

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Performance Management

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima 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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoringa
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM SmartCloud Monitoringa
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce SmartCloud Application Performance Management Entrya
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Application Performance Diagnosticsa
- IBM Application Performance Management (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Packa
- IBM Application Performance Management (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Packa
- IBM Application Performance Management (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM SmartCloud® Application Performance Managementa

2. Metrike naplate

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

- a. Prosječni upravljani virtualni poslužitelj je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Poslužitelj je fizičko računalo koje se sastoji od procesorskih jedinica, memorije i ulazno/izlaznih mogućnosti, koje izvodi tražene procedure, naredbe ili aplikacije za jednog ili više korisnika ili klijentovih uređaja. Ako se koriste noseći okviri, blade kućišta ili druga slična oprema, svaki zasebni fizički uređaj (na primjer blade uređaj ili uređaj montiran u noseći okvir) koji ima potrebne komponente smatra se zasebnim poslužiteljem. Virtualni poslužitelj je virtualno računalo kreirano particioniranjem resursa dostupnih fizičkom poslužitelju ili na neparticioniranom fizičkom poslužitelju. Moraju se dobiti ovlaštenja Prosjeka upravljanih virtualnih poslužitelja koja su dostatna za pokrivanje prosječnog broja Virtualnih poslužitelja kojima upravlja IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

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

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu. Djelomične mjesečne naknade izračunavaju se na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši od datuma kada je IBM obavijestio Kupca da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a premašuje ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, Kupac će dobiti račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s tarifama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu koji se primjenjuje.

4. Kreiranje računa i pristup

Kada se IBM SaaS Korisnici registriraju za račun ("Račun"), IBM može osigurati IBM SaaS korisniku identifikaciju Računa i lozinku. Kupac je odgovoran osigurati da svaki IBM SaaS Korisnik upravlja i ažurira informacije o svom Računu. Kupac može u bilo koje vrijeme zahtijevati ispravku ili uklanjanje iz informacija o Računu bilo kojih Osobnih podataka danih za potrebe registracije za Račun ili upotrebu IBM SaaS-a i te će se informacije ispraviti ili ukloniti, ali uklanjanje tih informacija može onemogućiti pristup IBM SaaS-u.

Kupac je odgovoran osigurati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju Računa i lozinku i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom Računu ili koristiti bilo koji IBM SaaS u ime Kupca.

5. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Kupčevom PoE će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

5.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate za IBM SaaS koji istječe, pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM predstavniku prodaje ili IBM Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za otkaz do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

5.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE stoji da je Kupčevo obnavljanje kontinuirano, Kupac će i dalje imati pristup do IBM SaaS i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućí pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

5.3 Potrebno Kupčevo obnavljanje

Kada u PoE stoji da je Kupčev tip obnavljanja "otkaz", IBM SaaS će se otkazati na kraju Perioda pretplate i Kupčev pristup do IBM SaaS će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi Period pretplate od Kupčevog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

6. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS dostupna je za vrijeme perioda pretplate.

Radno vrijeme za podršku putem e-pošte i portal SaaS podrške:

Od 8:00 do 20:00 u istočnoj standardnoj vremenskoj zoni u SAD-u, od ponedjeljka do petka (osim na državne praznike)

Telefonski broj podrške: 1-855-221-1166 u SAD-u

E-pošta: support@ibmserviceengage.com

Podrška nakon radnog vremena i kod pada sustava:

Podrška nakon radnog vremena i kod pada sustava dostupna je samo za probleme Ozbiljnosti 1, tijekom radnih dana, za vikende i tijekom državnih praznika.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service koji se odnosi na IBM SaaS, osim ako nije navedeno drugačije u ovom odjeljku.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena reagiranja	Pokrivenost za vremena reagiranja
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: 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 jednog sata	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

7.1 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookieji

Kupac je svjestan i slaže se da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Kupca (vaših 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 informacije o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Kupcem. Kupac potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava da IBM obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM poduzeća i njihovih podgovarača, gdje god mi i naši podgovarači poslujemo u skladu sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Kupčevih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

7.3 Ograničenje nadogradnje

Za IBM SaaS ponude koje su označene kao "Nadogradnja za postojeće Kupce" ("SaaS nadogradnje"), kupac mora prethodno pribaviti odgovarajuća licencna ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program naveden u nazivu ponude SaaS nadogradnje. Na primjer, Kupac koji kupi IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnju za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoringa mora imati licencna ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program, IBM Tivoli Monitoring. Kupčeva ovlaštenja za SaaS nadogradnje ne mogu premašiti Kupčeva ovlaštenja za pridruženi IBM program.

Kada Kupac stekne SaaS nadogradnje, Kupac ne može u instalacijskoj okolini na lokaciji koristiti ista pridružena licencna ovlaštenja IBM-ovog programa i ovlaštenja SaaS-a nadogradnje. Na primjer, ako Kupac ima 23 ovlaštenja Upravljanog virtualnog poslužitelja za pridruženi IBM-ov program i odluči kupiti 10 ovlaštenja Prosječnih upravljanih virtualnih poslužitelja SaaS-a nadogradnje, Kupac može nadgledati

10 Prosječnih virtualnih poslužitelja SaaS-a nadogradnje u IBM SaaS okolini i 13 Upravljanih virtualnih poslužitelja u softveru instaliranom na lokaciji.

SaaS nadogradnja ne uključuje Pretplatu i podršku za pridruženi IBM program. Kupac izjavljuje da je stekao odgovarajuća (1) licencna ovlaštenja i (2) Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program (ili programe). Tijekom Perioda pretplate za SaaS nadogradnje Kupac mora održavati aktivnu Pretplatu i podršku za ovlaštenja IBM-ovog programa koja se koriste zajedno s ovlaštenjima SaaS-a nadogradnje. U slučaju da je Kupčeva licenca za korištenje pridruženog IBM-ovog programa (ili više programa) ili Kupčeva Pretplata i podrška za IBM-ov program (ili programe) otkazana, otkazat će se Kupčevo pravo na korištenje SaaS-a nadogradnje.

7.4 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Kupac 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 Kupac ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Kupac je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

Dodatak A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) pruža nadgledanje iskustava i resursa krajnjeg korisnika kako bi upozorio korisnike na probleme u aplikacijama i pomogao im da te probleme riješe na brz i učinkovit način.

Ulazni korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu osobnu intervenciju.
- Korisnicima omogućuje otkrivanje stvarnih iskustava krajnjeg korisnika za aplikacije pomoću podjele vremena odaziva po komponentama.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za sve nadgledane resurse.
- Korisnicima omogućuje kreiranje i modificiranje pragova za vizualno otkrivanje problema i primanje upozorenja.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) pruža detaljne dijagnostičke informacije za utvrđivanje osnovnog uzroka problema u izvedbi aplikacije, tako da se mogu brzo riješiti.

Dijagnostički korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu osobnu intervenciju.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za njihove aplikacijske poslužitelje.
- Analizira izvedbu na razini koda i sadrži ključne dijagnostičke informacije poput podataka o kontekstu i praćenja stogova.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) pruža nadgledanje iskustava krajnjeg korisnika, praćenja transakcija i resursa kako bi upozorio korisnike na probleme u aplikacijama i pomogao im da te probleme riješe na brz i učinkovit način.

Korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu osobnu intervenciju.
- Pomoću Praćenja transakcija korisnici mogu otkriti uska grla aplikacijskih performansi u svim nadgledanim pretražiteljima, web poslužiteljima i aplikacijskim poslužiteljima.
- Korisnicima omogućuje otkrivanje stvarnih iskustava krajnjeg korisnika za aplikacije pomoću podjele vremena odaziva koje dobivaju korisnici podržanih mobilnih i desktop pretražitelja po komponentama.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za sve nadgledane resurse.
- Korisnicima omogućuje kreiranje i modificiranje pragova za vizualno otkrivanje problema i primanje upozorenja.

- Podržava automatsko generiranje servisnih zahtjeva za rješavanje problema u IBM SmartCloud Control Desku na temelju IBM Application Performance Management (SaaS) upozorenja.
- Podržava integraciju IBM Application Performance Management (SaaS) događaja u IBM Tivoli Netcool OMNibus.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS koji se primjenjuje ako je naveden u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Primjenjivat će se SLA verzija koja je važeća na početku ili kod obnavljanja razdoblja pretplate Kupca. Kupac je suglasan da SLA za Kupca ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. "Ovlašteni kontakt" označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva u skladu s ovim SLA.
- b. "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM dati za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za Usluge.
- c. "Zahtjev" označava zahtjev koji je vaš Ovlašteni kontakt predao IBM-u u skladu s ovim SLA jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluga.
- d. "Ugovoreni mjesec" označava svaki cijeli mjesec tijekom razdoblja Usluga, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- e. "Kupac" označava subjekt koji se pretplaćuje na uslugu izravno od IBM-a, koji ima ovlaštenje za korištenje Usluga u vrijeme predavanja Zahtjeva i koji ne krši nikakve bitne obveze, uključujući obveze plaćanja, u skladu s Ugovorom sklopljenim s IBM-om za Usluge.
- f. "Vrijeme prekida rada" označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za Uslugu zaustavljen i niti jedan vaš korisnik ne može koristiti niti jedan aspekt Usluga za koji imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem Usluge nisu dostupne zbog:
 - Planiranog prekida rada sustava.
 - Više sile.
 - Problema s aplikacijama, integracijama, opremom ili podacima Kupca ili treće strane.
 - Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio Uslugama koristeći vaše lozinke ili opremu).
 - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Uslugama.
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje određuje Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- g. "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluga.
- h. "Viša sila" označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti Usluga koji IBM ne može kontrolirati.
- i. "Planirani prekid rada sustava" označava planiranu nedostupnost Usluga zbog servisnog održavanja ili ažuriranja sustava, kao što je, ali ne ograničavajući se na, primjena izdanja, zakrpe ili brzog popravka.
- j. "Usluga" označava proizvodnu instancu IBM Performance Managementa (SaaS) na koju se ovaj SLA odnosi, kao što je prikazano na prvoj stranici ovog SLA. Ovaj SLA odnosi se na svaku Uslugu zasebno, a ne na sve zajedno.
- k. "Razina usluga" označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluga koje pruža u ovom SLA-u.

2. Odobrenja dostupnosti

Da biste bili ovlašteni za predavanje Zahtjeva, morate kod IBM odjela za pomoć korisničke podrške imati zabilježenu prijavu podrške za svaki Događaj odgovarajuće Usluge, u skladu s IBM postupkom za prijavljivanje problema podrške s Ozbiljnošću 1. Morate navesti sve potrebne detaljne informacije o Događaju, uključujući vrijeme kada ste prvi puta bili pod utjecajem Događaja i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješavanja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje Usluga.

Vaš Ovlašteni kontakt mora poslati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti najkasnije tri (3) radna dana nakon završetka Ugovorenog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.

Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje Zahtjeva, uključujući, ali ne ograničavajući se na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.

IBM će interno mjeriti ukupno kombinirano Vrijeme prekida rada za svaki Ugovoreni mjesec. Odobrenja dostupnosti temeljit će se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti u skladu s ukupnom kombiniranom dostupnošću tijekom svakog Ugovorenog mjeseca, na temelju tablice navedene ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.

Za Paket usluga (pojedinačne Usluge u paketu koje se prodaju zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti bit će izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jednu pojedinačnu Uslugu unutar paketa i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

Ako ste Uslugu kupili od važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obaveza prema Usluzi i SLA-u, onda će se Odobrenje dostupnosti bazirati na cijeni za vrijednost predloženu odnosom (Relationship Suggested Value Price - RSVP) koja je objavljena u tom trenutku za Uslugu na snazi u Ugovorenom mjesecu koja je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%.

Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec neće ni pod kojim uvjetima premašiti 10 posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje pretplate koju plaćate IBM-u za Uslugu.

IBM će upotrebljavati vlastito razumno prosuđivanje da bi provjerio Zahtjeve, koristeći informacije dostupne u IBM zapisima, koje prevladavaju ako postoji neslaganje s podacima u vašim zapisima.

ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠE SU JEDINO I ISKLJUČIVO SREDSTVO U ODNOSU NA NEKI ZAHTJEV.

3. Razine usluge

Dostupnost Usluga tijekom Ugovorenog mjeseca

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
Manja od 99,8%	2%
Manja od 98,8%	5%
Manja od 95,0%	10%

Postotak "Dostupnosti" računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu, a rezultat se prikazuje kao postotak.

Primjer: 432 minute ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

$\begin{array}{r} 43\,200 \text{ ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca} \\ - 432 \text{ minute Vremena prekida rada} \\ = 42\,768 \text{ minuta} \\ \hline 43\,200 \text{ ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca} \end{array}$	$= 2\% \text{ Odobrenja dostupnosti za } 99,0\% \text{ dostupnosti} \\ \text{tijekom Ugovorenog mjeseca}$
---	---

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo za IBM Kupce. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne instance, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, obuku, pitanja i odgovore ili razvoj.
- Zahtjeve od strane korisnika, gostiju i sudionika Usluge IBM Kupca.
- Usluge, programe, softver za omogućavanje ili agente koji se izvode na sustavima klijenata ili na sustavima koje pruža treća strana
- Ako ste prekršili bilo koje bitne obveze u Uvjetima upotrebe, Politici prihvatljive upotrebe ili u vašem ugovoru za Uslugu, uključujući, ali ne ograničavajući se i na kršenje obveza plaćanja.