IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud in IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud ne shranjujejo prilog v bazo podatkov, zato podatki priloge niso šifrirani.

Naročnik mora kupiti primerek IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB za vsak produkcijski in neprodukcijski primerek, za katerega želi imeti šifrirane podatke.

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 (PoE) ali transakcijskem dokumentu:

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju naročniškega obdobja naročnika. Naročnik razume, da ta pogodba o ravni storitev ne predstavlja jamstva.

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 pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki v času pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec med trajanjem 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 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.);
 - težave z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika oz. zunanjih ponudnikov;
 - naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih sistemskih konfiguracij in podprtih platform za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili, ki jih IBM-u posreduje naročnik ali tretja oseba v naročnikovem imenu.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek vložil prijavo težave s podporo najvišje ravni resnosti IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.
- c. Dobropisi za razpoložljivost temeljijo na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjenem od trenutka, ko je naročnik prijavil, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti. Za vsak potrjen 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 v posameznem pogodbenem mesecu predloži samo zahteve, ki se nanašajo na posamezno ponudbo IBM SaaS v svežnju, pri čemer IBM v nobenem pogodbenem mesecu ni obvezan zagotoviti dobropisov za razpoložljivost, ki zadevajo več kot eno ponudbo IBM SaaS v svežnju.

- e. Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil pri veljavnem IBM-ovem prodajnem posredniku v okviru ponovne prodaje, pri čemer IBM ohranja primarno odgovornost za izpolnjevanje obveznosti iz ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, dobropis za razpoložljivost temelji na tedaj veljavni priporočeni ceni naročniškega razmerja (Relationship Suggested Value Price, RSVP) za ponudbo IBM SaaS, ki je veljavna v pogodbenem mesecu, na katerega se zahtevek nanaša, znižani za 50 %.
- f. Skupni dobropisi za razpoložljivost, dodeljeni za katerikoli pogodbeni mesec, ne bodo v nobenem primeru presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu je naslednja:

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	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: 500 minut skupne nerazpoložljivosti tekom pogodbenega meseca

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2 % dobropisa za razpoložljivost za 98.8 % dosežene ravni storitev tekom pogodbenega meseca
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

4. Izjeme

Ta pogodba je na voljo le IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Nепrodukcijška okolja, kar med drugim vključuje preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščen povabljenici naročnika na ponudbo IBM SaaS.