

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Kenexa Learn

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, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

1. IBM SaaS

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Metrike naplate

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

- a. **Pristup** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Pristup je pravo korištenja IBM SaaS-a. Kupac mora dobiti jedno pravo Pristupa da bi mogao koristiti IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu Kupca.
- b. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Kupac 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 Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. **Odabrani sudionik** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Svaki pojedinac ili subjekt kvalificiran za sudjelovanje u bilo kojem programu za isporuku usluge kojim upravlja ili koji prati IBM SaaS je Odabrani sudionik. Trebaju se dobiti dovoljna ovlaštenja da pokriju sve Odabrane sudionike upravljane ili praćene unutar IBM SaaS za vrijeme razdoblja mjerenja navedena u Korisnikovom dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Za ovaj IBM SaaS, Odabrani sudionik obuhvaća samo korisnike koji su označeni kao aktivni u LMS-u i sve korisnike u LCMS-u.

- d. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

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.

3.2 Djelomične mjesečne naknade

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

3.3 Na zahtjev

Opcije na zahtjev fakturirat će se u mjesecu u kojem ju Kupac naruči na način određen u Transakcijskom dokumentu.

3.4 Prekomjerne upotrebe

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

4. 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:

4.1 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.

4.2 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 IBM SaaS upotreba. 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 onemogućiti pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

4.3 Potrebno 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.

5. Tehnička podrška

Osnovna korisnička podrška je sadržana u IBM SaaS ponudi i Softveru za omogućivanje, prema primjenjivosti, za vrijeme Perioda pretplate. Dostupna tehnička i korisnička podrška detaljno je opisana na: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Pristup treće strane

Podložno odredbama ovog ToU-a koje se odnose na upotrebu IBM SaaS-a, Kupac može dozvoliti trećim stranama koje imaju Kupčevo ovlaštenje da pristupaju IBM SaaS-u ("Treće strane"). Kupac mora obavijestiti Treće strane o odredbama koje se odnose na upotrebu IBM SaaS-a. Kupac je odgovoran za pristup Trećih strana IBM SaaS-u, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sva potraživanja Trećih strana vezana uz IBM SaaS, b) sve pogrešne upotrebe IBM SaaS-a od strane Trećih strana. Kupac će braniti, obešteti i osloboditi IBM odgovornosti za upotrebu IBM SaaS-a od strane Trećih strana. Ova obveza nije podložna nikakvom ograničenju odgovornosti.

6.2 Safe Harbor certifikat

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/>.

6.3 Povrat ili uklanjanje korisničkih podataka

Na Kupčev pisani zahtjev, nakon raskida ili isteka Uvjeta upotrebe (ToU) ili Ugovora, IBM će u skladu sa svojim politikama sigurnosnog kopiranja i zadržavanja obrisati ili vratiti Kupcu sve Osobne podatke koji su stavljeni na raspolaganje IBM SaaS-u.

6.4 Cookieji

Kupac se slaže da IBM može koristiti cookieje i tehnologije praćenja za prikupljanje osobnih informacija kod prikupljanja statistika o korištenju i informacija dizajniranih za poboljšavanje iskustva korisnika i/ili prilagodbu interakcija s korisnicima u skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Gdje je to traženo mjerodavnim pravom, Kupac je obavijestio korisnike i pribavio njihovu suglasnost za sve gore navedeno.

6.5 Obrada podataka

Za transakcije koje se izvode u svim zemljama članicama EU-a, Islandu, Lihtenštajnu i Švicarskoj primjenjuju se sljedeće odredbe:

Kupac se slaže da IBM može obraditi Sadržaj, uključujući bilo koje Osobne podatke, izvan državnih granica u sljedećim zemljama: Engleska, Kanada, Kina, Njemačka, Indija, Irska, Meksiko, Singapur, Vijetnam i SAD.

Kupac se slaže da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje Cloud usluga.

Kada se IBM-ov US-EU i Swiss-EU Safe Harbor Framework ne primjenjuju na prijenos Osobnih podataka u EEA-u ili Švicarskoj, strane ili njihova odgovarajuća povezana društva mogu sklopiti posebne standardne, nemodificirane ugovore na temelju EU Modela klauzula u svojim odgovarajućim ulogama u skladu s EC Odlukom 2010/87/EU uz uklanjanje opsijskih klauzula. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopila povezana društva, strane će rješavati kao da su se spor ili odgovornost između njih proizašli iz odredbi ovog Ugovora.

6.6 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

IBM Kenexa Learn on Cloud je platforma koja omogućuje Kupcu razvoj, osiguravanje i praćenje sadržaja za učenje. Kupac može naručiti jedan ili kombinaciju od bilo koja tri IBM Kenexa Learn on Cloud proizvoda niže navedenih:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Za proizvode IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author i IBM Kenexa LMS on Cloud potrebne su usluge početne implementacije koje će biti pokrivene posebnim Opisom posla (Statement of Work - SOW).

Usluge početne implementacije za Hot Lava Mobile on Cloud su opisane niže.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author uključuje funkciju Autora koja omogućuje razvoj ponovno iskoristivog sadržaja u zajedničkom okruženju za višemodalnu isporuku; upravlja i ponovno koristi sadržaj sa sposobnostima za pretraživanje, meta podatke klijenta, dinamičku sistematizaciju, praćenje objekta i izvještavanja za jedan izvor. Ova IBM SaaS ponuda uključuje ovlaštenje na jednu proizvodnu lokaciju i jednu neproizvodnu lokaciju (to jest pripremnu lokaciju).

1.1 Opcijske funkcije koje se mogu naručiti za LCMS Premier on Cloud Author (dostupne nakon početnih implementacijskih usluga)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Dopušta isporuku e-learninga izravno iz LCMS-a korištenjem AICC standarda ili drugih podržanih metoda. Sadržaj se dinamički formatira u vrijeme isporuke kako bi odgovarao potrebama publike i medija u kojem se isporučuje.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Daje dodatni izvještaj pored uključenih standardno podržanih izvještaja. Izvještaj je ograničen na podatke sadržane u standardnoj bazi podataka i ne uključuje nikakve modifikacije standardne baze podataka.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Pružuje jedan dodatni predložak koji sadrži standarde za kreiranje sadržaja u skladu s posebnim zahtjevima Kupca.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Pružuje jednu dodatnu datoteku mapiranja koja omogućuje uvoz i pretvaranje navedene formatirane Word ili PowerPoint datoteke u izvorni LCMS format.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Pružuje dodatni paket jezika s podrškom za jezike koji nisu uključeni u osnovni paket jezika koji se dobiva uz IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Ovlašćuje klijenta na dodatnu pripremnu lokaciju koju može koristiti za potrebe internog testiranja ili obuke.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Konfigurabilni Sustav za upravljanje učenjem za administriranje, dokumentiranje, praćenje, izvještavanje i isporuku tečaja za podršku u učionici, online i mobilno učenje. Podržava učenje sa i od kolega i stručnjaka korištenjem i integriranjem sposobnosti društvenog softvera u sigurnom okruženju. Ova IBM SaaS ponuda uključuje ovlaštenje na jednu proizvodnu lokaciju i jednu neproizvodnu lokaciju (to jest pripremnu lokaciju).

2.1 Opcijske funkcije koje se mogu naručiti za LMS on Cloud (dostupne nakon početnih implementacijskih usluga)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Kupcu omogućuje sinkronizaciju LMS korisnika na temelju njihovog aktualnog HR informacijskog sustava. IBM će odrediti format za uvoz korisnika. Kupac je odgovoran omogućiti uvoz korisnika u navedenom formatu.
Pružiti će se do 8 sati usluga savjetovanja na daljinu u sklopu pružanja podrške za instalaciju, konfiguraciju i provjeru podataka za ovu funkciju. Ove usluge istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li su svi sati iskorišteni.
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
Omogućuje uvoz podataka o povijesti obuke u LMS. IBM će odrediti format za uvoz povijesnih podataka. Kupac je odgovoran omogućiti uvoz povijesnih podataka u navedenom formatu koristeći proračunsku tablicu Excela. Pružiti će se do 8 sati usluga savjetovanja na daljinu u sklopu pružanja podrške za instalaciju, konfiguraciju i provjeru podataka za ovu funkciju. Ove usluge istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li su svi sati iskorišteni.
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
Integrira LMS s poslužiteljem direktorija treće strane korištenjem LDAP protokola.
- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
Daje dodatni izvještaj pored uključenih standardno podržanih izvještaja. Izvještaj je ograničen na podatke sadržane u standardnoj bazi podataka i ne uključuje nikakve modifikacije standardne baze podataka.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
Omogućuje da LMS komunicira preko sučelja s eCommerce.
- f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
Pružiti dodatni paket jezika s podrškom za jezike koji nisu uključeni u osnovni paket jezika koji se dobiva uz IBM Kenexa LMS on Cloud.
- g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Ovlašćuje klijenta na dodatnu pripremnu lokaciju koju može koristiti za potrebe internog testiranja ili obuke.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Rješenje mobilnog učenja za razvoj, isporuku i analizu korištenja različitih vrsta mobilnog sadržaja neovisnog o uređaju tako da odgovara raznolikim scenarijima komunikacija, mobilnog učenja i performansi. Uključuje sposobnost razvijanja sadržaja jednom i postavljanje istog na mobilne uređaje i tablete.

Standard Hot Lava Mobile implementacija uključuje konfiguraciju i postavljanje sljedećih funkcija na daljinu:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* komponenta za kreiranje sadržaja koji će se prikazivati na prijenosnim uređajima; i
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* za objavljivanje sadržaja za prijenosne uređaje, uređivanje korisničkih dozvola za pristup i praćenje isporuke sadržaja za prijenosne uređaje.

Dodatak B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM pruža ovaj SLA svojim Kupcima pod sljedećim uvjetima. Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja vaše pretplate. Primajte na znanje da SLA za vas 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-om.
- b. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti 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-om jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- d. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom razdoblja Usluge, 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 i koji ne krši niti jednu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za Uslugu sklopljenim s IBM-om.
- 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 Usluge za koji imaju odgovarajuće dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem Usluge nisu dostupne zbog:
 - (1) Planiranog prekida rada sustava.
 - (2) Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (na primjer prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta itd.).
 - (3) Problema s aplikacijama, opremom ili podacima Korisnika ili treće strane.
 - (4) Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio Uslugama koristeći vaše lozinke ili opremu).
 - (5) Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Uslugama.
- g. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- h. **Planirani prekid rada sustava** – označava nedostupnost Usluge zbog njezinog održavanja koja se odvija po rasporedu.
- i. **Usluga** – označava IBM Kenexa uslugu (ili usluge) na koje se odnosi ovaj SLA. Ovaj SLA odnosi se na svaku Uslugu zasebno, a ne na sve zajedno.
- j. **Razina usluge** – označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. 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 detaljno navesti sve potrebne informacije o događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješenja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar 24 sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje Usluga.
- b. Vaš Ovlašteni kontakt mora poslati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti najkasnije tri (3) radna dana nakon završetka Ugovorenog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.

- c. 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.
- d. IBM će interno mjeriti i izvještavati o ukupnom kombiniranom Vremenu prekida rada za vrijeme svakog Ugovorenog mjeseca. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najveće primjenjivo Odobrenje dostupnosti, temeljeno na kombiniranom Vremenu prekida rada za vrijeme svakog Ugovorenog mjeseca. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- e. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti 10 posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju plaćate IBM-u za Uslugu.
- f. 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.
- g. **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

Postignuta razina usluge (za vrijeme Ugovornog mjeseca)	Odobrenje dostupnosti (% računa za mjesečne usluge Ugovorenog mjeseca, što je predmet Zahtjeva)
93.0% – 99.2%	5%
Manje od 93%	10%

Postotak Postignute razina usluge računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu (minus minute Planiranog prekida rada sustava), minus (b) ukupan broj minuta neplaniranog Vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu (minus minute Planiranog prekida rada sustava), a rezultat se prikazuje kao postotak.

4. Isključenja

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

- Usluge koje su probne i beta.
- Ne-proizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, postavljanje, obnavljanje od katastrofe, Pitanja i odgovore.
- Zahtjevi koje predaju korisnici, gosti, sudionici i dozvoljene pozvane osobe IBM-ovog Korisnika Usluge.
- 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.