

### IBM Blueworks Live

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni in vključuje podjetje in njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitve v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

#### 1. Storitev v oblaku

IBM Blueworks Live je rešitev programske opreme kot storitve, ki zagotavlja sodelovalno okolje za zajemanje, dokumentiranje, modeliranje in optimiziranje poslovnih procesov in odločitev.

Storitve v oblaku se prodajajo na podlagi vrst dostopa pooblaščenega uporabnika, kot sledi:

- a. Uporabnik urednik ima dostop do vseh funkcij produkta. Uredniki lahko sodelovalno ustvarjajo modele poslovnih procesov in odločitev, izdelujejo diagrame zanje in izvajajo spremembe.
- b. Uporabnik kontributor lahko vidi, komentira in dodaja dokumentacijo v modele poslovnih procesov in odločitev. Kontributorji ne morejo ustvarjati ali urejati modelov poslovnih procesov ali modelov poslovnih odločitev.
- c. Uporabnik gledalec si lahko ogleduje modele poslovnih procesov v skupni rabi. Gledalci ne morejo sodelovati v, komentirati ali prispevati k delu ter nimajo dostopa do prostorov, blogov ali tokov dejavnosti.

Pooblastila za uporabnike urednike in kontributorje se prodajajo ločeno. Pooblastila za uporabnike gledalce so na voljo v paketih po 500. Naročnik mora za skrbnika storitev v oblaku določiti vsaj enega uporabnika urednika ali kontributorja. Skrbnik bo imel skrbniške privilegije, ki vključujejo zmožnost nadzora količine in vrste pridobljenih uporabniških pooblastil ter skupnega števila razmeščenih pooblastil.

Skrbnik in uporabniki uredniki lahko povabijo nove uporabnike k dostopu do storitev v oblaku. Vsak uporabnik, določen za urednika, kontributorja ali gledalca, se šteje kot eno kupljeno pooblastilo za zadevno vrsto uporabnika. Ko uporabnik ne potrebuje več dostopa do storitev v oblaku, je mogoče zadevno vrsto uporabniškega pooblastila za stalno dodeliti drugemu uporabniku, ki potrebuje isto vrsto uporabniškega dostopa, lahko pa se ga po potrebi dodeli tudi pozneje. Ko so vsa pooblastila za dano vrsto uporabnika dodeljena, mora naročnik pridobiti dodatna pooblastila za zadevno vrsto uporabnika, da lahko dostop dodeli novemu uporabniku. Storitve v oblaku spremljajo število pooblastil za vsako vrsto uporabnika in ne bodo omogočile dostopa, ki bi presegel število pridobljenih pooblastil.

#### 2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovi varnosti podatkov in načela zasebnosti ne zmanjšujejo varnosti storitve v oblaku.

#### 3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitve v oblaku 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.

##### 3.1 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 njegovo uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u s kakršno koli diagnozo in razreševanjem težav.

!A support ticket claim for failure to meet an SLA must be submitted within three (3) business days after the end of the contracted month. Kompenzacija za veljavno pogodbo o ravni storitev (SLA) se bo uporabila kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost").

Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in 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 na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišjo veljavno kompenzacijo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu. Celotna kompenzacija z upoštevanjem vseh pogodbenih mesecev ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

### 3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Kompenzacija (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
<99 %	2 %
< 97 %	5 %
< 95 %	10 %

\* Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, 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 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
---	--

## 4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte in spletnega sistema za poročanje o težavah. Informacije o ponudbi tehnične podpore so na voljo v IBM-ovem Priročniku za podporo za programsko opremo kot storitev, ki je na voljo na naslovu <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	<b>Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure med delovnim časom
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

## 5. Pooblastila in informacije o obračunavanju

### 5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki se mu omogoči dostop do storitev v oblaku na kateri koli način prek katerega koli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za pokritje števila pooblaščenih uporabnikov, ki se jim omogoči dostop do storitev v oblaku tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem transakcijskem dokumentu.

### 5.2 Delni mesečni stroški

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

## 6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v dokazilu o upravičenosti (PoE). V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku 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 bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega obvestila o odpovedi. Storitve v oblaku bodo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.