

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Cognos Controller on Cloud

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).

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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

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 navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili 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.
- Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

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 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.

3.4 Naknade za opcije na zahtjev

Za opcije na zahtjev račun će se izdati u mjesecu u kojem ih Kupac naruči po cijeni navedenoj u Transakcijskom dokumentu.

4. Usluge na daljinu

Usluga na daljinu IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud uključuje do 80 sati poduke i pomoći, uključujući jednostavnije utvrđivanje početnog IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) slučaja korištenja, poduku o planiranju projekta i pokretanju implementacije IBM CCoC-a, poduku o dokazanim praksama kreiranja IBM CCoC izvještaja, poduku o održavanju i administraciji IBM CCoC-a. Usluge se kupuju po Angažmanu i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

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 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.

5.3 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.

6. Tehnička podrška

Tehnička podrška se pruža tijekom Perioda pretplate i nije dostupna kao zasebna ponuda. 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 (ToU).

IBM će pružiti Priručnik za podršku za IBM Software as a Service koji sadrži informacije o tehničkoj podršci i procesima za IBM SaaS.

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 upotrebjiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena reagiranja	Pokrivenost za vremena reagiranja
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 Osnovna ponuda

Svaki IBM SaaS uključuje jednu proizvodnu instancu, jednu neproizvodnu instancu i do tri godine povijesti podataka.

7.2 Korisničke uloge

IBM Cognos Controller je softver za financijsku konsolidaciju koji podržava proces sklapanja, konsolidacije i izvještavanja. Ponuda omogućuje korisnicima prikaz financijskih rezultata, kreiranje financijskih izvještaja i izvještaja o upravljanju i pruža pregled ključnih financijskih omjera i metrika u poduzeću.

IBM Cognos Controller User on Cloud može konsolidirati sustav, izvještavati o sustavu i administrirati sustav.

Za potrebe IBM SaaS-a Kupac može omogućiti pristup korisnicima izvan Kupčevog poduzeća. Takvi će se korisnici smatrati korisnicima IBM SaaS-a i imat će odgovarajuća ovlaštenja. Kupac je odgovoran osigurati da se korisnici IBM SaaS-a pridržavaju tih uvjeta.

7.3 Neproizvodno ograničenje

Ako je IBM SaaS određen kao "Neproizvodan", IBM SaaS se može koristiti isključivo u sklopu Kupčevih neproizvodnih aktivnosti, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, podešavanje performansi, dijagnozu kvarova, vrednovanje, postavljanje, aktivnost osiguranje kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja.

7.4 Minimalni zahtjevi

Kupac mora imati barem ovlaštenje za 25 (dvadeset i pet) ponuda IBM Cognos Controller User on Cloud.

7.5 Programi za upravljanje usklađivanjem

IBM SaaS može se koristiti kao pomoć Kupcu kod ispunjavanja obaveza usklađenosti, koje se mogu temeljiti na zakonima, pravilima, standardima ili praksama. Bilo koje upute, predložena upotreba ili smjernice dobivene od IBM SaaS-a ne smatraju se pravnim, računovodstvenim ili drugim profesionalnim savjetima i Kupca se upozorava da potraži vlastito pravno ili drugo profesionalno savjetovanje. Isključivo je Kupac odgovoran za osiguravanje da Kupac i Kupčeve aktivnosti, aplikacije i sustavi budu u skladu sa svim primjenjivim zakonima, pravilima, standardima i praksama. Upotreba IBM SaaS-a ne jamči usklađenost s bilo kojim zakonom, pravilom, standardom ili praksom.

7.6 Stranica i usluge treće strane

Ako Kupac ili IBM SaaS Korisnik prenese Sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS, Kupac i IBM SaaS Korisnik daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Kupca i Web stranice 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.

7.7 Zabranjene upotrebe

Microsoft zabranjuje sljedeće upotrebe:

Nema upotrebe visokog rizika. Kupac ne smije koristiti IBM SaaS za bilo koju primjenu ili situaciju u kojoj bi IBM SaaS greška mogla uzrokovati smrt ili teške tjelesne ozljede bilo koje osobe ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu ("Upotreba visokog rizika"). Primjeri Upotrebe visokog rizika uključuju, ali nisu ograničeni na: zrakoplovni prijevoz ili druge načine masovnog prijevoza putnika, nuklearna ili kemijska postrojenja, sustave za održavanje života, medicinsku opremu koja se usađuje, motorna vozila ili oružane sustave. Upotreba visokog rizika ne uključuje IBM SaaS korištenje za administrativne svrhe, pohranu konfiguracijskih podataka, inženjerske i/ili konfiguracijske alate ili druge aplikacije koje nisu kontrolne i čija

greška ne bi uzrokovala smrt, tjelesne ozljede ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu. Te nekontrolne aplikacije mogu komunicirati s aplikacijama koje služe za kontrolu, ali ne smiju biti izravno ili neizravno odgovorne za kontrolnu funkciju.

7.8 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.

7.9 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 Cognos Controller je softver za financijsku konsolidaciju koji podržava proces sklapanja, konsolidacije i izvještavanja. Ponuda omogućuje korisnicima prikaz financijskih rezultata, kreiranje financijskih izvještaja i izvještaja o upravljanju i pruža pregled ključnih financijskih omjera i metrika u poduzeću.

1. IBM SaaS uključuje sljedeće:

1.1 Obnavljanje od katastrofe

U slučaju kada IBM SaaS nije dostupan zbog događaja katastrofe ili uzroka koji je izvan IBM-ove kontrole, IBM nastojati vratiti Kupčev pristup IBM SaaS-u na sljedeći način:

- IBM će omogućiti hardver, softver i mrežnu infrastrukturu u IBM-ovoj mreži centra podataka, što će Kupcu omogućiti da nastavi pristupati IBM SaaS-u unutar 14 dana.

Okolina će se obnoviti koristeći najnoviju sigurnosnu kopiju sadržaja, kao što je opisano niže, s time da gubitak sadržaja u vraćenom skupu podataka sadržaja neće premašiti 24 sata.

1.2 Sigurnosno kopiranje sadržaja

IBM SaaS obuhvaća sigurnosno kopiranje samo za Sadržaj zajedničkog prostora foldera. Svakodnevno se izvode lokalna sigurnosna kopiranja koja se repliciraju u drugu bazu podataka u zasebnom centru podataka, kako bi se izbjegle posljedice katastrofalnog događaja izvan IBM-ove kontrole na primarnoj lokaciji. IBM održava sigurnosne kopije na temelju pomičnog perioda: Svakih 7 dana izrađuje se sigurnosna kopija čitave baze podataka, a zatim se svaki sljedeći dan u tjednu izrađuje komparativna diferencijalna sigurnosna kopija. IBM će zadržavati diferencijalne sigurnosne kopije iz posljednjih 7 dana i prethodne 4 potpune sigurnosne kopije (što obuhvaća raspon aktivnosti od 28 dana). Kada se kreira nova potpuna sigurnosna kopija, najstarija verzija se odbacuje. Sigurnosne kopije šifriraju se dok miruju u sustavu za sigurnosno kopiranje baziranom na diskovima i tijekom prijenosa na vanjsku lokaciju.

2. Stavke za koje IBM može biti odgovoran kod usluga obnavljanja od katastrofe i usluga sigurnosnog kopiranja

Mogu se pojaviti okolnosti u kojima zbog IBM-ovog kršenja vezanog uz njegove obveze prema uslugama obnavljanja od katastrofe i sigurnosnog kopiranja sadržaja navedenim iznad Kupac ima pravo na naknadu štete od IBM-a. Bez obzira na osnovu po kojoj Kupac ima pravo na potraživanje naknade štete od IBM-a (uključujući kršenja osnovnih ugovornih obveza, nemar, krivo tumačenje ili druga ugovorna ili izvanugovorna potraživanja), IBM-ova ukupna odgovornost za sva potraživanja koja proizlaze iz ili se odnose na kršenje IBM-ovih obveza za usluge obnavljanja od katastrofe i sigurnosnog kopiranja sadržaja uključit će se u iznos odgovornosti naveden u ugovoru. Naknada štete za tjelesne ozljede (uključujući smrt) i oštećenja stvarne osobne imovine za koje je IBM zakonski odgovoran nisu podložna ograničenju iznosa naknade štete.

2.1 Stavke za koje IBM nije odgovoran kod usluga obnavljanja od katastrofe i usluga sigurnosnog kopiranja

NI POD KOJIM OKOLNOSTIMA IBM, NJEGOVI RAZVIJAČI PRIHVATLJIVIH PROIZVODA ILI DOBAVLJAČI NISU ODGOVORNI ZA BILO ŠTO OD SLJEDEĆEG, ČAK I AKO IH SE OBAVIJESTI O TOJ MOGUĆNOSTI:

- IMOVINSKU ŠTETU, SLUČAJNE, PRIMJERNE (ŠTETA KAO NOVČANA KAZNA) ILI NEIZRAVNE ŠTETE ILI BILO KAKVE EKONOMSKE ŠTETE, NAKNADE ŠTETE ZA IZMAKLU KORIST; ILI
- GUBITAK PRIHODA, POSLA, ZARADE, DOBROG GLASA (GOODWILL) ILI OČEKIVANE UŠTEDE.

3. Dodatni uvjeti

Bez obzira na bilo kakve suprotne izjave u Općim uvjetima, IBM SaaS je namijenjen za pohranu i primanje pojedinačnih informacija o plaćama.

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 razumije da SLA za Kupca ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na buduću račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Kupac predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Kupčevi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Kupcu ili trećoj strani;
 - Kupčeve neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnama, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Kupac mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Kupac prvi puta shvati da je Događaj imao utjecaja na Kupčevo korištenje IBM SaaS-a. Kupac mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Korisnik mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada Kupac prijavi prvo pojavljivanje Vremena kvara. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. 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. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

- e. Ako je Kupac kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.
- f. 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 IBM SaaS.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Manja od 95,0%	10%

Dostupnost, izražena u postotku, 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.

Primjer: 476 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 476 minuta Vremena prekida rada = 42 724 minuta <hr/> 43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	= 5% odobrenja dostupnosti za 98,9% Dostupnost u ugovorenom mjesecu
--	--

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 okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane Kupčevih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.