

IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

IBM Emptoris Spend Analysis 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/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 ("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 Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Advanced 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 v meritvenem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, dostopa do ponudbe IBM SaaS na kateri koli način, bodisi posredno ali neposredno (npr. prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika) prek katerega koli sredstva. 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.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med obdobjem merjenja, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) 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 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 opravičenosti 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 prijav za podporo za ponudbo IBM SaaS:

Resnost	Definicija resnosti
1	<p>Težave s kritičnim vplivom na poslovanje/izpad storitve vključujejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkta ni mogoče uporabljati ali dela s produktom v produkcijskem okolju ni mogoče razumno nadaljevati. • 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	<p>Težave z velikim vplivom na poslovanje vključujejo:</p> <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. • Naročil ni mogoče uspešno prenesti dobaviteljem.
3	<p>Težave z manjšim vplivom na poslovanje vključujejo:</p> <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	<p>Težave z minimalnim vplivom na poslovanje vključujejo:</p> <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 ogroditve ZDA in EU o varnem ravnanju z osebnimi podatki ter ogroditve 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 Priložniku 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 okoljih 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 naročnikovo neprodukcijsko okolje 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.

6.10 Zahteva za zbirno pooblastilo

Naročniki morajo pridobiti pooblastilo za primerek in primerna pooblastila pooblaščenega uporabnika za pokritje uporabnikov ponudbe IBM SaaS za IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud in IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud.

6.11 Nezahtevana pooblastila

Skrbniški uporabniki so vključeni v ponudbo IBM SaaS. Naročniku ni treba pridobiti pooblastil pooblaščenega uporabnika za skrbniške uporabnike ponudbe IBM SaaS.

Skrbniški uporabnik je pooblaščen, da nastavlja dovoljenja za aplikacije in podatke za vlogo/skupino porabe, spreminja lastnosti aplikacij, konfigurira dimenzije, mere in attribute ter konfigurira notranje in zunanje uporabnike, organizacije, vire podatkov, skupine, vloge, delovne tokove, kategorije in zapise glavnih dobaviteljev za platformo Strategic Supply Management Platform.

Dodatek A

1. IBM Emptoris Spend Analysis Premium On Cloud

Ponudba IBM SaaS podpira naslednje funkcije in zmogljivosti:

- Dimension Explorer (raziskovalec dimenzij) – omogoča uporabniku ogled zgodovine profilov izdatkov prek pogleda, ki ga je možno konfigurirati v več dimenzijah. Uporabniku tudi omogoča, da uveljavlja filtre, ustvarja zaznamke in podaja poglobljeno vidljivost porabe do ravni transakcije. Uporabniki lahko tudi pregledujejo in izvažajo podatke o dimenziji za analizo brez povezave.
- Top Reports (najpomembnejša poročila) – zagotavlja uporabniku zmožnost označevanja poročil, ustvarjenih v aplikaciji, z oznako najpomembnejša poročila (top reports). Kot najpomembnejša poročila se lahko označijo tudi zaznamki, nadzorne plošče in druga poročila.
- Administration (skrbništvo) – omogoča skrbniku upravljanje uporabniških vlog, z njimi povezanih dovoljenj, vidnosti podatkov in lastnosti. Skrbnik lahko s poročili o uporabi tudi sledi uporabniški uporabi aplikacij.
- Dashboard (nadzorna plošča) – omogoča uporabniku ogled, gradnjo in konfiguriranje nadzornih plošč, sestavljenih iz več oken, pri čemer uporablja komponente za poročanje, zgrajene v aplikaciji. Uporabnikom omogoča tudi skupno rabo in izvoz vsebine nadzorne plošče.
- Tabulation (tabulacija) – omogoča uporabniku ustvarjanje, ogled in izvoz tabulacijskih poročil, ki dimenzijsko obsegajo največ 3 vrstice in 3 stolpce. Uporabnik lahko ustvari gnezdeno vrtljivo tabelo, ki lahko vsebuje največ pet dimenzij. Uporabniki lahko poročila s tabelo izvozijo v Excel in/ali jih vključijo v skupno rabo z drugimi uporabniki ponudbe Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analytics (analitika) – omogoča uporabniku ustvarjanje osnovnih poročil na podlagi poizvedb. Uporabniki lahko poročila izvozijo v Excel in/ali jih vključijo v skupno rabo z drugimi uporabniki ponudbe IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Feedback (odziv) – omogoča uporabnikom zajemanje njihovih odzivov, da posodobijo klasifikacijo izdatkov s tem, da predlagajo spremembe dimenzijskih hierarhij ali dodeljevanja izdatkov.

2. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud

Ponudba IBM SaaS podpira naslednje funkcije in zmogljivosti:

- Dimension Explorer (raziskovalec dimenzij) – omogoča uporabniku ogled zgodovine profilov izdatkov prek pogleda, ki ga je možno konfigurirati v več dimenzijah. Uporabniku tudi omogoča, da uveljavlja filtre, ustvarja zaznamke in podaja poglobljeno vidljivost porabe do ravni transakcije. Uporabniki lahko tudi pregledujejo in izvažajo podatke o dimenziji za analizo brez povezave.
- Top Reports (najpomembnejša poročila) – zagotavlja uporabniku zmožnost označevanja poročil, ustvarjenih v aplikaciji, z oznako najpomembnejša poročila (top reports). Kot najpomembnejša poročila se lahko označijo tudi zaznamki, nadzorne plošče in druga poročila.
- Administration (skrbništvo) – omogoča skrbniku upravljanje uporabniških vlog, z njimi povezanih dovoljenj, vidnosti podatkov in lastnosti. Skrbnik lahko s poročili o uporabi tudi sledi uporabniški uporabi aplikacij.

3. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud Advanced Add-on

Možnost IBM SaaS doda naslednje funkcije in zmogljivosti v ponudbo IBM Spend Analysis on Cloud:

- Dashboard (nadzorna plošča) – omogoča uporabniku ogled, gradnjo in konfiguriranje nadzornih plošč, sestavljenih iz več oken, pri čemer uporablja komponente za poročanje, zgrajene v aplikaciji. Uporabnikom omogoča tudi skupno rabo in izvoz vsebine nadzorne plošče.
- Tabulation (tabulacija) – omogoča uporabniku ustvarjanje, ogled in izvoz tabulacijskih poročil, ki dimenzijsko obsegajo največ 3 vrstice in 3 stolpce. Uporabnik lahko ustvari gnezdeno vrtljivo tabelo, ki lahko vsebuje največ pet dimenzij. Uporabniki lahko poročila s tabelo izvozijo v Excel in/ali jih vključijo v skupno rabo z drugimi uporabniki ponudbe Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analytics (analitika) – omogoča uporabniku ustvarjanje osnovnih poročil na podlagi poizvedb. Uporabniki lahko poročila izvozijo v Excel in/ali jih vključijo v skupno rabo z drugimi uporabniki ponudbe IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.

- Feedback (odziv) – omogoča uporabnikom zajemanje njihovih odzivov, da posodobijo klasifikacijo izdatkov s tem, da predlagajo spremembe dimenzijskih hierarhij ali dodeljevanja izdatkov.

4. IBM Emptoris Spend Analysis Read Only

Naročnik lahko dostopa do repozitorijev in brska po njih, pregleduje poročila, sodeluje v delovnih tokovih za povratne informacije kot odobriteelj ali usmerjevalnik, ki ima na voljo dvanajst prijav na mesec.

5. IBM Emptoris Spend Analysis Non-Production Environment

Ponudbo IBM SaaS je mogoče uporabljati kot del naročnikovih neprodukcijskih dejavnosti, kar med drugim vključuje preizkušanje, nastavljanje zmogljivosti, diagnosticiranje napak, primerjalno preizkušanje, uprizarjanje, dejavnost zagotavljanja kakovosti in/ali razvijanje dodatkov ali razširitev za ponudbo IBM SaaS za interno uporabo, pri čemer so na voljo objavljeni API-ji (Application Programming Interfaces).

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.