

# IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

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/sladb.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).

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

U svrhu ovih Uvjeta upotrebe, navedene IBM SaaS ponude su Infrastructure as a Service ponude.

### 2. Metrike naplate

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

- 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 u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Naslijeđeni čvor** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Naslijeđena ovlaštenja IBM više ne oglašava aktivno. IBM može, ipak, po vlastitom i isključivom nahođenju, pristati da poveća Kupčeva postojeća ovlaštenja za upotrebu IBM SaaS-a po metrici naplate Čvora nasljeđa. Kupčeva upotreba IBM SaaS-a po ovoj metrici naplate je podložna definiciji metrike naplate koja je navedena u ugovoru pod kojim je Korisnik izvorno stekao prava korištenja Nasljeđa IBM SaaS-a i samo do razine ovlaštenja navedene u Kupčevom PoE-u.

### 3. Naknade i naplata

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

#### 3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, 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 otkazivanje pristupa stupilo 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

Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što vas IBM obavijesti da je dostupan pristup na IBM SaaS, tehnička podrška za IBM SaaS se daje preko e-pošte, online foruma i u online sustavu izvještavanja o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogućiti u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe. Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Sljedeći prioriteti će se primijeniti na probleme poslane za IBM SaaS:

Prioritet	Definicija prioriteta	Ciljana vremena reagiranja	Pokrivenost za vremena reagiranja
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 jednog sata	24x7
Sva druga	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije ili je upit ili ne-tehnički zahtjev.	Unutar 4 sata	Poslovni sati

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima, prioritetima problema i težinama i drugim pogonima komunikacije tehničke podrške i procesima je opisano u IBM Cloudant odjeljku Priručnika podrške za IBM Software as a Service (SaaS).

## 6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 6.1 Safe Harbor usklađenost i zaštita podataka

IBM se pridržava U.S. – EU i U.S. - Swiss Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz skupljanje, 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/>.

Ako korisnik učini Osobne podatke dostupnim IBM SaaS-u, kao između Korisnika i IBM-a, Korisnik se smatra jedinim kontrolorom Osobnih podataka i Korisnik određuje IBM kao obrađivačem za obradu (kako su ti termini definirani u EU Direktivi 95/46/EC) tih Osobnih podataka. IBM obrađuje takve Osobne podatke samo u mjeri potrebnoj za dostupnost IBM SaaS-a u skladu s ovim ToU-om. IBM će u razumnoj mjeri surađivati s Korisnikom u njegovom ispunjenju svih zakonskih zahtjeva, uključujući i pružanje pristupa Korisniku Osobnim podacima. Kupac se slaže da IBM može obrađivati Sadržaj učinjen dostupnim IBM SaaS-u, uključujući sve Osobne podatke, preko granica do IBM-a u Sjedinjenim Državama. Ako IBM promijeni način na koji obrađuje ili osigurava Osobne podatke i takva promjena

uzrokuje neusklađenost s primjenjivim pravom zaštite podataka, možete otkazati pogođeni IBM SaaS unutar 30 dana od IBM-ove obavijesti o promjeni.

## **6.2 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 skupio 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 podugovarača, gdje god mi i naši podugovarači 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.

## **6.3 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 SaaS ponude

Sljedeće osnovne komponente su uključene u svaku IBM SaaS ponudu opisanu niže.

- Kupac dobiva pristup na IBM Cloudant Data Layer softver, JavaScript Object Notation (JSON) bazu podataka. Softver uključuje mogućnost pohrane i dohvata podataka preko jednog (1) Cloudant RESTful API-ja, pristup klijentovim i mobilnim SDK knjižnicama, ugrađeno indeksiranje punog teksta, multi-master replikaciju i stvarno-vremensku analitiku putem MapReduce.
- Za svaku Instancu IBM SaaS-a, IBM će instalirati i konfigurirati IBM Cloudant Data Layer komponente softvera na jedan (1) poslužitelj. Svaki poslužitelj će se nalaziti na podržanom Infrastructure as a Service (IaaS) centru podataka pružatelja usluga. Kupac može izabrati IaaS pružatelja usluga i lokacije podatkovnog centra iz liste koju definira IBM.
- Kupac mora steći minimalno tri (3) Instance po klasteru. IBM će konfigurirati pridružene poslužitelje u jedan ili više klastera. IBM će prema svom nahođenju konfigurirati jedan ili više uravnoteživača opterećenja za kontroliranje radnog opterećenja sustava.
- Kupac ima pristup na Tehnički upravitelj računa (TAM) za pomoć u aktivnostima postavljanja i konfiguracije. Ova podrška postaje dostupna Kupcu kada ga IBM obavijesti da je pristup na IBM SaaS dostupan. TAM nije namjenski resurs za cijelo vrijeme i dostupan je za do 15 sati savjetovanja.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Ova IBM SaaS ponuda je namijenjena za korisnike koji žele procijeniti IBM Cloudant Data Layer softver.

Uz gore opisane osnovne funkcije, primjenjuje se sljedeće:

- Za svaku Instancu IBM SaaS-a, Kupac dobiva pristup na jedan (1) poslužitelj namijenjen za svoje aktivnosti koji se ne dijeli s niti jednim drugim korisnikom.
- Maksimalan Period pretplate za ovu ponudu je 6 mjeseci.
- Za vrijeme Perioda pretplate, Kupac može koristiti samo uslugu za potrebe procjene i neproizvodne namjene.

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Uz gore opisane osnovne funkcije, primjenjuje se sljedeće na ovu IBM SaaS ponudu:

- Za svaku Instancu IBM SaaS-a, Kupac dobiva pristup na jedan (1) poslužitelj namijenjen za svoje aktivnosti koji se ne dijeli s niti jednim drugim korisnikom.

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Uz gore opisane osnovne funkcije, primjenjuje se sljedeće na ovu IBM SaaS ponudu:

- Za svaku Instancu IBM SaaS-a, Kupac dobiva pristup na jedan (1) poslužitelj namijenjen za svoje aktivnosti koji se ne dijeli s niti jednim drugim korisnikom.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Uz gore opisane osnovne funkcije, primjenjuje se sljedeće na ovu IBM SaaS ponudu:

- Za svaku Instancu IBM SaaS-a, Kupac dobiva pristup na jedan (1) poslužitelj koji je konfiguriran kao virtualna instanca. Ova virtualna instanca će dijeliti hardverske i mrežne resurse s drugim korisnicima, ali će virtualna instanca biti isključivo za Kupca.

#### 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Uz gore opisane osnovne funkcije, primjenjuje se sljedeće na ovu IBM SaaS ponudu:

- Za svaku Instancu IBM SaaS-a, Kupac dobiva pristup na jedan (1) poslužitelj koji je konfiguriran kao virtualna instanca. Ova virtualna instanca će dijeliti hardverske i mrežne resurse s drugim korisnicima, ali će virtualna instanca biti isključivo za Kupca.

## 1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Uz gore opisane osnovne funkcije, primjenjuje se sljedeće na ovu IBM SaaS ponudu:

- Za svaku Instancu IBM SaaS-a, Kupac dobiva pristup na jedan (1) poslužitelj namijenjen za svoje aktivnosti koji se ne dijeli s niti jednim drugim korisnikom.
- Kupac dobiva pristup na geprostorne komponente softvera koje kombiniraju snagu Geografskog informacijskog sustava (GIS) korištenjem GeoJSON formata. Geoprostorno indeksiranje, geoprostorni upiti i funkcije geoprostornog dijeljenja su omogućene kroz isti Cloudant Restful API.

## 1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Uz gore opisane osnovne funkcije, primjenjuje se sljedeće na ovu IBM SaaS ponudu:

- Za svaku Instancu IBM SaaS-a, Kupac dobiva pristup na jedan (1) poslužitelj koji je konfiguriran kao virtualna instanca. Ova virtualna instanca će dijeliti hardverske i mrežne resurse s drugim korisnicima, ali će virtualna instanca biti isključivo za Kupca.
- Kupac dobiva pristup na geprostorne komponente softvera koje kombiniraju snagu Geografskog informacijskog sustava (GIS) korištenjem GeoJSON formata. Geoprostorno indeksiranje, geoprostorni upiti i funkcije geoprostornog dijeljenja su omogućene kroz isti Cloudant Restful API.

## 2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Specifikacije za ovu IBM SaaS ponudu su definirane u Kupčevom ugovoru nasljeđa uspostavljenom s Cloudant Inc.

## 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 verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja vaše pretplate. Pritežite se 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 IBM SaaS.
- 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 trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 GMT prvog dana u mjesecu do 23:59 GMT zadnjeg dana u mjesecu.
- e. **Kupac ili vi ili vaš** – označava subjekt koji se pretplaćuje na IBM SaaS izravno od IBM-a i koji ne krši nikakvu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za IBM SaaS sklopljenim s IBM-om.
- f. **Hitno održavanje** – označava održavanje IBM SaaS-a koje može privremeno ograničiti ili odgoditi dostupnost cijelog ili dijela IBM SaaS-a zbog javne sigurnosti, sigurnosti, održavanja IBM SaaS-a, međuoperabilnosti usluga, zaštite podataka ili za izvođenje rada koji je potreban iz operativnih ili tehničkih razloga.
- g. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- h. **Opravdano vrijeme kvara** – označava vrijeme, mjereno u minutama, u bilo kojem mjesecu za vrijeme kojeg IBM SaaS nije dostupan zbog bilo čega od sljedećeg:
  - (1) Više sile;
  - (2) Problema s aplikacijama Kupca ili treće strane, opremom ili podacima;
  - (3) Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio IBM SaaS-u koristeći vaše lozinke ili opremu);
  - (4) Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u;
  - (5) IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje je dostavio Kupac ili treća strana u Kupčevo ime;
  - (6) Raspoređeno održavanje;
  - (7) Hitno održavanje; ili
  - (8) Kada je Amazon Web Services ("AWS") pružatelj usluga Infrastructure as a Service provider, greška na razini regije na AWS korištenjem AWS kontrolne ploče usluge kao indikatora.
- i. **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 IBM SaaS-a koji IBM ne može kontrolirati.
- j. **Raspoređeno održavanje** – označava održavanje IBM SaaS-a koje IBM raspoređuje za određeno vrijeme. Za to vrijeme IBM SaaS može biti nedostupan Kupcu.
- k. **Razina usluge** – označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-a.
- l. **Ukupno vrijeme** – označava vrijeme, mjereno u minutama, u bilo kojem mjesecu.

- m. **Vrijeme rada** – označava vrijeme, mjereno u minutama, u bilo kojem mjesecu za vrijeme kojeg je IBM SaaS dostupan za upotrebu Kupcu kako je namijenjeno i odaziva se na pojedinačne zahtjeve za dokumentima unutar 250 milisekundi na 99-tom percentilu za sve zahtjeve po volumenu zahtjeva od 150 TPS ili manje. Vremena odgovora će se mjeriti kao vrijeme do prvog bajta (TTFB).

## 2. Obavijest o održavanju

Svako Raspoređeno održavanje koje će rezultirati time da IBM SaaS bude nedostupan će se komunicirati Kupčevom Ovlaštenom kontaktu ne manje od 1 poslovnog dana prije početka održavanja.

Ako je potrebno Hitno održavanje, IBM će obavijestiti Kupčev Ovlašteni kontakt odmah nakon početka održavanja.

## 3. Odobrenja dostupnosti

- Da biste mogli predati Zahtjev, morate upisati prijavu podrške vezano za pojedini Događaj u IBM odjelu korisničke podrške za primjenjivi IBM SaaS, u skladu s IBM postupkom za prijavu problema za podršku Prioriteta 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 Prioritetom 1.
- Vaš Ovlašteni kontakt mora poslati na izvođenje vaše Potraživanje za Ocjenu dostupnosti ne kasnije od deset (10) radnih dana nakon završetka Ugovornog mjeseca koji je predmet Potraživanja.
- 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 procijeniti Zahtjev unutar deset (10) poslovnih dana nakon zaprimanja takvog zahtjeva. IBM će mjeriti interno ukupno Vrijeme rada i Opravdano vrijeme kvara za vrijeme svakog Ugovornog mjeseca. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj (ili Događaje) u istom Ugovorenom mjesecu.
- Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. Možete samo izvesti Traženja koja se odnose na jedan individualni IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu, a IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti u odnosu na više od jedan IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu.
- Ako naručite IBM SaaS od važećeg IBM preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje IBM SaaS-a i SLA obveze, tada će Odobrenja dostupnosti biti bazirana na tada-trenutna Relationship Suggested Value Price (RSVP) za IBM SaaS u odnosu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, s popustom od 50%.
- 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.**

## 4. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu

Postignuta razina usluge (za vrijeme Ugovorenog mjeseca)	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
Veće od ili jednako 99.9%	0%
Veće od ili jednako 99% ali manje od 99.9%	10%
Jednako ili veće od 95% ali manje od 99%	25%
Manje od 95%	100%

Postignuta razina usluge, izražena kao postotak, računa se na sljedeći način: (a) Vrijeme rada, podijeljeno s (b) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu minus Opravdano vrijeme kvara.

Kao primjer, mjesec ožujak (koji ima ukupno 44 640 minuta) s opravdanim vremenom kvara od 3 minute i vremenom rada od 44 194 minuta se računa kako slijedi:

$$(44\ 194 / (44\ 640 - 3)) \times 100 = ,99000 \times 100 = 99\%$$

## 5. Isključenja

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

- Beta usluge.
- Zahtjeve od strane IBM kupčevih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.