

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 prihvata 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

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. 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.
- 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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) za As-Shipped Applications Instance Set Up i IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) za Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup imaju pridružene naknade navedene 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 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 raskinuti 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 raskid 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 raskid Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućiti pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je raskidanje pristupa stupilo na snagu.

4.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE stoji da je Kupčev tip obnavljanja "raskid", IBM SaaS će se raskinuti 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

Tehnička ponuda za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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)

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.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
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 upotreblijiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
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

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Neproizvodno ograničenje

Ako je IBM SaaS definiran kao "Non-Production", Kupac može koristiti IBM SaaS isključivo za interne, neproizvodne aktivnosti, uključujući testiranje, podešavanje izvedbe, dijagnozu kvarova, interno mjerenje performansi, postavljanje, aktivnost osiguranja kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja. Kupac nema ovlaštenje za korištenje bilo kojeg dijela IBM SaaS-a u bilo koju drugu svrhu ako ne stekne odgovarajuća ovlaštenja za proizvod.

Kupac mora biti ovlašten za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users da bi mogao dobiti ovlaštenja za Neproizvodnu instancu (ili instance) IBM SaaS-a.

6.1 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor okvirnog sporazuma, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje podataka 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/>.

6.2 Cookieji

Kupac je svjestan i prihvaća 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 podugovarača, gdje god mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je rješenje za upravljanje životnim ciklusom objekata i nekretnina koje uključuje ili podržava sljedeće procese i funkcije:

- Upravljanje nekretninama
Omogućite rješenje za upravljanje transakcijama, administraciju najma i knjigovodstvo najma; upotrijebite poslovnu analitiku za utvrđivanje učinaka nekretnina, najмова, pružatelja i procesa.
- Kapitalni projekti
Omogućite planiranje kapitalnih projekata; odredite prioritete financiranja unutar kapitalnih programa; pružite integrirane procese i analitiku.
- Upravljanje prostorom
Pronađite prilike za bolje iskorištenje objekata i upravljanje popunjenošću; omogućite praćenje odgovornosti odjela za korištenje prostora; pregledajte učitanе tlocrte; pružite pomoć kod procesa preseljenja; analizirajte strateško planiranje prostora; upravljajte rezervacijama prostora i sredstava; pratite proračune, troškove i rasporede.
- Održavanje objekata
Upotrijebite procjene objekata temeljene na uvjetima; omogućite analizu financijskog utjecaja i utjecaja na okoliš za kapitalno planiranje; upravljajte zahtjevima za uslugom održavanja objekata; automatizirajte usluge održavanja objekta; upotrijebite poslovnu analitiku za utvrđivanje izvedbe procesa povezanih s objektima, sredstvima, resursima i održavanjem objekta.
- Upravljanje energijom
Upravljajte praćenjem ispuštanja ugljičnog dioksida u poduzeću i analizom ulaganja u okoliš; omogućite analizu financijskog utjecaja i utjecaja na okoliš za poboljšanje kapitalnog planiranja; upotrijebite analizu financijskog utjecaja i utjecaja na okoliš za poboljšanje kapitalnog planiranja; upotrijebite analitiku za utvrđivanje potencijalnih radnih zadataka za opremu.
- Administracija aplikacija
Upravljajte podacima portfelja temeljne nekretnine, objekta i sredstva; upravljajte pristupom korisnika; proširite aplikacije koristeći tehnološku platformu; omogućite sučelje preko web usluge ili VPN veze.

Ovisno o korisnikovom ovlaštenju, korisnik će moći pristupiti naznačenim dijelovima sljedećih procesa i funkcija:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
Kreiranje zahtjeva, kreiranje rezervacija, pretraživanje baze znanja, odgovaranje na zahtjeve za ponudu, pretraživanje lokacija, osoba i sredstava. Kupac mora imati ovlaštenje za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users da bi mogao dobiti ovlaštenja za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
Sudjelovanje u procesima odobrenja, nadgledanje metrika izvedbe, pregled izvještaja s podacima i funkcijama Self Servicea pomoću pristupa za čitanje. Kupac mora imati ovlaštenje za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users da bi mogao dobiti ovlaštenja za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Sudjelovanje u procesima ograničenim na zadatke, ankete, račune i zahtjeve za plaćanje, upravljanje dokumentima. Uključuje funkcije koje obuhvaća Self Service i Approvals and Reporting users. Kupac mora imati ovlaštenje za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users da bi mogao dobiti ovlaštenja za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Sudjelovanje u svim implementiranim poslovnim procesima i administrativnim funkcijama.

2. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production instance ne uključuju visoku dostupnost ili istu učestalost sigurnosnog kopiranja koju pruža proizvodna instanca. Zbog pada performansi neproizvodnu Instancu ne smije istodobno koristiti više od 30 korisnika na bilo koji izravan ili neizravan način (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kakvog sredstva.

Svako ovlaštenje za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On dodaje jednu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production instancu kojoj može pristupiti dodatnih 30 korisnika.

Svako ovlaštenje za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On povećava jednu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production instancu tako da joj istovremeno može pristupiti dodatnih 30 korisnika. Ako kupac doda kapacitet IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production instanci kupnjom IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-Ona, taj se dodatni kapacitet ne može kasnije dodijeliti drugoj IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production instanci.

3. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation**

Korisnici IBM SaaS-a ne mogu pristupiti ili mijenjati konfiguracijske parametre ispod aplikacijskog sloja, kao što su konfiguracije baze podataka ili međusoftvera (middleware). IBM SaaS možete konfigurirati na razini aplikacijskog sloja koristeći IBM TRIRIGA Application Builder alate uključene u IBM SaaS ili kreiranjem integracija pomoću IBM TRIRIGA Connector for Business Application alata uključenih u IBM SaaS.

IBM SaaS koristi model kontinuirane isporuke, s različitim pravilima za ažuriranja platforme i tehnologije i za ažuriranja aplikacija. Ažuriranja platforme i tehnologije IBM izvodi periodički, po vlastitom nahođenju, za sve korisnike IBM SaaS-a. Nakon primjene, ažuriranja aplikacija će zamijeniti korisnikove konfiguracije aplikacija sa standardnom IBM SaaS funkcionalnošću aplikacija. Međutim, ažuriranja aplikacija se neće odnositi na IBM SaaS korisnike koji ne izaberu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications ili na IBM SaaS korisnike koji izaberu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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

Ovlašteni kontakt – označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva u skladu s ovim SLA-om.

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.

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.

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.

Kupac – označava subjekt koji se pretplaćuje na uslugu izravno od IBM-a, koji ima ovlaštenje za korištenje Usluge u vrijeme predavanja Zahtjeva i koji ne krši bilo kakve bitne obveze, uključujući obveze plaćanja, u skladu s Ugovorom sklopljenim s IBM-om za Uslugu.

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. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluge 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 Usluzi koristeći vaše lozinke ili opremu).
- Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Usluzi.
- IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje određuje Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.

Događaj – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.

Viša sila – označava događaje izvan doseg 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 Usluge koji IBM ne može kontrolirati.

Planirani prekid rada sustava – označava planiranu nedostupnost Usluge zbog servisnog održavanja ili ažuriranja sustava, kao što je, ali ne ograničavajući se na primjenu izdanja, zakrpe ili brzog popravka.

Razina usluge – označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-a.

Usluga – označava IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) instancu proizvoda na koju se odnosi ovaj SLA, kao što je prikazano na prvoj stranici Opisa usluge. Ovaj SLA odnosi se na svaku Uslugu zasebno, a ne na sve zajedno.

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 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 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.

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 kvara 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

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 432 minute Vremena prekida rada = 42 768 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99,0% dostupnosti tijekom Ugovorenog mjeseca
43 200 ukupnih minuta u 30 dana 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.