

## IBM Business Process Manager on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Istodobni korisnik** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Istodobni korisnik je osoba koja pristupa IBM SaaS-u u bilo koje određeno vrijeme. Bez obzira na to da li osoba istovremeno pristupa IBM SaaS-u više puta, broji se samo kao jedan Istodobni korisnik. Klijent mora dobiti ovlaštenja za maksimalan broj Istodobnih korisnika koji istovremeno, na bilo koji izravan ili neizravan način, pristupaju IBM SaaS-u (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) koristeći bilo koja sredstva za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Gigabajt** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Gigabajt se definira kao 2 na tridesetu potenciju bajtova podataka (1,073,741,824 bajtova). Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Gigabajta obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se pribaviti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a, koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.

- e. **Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana

### 3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

#### 3.1 Postavljanje

Naknade za postavljanje će se navesti u Transakcijskom dokumentu. Na sljedeće stavke primjenjuje se jednokratna naknada za postavljanje:

- Svaku naručenu instancu IBM SaaS-a, po cijeni i s uvjetima naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu.
- Svaku naručenu dodatnu Testnu okolinu, po cijeni i s uvjetima naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu.
- Svaku naručenu dodatnu Okolinu izvođenja procesa, po cijeni i s uvjetima naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu.

#### 3.2 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

#### 3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje Klijentovo ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

### 4. Opcije trajanja i obnavljanja

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

### 5. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS putem e-pošte i online sustava za izvještavanje o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogući u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i njima upravljaju ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u dokumentaciji za IBM SaaS i Priručniku IBM-ove softverske podrške.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	<b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b> Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar 2 sata	24x7

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
2	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	<b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b> Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

## 6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 6.1 Veze prema web stranicama trećih strana ili drugim uslugama

Ako Klijent ili Korisnik IBM SaaS-a prenese Sadržaj na web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili je dostupna putem IBM SaaS-a, Klijent i Korisnik IBM SaaS-a daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Klijenta i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

### 6.2 Vrednovanje

Klijent može otkriti rezultate bilo kojeg testa vrednovanja IBM SaaS-a ili njegovih podkomponenti trećoj strani pod uvjetom da Klijent (A) javno otkrije cjelovitu metodologiju korištenu u testu vrednovanja (na primjer hardver i softver, instalacijsku proceduru i konfiguracijske datoteke), (B) izvodi testiranje vrednovanja na IBM SaaS-u koji je u Navedenoj operativnoj okolini, koristeći najnovija primjenjiva ažuriranja, zakrpe i popravke dostupne za IBM SaaS koje je omogućio IBM ili treće strane koje pružaju IBM-ove proizvode ("Treće strane") i (C) slijedi sve upute za podešavanje performansi i "najbolje postupke" dostupne u dokumentaciji IBM SaaS-a i na Web stranicama IBM-ove podrške za IBM SaaS. Ako Klijent objavi rezultate bilo kakvih testova vrednovanja za IBM SaaS, bez obzira na suprotne izjave u bilo kojem ugovoru između Klijenta i IBM-a ili Trećih strana IBM i Treće strane imaju pravo objavljivanja rezultata testova vrednovanja koji se odnose na Klijentove proizvode, pod uvjetom da je IBM ili Treća strana u skladu s navedenim zahtjevima (A), (B) i (C) kada testira Klijentove proizvode.

### 6.3 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

### 6.4 Akceleratori i Uzorci materijala

IBM SaaS može sadržavati neke komponente u obliku izvornog koda ("Izvorne komponente") i druge materijale označene kao Uzorci materijala. Klijent može kopirati Izvorne komponente i Uzorke materijala isključivo za internu upotrebu, pod uvjetom da Klijent ne modificira ili izbriše bilo koje informacije ili napomene o autorskom pravu sadržane u Izvornim komponentama ili Uzorcima materijala. IBM daje Izvorne komponente i Uzorke materijala bez obveze pružanja podrške i "TAKVE KAKVI JESU", BEZ BILO KAKVIH JAMSTAVA, IZRIČITIH ILI PREŠUTNIH, UKLJUČUJUĆI JAMSTVO PRAVA VLASNIŠTVA, NEKRŠENJA ILI NEOMETANJA I PREŠUTNA JAMSTVA I UVJETE TRŽIŠNE VRIJEDNOSTI I PODOBNOSTI ZA ODREĐENU SVRHU.

## **6.5 Lokacije koje primaju izvedenu korist**

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

## Dodatak A

### 1. Pregled i mogućnosti IBM SaaS-a

IBM SaaS pruža platformu za upravljanje poslovnim procesima koja omogućuje preglednost poslovnih procesa i upravljanje poslovnim procesima. IBM SaaS uključuje mogućnosti dizajna procesa, izvođenja, nadgledanja i optimizacije.

Klijent mora kupiti odgovarajuću količinu Ovlaštenih ili Istodobnih korisnika kako bi mogao pristupiti sljedećim IBM SaaS mogućnostima:

#### 1.1 Operativna okolina

Jedna instanca IBM SaaS-a uključuje namjensku okolinu za razvoj, testiranje i izvođenje procesa sa sljedećim karakteristikama:

- Razvojna okolina – virtualna Process Center Advanced okolina s barem jednim članom klastera. Kapacitet razvojne okoline temelji se na zadanom broju autora, uz bilo koje dodatne autore kupljene za instancu IBM SaaS-a.
- Testna okolina – virtualna Process Server Advanced okolina s jednim članom klastera. Kapacitet testne okoline temelji se na broju Ovlaštenih ili Istodobnih korisnika kupljenih za instancu IBM SaaS-a.

Okolina izvođenja procesa – visoko dostupna virtualna Process Server Advanced okolina s barem dva člana klastera i visoko dostupnim klasterom baze podataka. Ovim se pruža okolina spremna za proizvodnju. Kapacitet okoline izvođenja procesa temelji se na broju Ovlaštenih ili Istodobnih korisnika kupljenih za instancu IBM SaaS-a.

#### 1.2 Softver za omogućavanje

Softver za omogućavanje koji dolazi uz IBM SaaS je:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

#### 1.3 Pristup alatu za dizajniranje

Klijent može pristupiti Softveru za omogućavanje IBM Process Designer i/ili IBM Integration Designer i preuzeti ga da bi mogao razvijati procesne aplikacije. Softver za omogućavanje izvodi se na Klijentovom desktop sustavu i povezuje se s IBM SaaS-om na daljinu.

#### 1.4 Ograničenja za korisnika alata za dizajniranje

IBM SaaS omogućuje da do pet (5) IBM SaaS korisnika pristupi Softveru za omogućavanje IBM Process Designer i/ili IBM Integration Designer i da ga koristi.

#### 1.5 Virtualna privatna mreža (Virtual Private Network - VPN)

IBM SaaS uključuje opcijsku VPN vezu baziranu na jednom softveru za sigurnu i šifriranu komunikaciju IBM SaaS-a i sustava izvan IBM SaaS-a, uključujući sustave u Klijentovoj mreži. Informacije o VPN-u dostavit će se na zahtjev u pisanom obliku. Taj se zahtjev treba poslati na [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com).

#### 1.6 Administrator računa

IBM SaaS Klijentu pruža korisničko ime Administratora računa i lozinku za pristup operativnoj okolini. Administrator računa imaće mogućnost upravljanja pristupom IBM SaaS Korisnika operativnoj okolini i dodjele i brisanja uloga IBM SaaS Korisnika. Administrator računa može dodatnim IBM SaaS Korisnicima dodijeliti administratorske povlastice.

#### 1.7 Početna stranica IBM SaaS-a

Početna stranica IBM SaaS-a omogućuje Korisnicima IBM SaaS-a da pristupe mogućnostima operativne okoline IBM SaaS-a koje su definirane za njihovu ulogu.

## **1.8 Stranica za upravljanje korisnicima**

Stranica za upravljanje korisnicima omogućuje Administratorima računa da kreiraju i obrišu nove korisnike i dodijele uloge. Korisnici IBM SaaS-a pristupaju stranici za upravljanje korisnicima kako bi upravljali svojim osobnim korisničkim informacijama. Korisnicima IBM SaaS-a može se dodijeliti jedna ili više uloga koje će omogućiti pristup specifičnim IBM SaaS mogućnostima definiranim za uloge.

## **1.9 Obavijesti e-pošte**

IBM SaaS uključuje funkciju obavještanja koja obavještava korisnike IBM SaaS-a o njihovom pristupu IBM SaaS-u, dodjelama uloga i promjenama lozinke. Funkcija obavještanja također obavještava administratore o statusu IBM SaaS-a i planiranim promjenama.

## **1.10 Svakodnevno automatsko online sigurnosno kopiranje**

IBM SaaS će svakodnevno izvoditi sigurnosno kopiranje koje će se prema potrebi koristiti za automatizirano obnavljanje IBM SaaS-a. Sigurnosna kopija se šifrira i pohranjuje na drugoj lokaciji centra podataka u istoj globalnoj regiji.

## **1.11 Automatizirano nadgledanje i obnavljanje**

IBM SaaS će nadgledati dostupnost usluge i izvesti obnavljanje ako ona prestane reagirati ili postane nedostupna.

## **2. Opcijske funkcije IBM SaaS-a**

### **2.1 Dodatni autor**

IBM SaaS pruža opciju kupnje dodatnih IBM SaaS korisnika za pristup i korištenje Softvera za omogućavanje IBM Process Designera i/ili IBM Integration Designera.

### **2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment**

IBM SaaS pruža mogućnost kupnje dodatnih testnih okolina za neproizvodnu upotrebu. Svaka testna okolina pruža zasebnu okolinu virtualnog poslužitelja procesa. Kapacitet ove okoline temelji se na broju kupljenih Korisnika testne okoline.

### **2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment**

IBM SaaS pruža mogućnost kupnje dodatnih okolina izvođenja procesa za proizvodnu neproizvodnu upotrebu. Kapacitet ove okoline temelji se na broju kupljenih Korisnika okoline izvođenja procesa.

### **2.4 Dodatna pohrana**

IBM SaaS pruža mogućnost kupnje dodatne pohrane za BPM internu bazu podataka i umetnuto spremište dokumenata. Dostupna količina pohrane (dodaci u GB-ima mogu varirati ovisno o virtualnom sustavu) može se primijeniti u jednoj okolini ili podijeliti preko više okolina unutar instance IBM SaaS-a.

### **2.5 Dodatna memorija**

IBM SaaS pruža opciju kupnje dodatne memorije za slučajeve kada memorijski zahtjevi procesnog rješenja premašuju računalni kapacitet koji je dostupan s obzirom na broj korisnika koje ste kupili. Dostupna količina memorije (dodaci od 16 GB) može se primijeniti u jednoj okolini ili podijeliti preko više okolina unutar instance IBM SaaS-a.

### **2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

Usluga On Demand Consulting (ODC) Professional uključuje pristup na daljinu putem online ODC portala za do pet (5) programera (Kontakti pretplatnika). Kontakti pretplatnika mogu 24 sata na dan, 7 dana u tjednu pristupati člancima knjižnice znanja, akceleratorima rješenja i sredstvima i imaju neograničen pristup predavanju zahtjeva u obliku dijaloga temeljenog na pitanjima i odgovorima s voditeljem omogućavanja ODC klijenta i stručnjacima za predmet o kojem je riječ. Kontakti pretplatnika mogu zatražiti pomoć vezano uz bilo koji aspekt BPM-a na Cloudu, uključujući arhitekturu platforme, implementaciju rješenja i metodologiju isporuke.

### **2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Usluga On Demand Consulting (ODC) Enterprise uključuje pristup na daljinu putem online ODC portala za do deset (10) programera (Kontakti pretplatnika). Kontakti pretplatnika mogu 24 sata na dan, 7 dana u tjednu pristupati člancima knjižnice znanja, akceleratorima rješenja i sredstvima i imaju neograničen pristup predavanju zahtjeva u obliku dijaloga temeljenog na pitanjima i odgovorima s voditeljem omogućavanja ODC klijenta i stručnjacima za predmet o kojem je riječ tijekom perioda pretplate. Kontakti

pretplatnika mogu zatražiti pomoć vezano uz bilo koji aspekt BPM-a na Cloudu, uključujući arhitekturu platforme, implementaciju rješenja i metodologiju isporuke. Kontakt pretplatnika može angažirati IBM On Demand Consulting za pomoć na uzajamno ugovorenim isporučenim materijalima radnog proizvoda s konačnim točkama početka i završetka, s maksimalnim trajanjem od 24 sata po mjesecu pretplate. Isporučeni materijali radnog proizvoda mogu uključivati pomoć za određene primjere uzoraka ili kod rješenja spremnog za proizvodnju. Kontakt pretplatnika također može sudjelovati u tjednim pozivima za informiranje o statusu u koje je uključen voditelj IBM ODC omogućavanja za klijenta. Za pomoć kod isporuke radnih proizvoda koja će trajati dulje od 24 sata na mjesec od pretplate, IBM se može složiti da pruži takvu pomoć u posebnom pisanom ugovoru s Klijentom.

## **2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

IBM SaaS pruža mogućnost kupnje dodatnog pristupa na razini programera uz broj programera uključenih u ponudu ODC Professional ili Enterprise.

## **2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services**

Migration Services mogu pomoći kod migracije BPM aplikacije iz lokalne BPM okoline na BPM na cloudu. Procjena migracije uključuje aktivnosti poput analize postojeće konfiguracije hardvera i softvera sustava, analize postojeće BPM aplikacije uključujući kompatibilnost verzije i procjenu najkorisnijih opcija migracije. Planiranje migracije i isporuka uključuje aktivnosti poput pomoći u izgradnji plana migracije i pomoći u isporuci migracijski utjecajnih proizvoda i App-by-App migracijskih alata. Ova pretplata uključuje do 30 sati migracijskih aktivnosti i neograničenu Q&A podršku na mjesec za pretplatu. Za ovu pretplatu, rad će se izvesti na daljinu (koristeći alate poput dijeljenja ekrana). Za pomoć kod isporuke radnih proizvoda koja će trajati dulje od 30 sata po mjesecu pretplate ili zahtjeva rad koji se ne može napraviti na daljinu, IBM se može složiti da pruži takvu pomoć u posebnom pisanom ugovoru s Klijentom.

## Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

### 1. Odobrenja dostupnosti

Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 unutar 24 sata od trenutka kada prvi put shvati da postoji događaj koji ima utjecaja na dostupnost IBM SaaS-a. Klijent mora u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod bilo kakve dijagnoze problema i rješavanja.

Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar tri radna dana nakon završetka ugovornog mjeseca. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti jednu dvanaestinu (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

### 2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

\* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%. IBM će Klijentu izravno omogućiti popust.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 60 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca - 60 minuta Vremena prekida rada = 43 140 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 5% Odobrenja dostupnosti za 99,86% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
---	---