

## 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/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 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 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 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.
- 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 Klijentovom 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

Primjenjuje se inicijalna jednokratna naknada za postavljanje po cijeni i 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. Usluge postavljanja na zahtjev

### 4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Ova usluga postavljanja uspostavlja IBM SaaS u sklopu kojeg će IBM održavati okolinu i prema potrebi, na temelju vlastite odluke, primijeniti ažuriranja platforme, tehnologije i aplikacije za sve Klijente IBM SaaS-a.

### 4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Ova usluga postavljanja uspostavlja IBM SaaS za okolinu platforme koju održava Klijent. Klijent je odgovoran za primjenu ažuriranja aplikacije unutar IBM SaaS-a i mora izvoditi taj postupak u skladu s uputama dostavljenim uz primjenjivo ažuriranje.

## 5. 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.

## 6. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS pruža se putem e-pošte, online foruma i online sustava izvještavanja o problemima. Tehnička podrška nije dostupna kao zasebna ponuda.

Ozbilnost	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 jednog sata	24 sata na dan, 7 dana u tjednu
2	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> 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	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotreblijiva 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 tehnički problem	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

## **7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude**

### **7.1 Neproizvodno ograničenje**

Ako je IBM SaaS definiran kao "Neproizvodna" ili "Razvojna" okolina, Klijent 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. Klijent nema ovlaštenje za korištenje bilo kojeg dijela IBM SaaS-a u bilo koju drugu svrhu ako ne stekne odgovarajuća proizvodna ovlaštenja.

Korisnici Neproizvodne instance (ili instanci) IBM SaaS-a moraju imati ovlaštenje za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production instance ne uključuju visoku dostupnost ili istu učestalost sigurnosnog kopiranja koja se dobiva uz proizvodnu instancu. 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 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 Klijent doda kapacitet instanci ponude IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) kupnjom ponude IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, taj se dodatni kapacitet ne može kasnije dodijeliti drugoj instanci ponude IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

Klijent mora imati ovlaštenje za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) da bi mogao dobiti ovlaštenje za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), a to je neproizvodna instanca(e) od IBM SaaS-a. S IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), do 5 korisnika dobiva udaljeni pristup s poboljšanom razinom kontrole u okolini.

### **7.2 Ograničenja proizvoda IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)**

Svi ovlašteni korisnici proizvoda IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) moraju imati ovlaštenje istog tipa korisnika za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Svi ovlašteni korisnici sljedećih proizvoda moraju imati ovlaštenje istog tipa korisnika za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### **7.3 Cookieji**

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti 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 statističke podatke o upotrebi i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu praćenja upotrebe i poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom.

### **7.4 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.

## **7.5 Zahtjevi ovlaštenja za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**

- Svi korisnici ovlašteni za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) moraju biti pokriveni s ovlaštenjem za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Svi korisnici ovlašteni za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) moraju biti pokriveni s ovlaštenjem za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

## **7.6 Veze prema web stranicama trećih strana ili drugim uslugama**

Gdje je to primjenjivo, ako Klijent ili IBM SaaS korisnik prenose sadržaj na web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili je dostupna putem IBM SaaS ili uključuje bilo kakav sadržaj treće strane poput aplikacija ili baza podataka u IBM SaaS okolinu, Klijent i IBM SaaS korisnik daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvog prijenosa sadržaja te za primanje, korištenje i podršku takvog sadržaja treće strane, ali takva interakcija je isključivo između Klijenta i web stranica 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. IBM zadržava pravo odbijanja podrške aplikacije ili procesa treće strane ili prilagođene aplikacije iz bilo kojeg razloga, bez ograničenja na primijećene sigurnosne rizike i izlaganja licenciranju ili performansama.

## Dodatak A

### 1. Opis IBM SaaS-a

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, najmova, 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:

- a. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User  
Kreiranje zahtjeva, kreiranje rezervacija, pretraživanje baze znanja, unos kartica prisutnosti na radu, odgovaranje na zahtjeve za ponudu, odgovaranje na e-maile s offline obrascima (do 25), pretraživanje lokacija, osoba i sredstava. Klijent 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.
- b. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User  
Kreiranje i pristup radnim zadacima iz mobilnog uređaja putem IBM TRIRIGA Anywhere mobilne aplikacije. Klijent 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) Anywhere Users.
- c. 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. Klijent 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.

- d. 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, Anywhere i Approvals and Reporting users. Klijent 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.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User  
Autorizirani korisnici mogu sudjelovati u svim implementiranim poslovnim procesima i administrativnim funkcijama. Istodobni korisnici mogu sudjelovati u svim implementiranim poslovnim procesima i administrativnim funkcijama, osim samoposlužnih rezervacija, offline alata i alata za izgradnju aplikacija.

## **2. Fakultativne usluge**

### **2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production instance ne uključuju visoku dostupnost ili istu učestalost sigurnosnog kopiranja koja se dobiva uz proizvodnu Instancu. 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.

### **2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On**

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 Klijent 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.

### **2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) ponude**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) i IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) su fakultativni dodaci, koji nude mogućnost prilagodbe za Klijenta unutar IBM SaaS okolina i dodatnu podršku za upravljanje s IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

### **2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) daje Klijentu neproizvodnu instancu i poboljšani pristup u svrhu razvoja.

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

IBM SaaS Klijenti 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 tehnologija IBM izvodi periodički, po vlastitoj procjeni, za sve korisnike IBM SaaS-a. Nakon primjene, ažuriranja aplikacija će prijeći preko korisnikovih konfiguracija aplikacija sa standardnom IBM SaaS funkcionalnošću aplikacija. Međutim, ažuriranja aplikacija neće se odnositi na Klijente IBM SaaS-a koji ne izaberu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Set-up for As-Shipped Applications ili na Klijente IBM SaaS-a koji izaberu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Set-up for Fully Configurable Applications.

#### **4. Osobni podaci i regulirani sadržaj**

Ovaj IBM SaaS nije dizajniran prema određenim sigurnosnim zahtjevima za regulirani sadržaj, na primjer za osobne podatke ili osjetljive osobne podatke. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li ovaj IBM SaaS Klijentove potrebe kada govorimo o tipu sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS.

## 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 deset posto jedne dvanaestine (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)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 95,0%	10%

\* 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: 475 minuta ukupnog Vremena prekida tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca	
- 475 minuta Vremena prekida	
= 42 725 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 98,9% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
<hr/>	
Ukupno 43 200 minuta	