

IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Watson Analytics

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 Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

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 Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Gigabajt** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Gigabajt se definira kao 2 na tridesetu potenciju bajtova podataka (1,073,741,824 bajtova). Gigabajti se koriste za mjerenje veličine nekomprimiranih skupova podataka učitanih u IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja Gigabajta koji su u bilo kojem trenutku tijekom perioda mjerenja smješteni u IBM SaaS-u.

3. Naknade i naplata

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

3.1 Naknade za 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.

4. 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.

5. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate pruža se tehnička podrška tijekom trajanja ovog IBM SaaS-a, kao što je navedeno u Priručniku podrške za IBM Software as a Service na <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ili na nekom drugom URL-u koji navede IBM. Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti informacije od Klijenta (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 podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

6.2 Osobni podaci i regulirani sadržaj

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

6.3 IBM-ovo korištenje Sadržaja Klijenta za kognitivnu analitiku

IBM može koristiti Klijentov sadržaj i podatke koje Klijent dostavi IBM SaaS-u za potrebe IBM-ovog internog istraživanja, testiranja i razvoja poboljšanja ili proširenja IBM SaaS-a ili za razvoj novih usluga koje pružaju prilagođenije ili značajnije iskustvo za korisnike. U sklopu tih radnji IBM može u agregiranom i anonimnom obliku kompilirati i analizirati sažete informacije koje odražavaju korištenje IBM SaaS-a od strane Klijentovih ovlaštenih korisnika te može pripremati izvještaje, studije, analize i druge rezultate rada koji nastanu na temelju te kompilacije i analize (zajednički nazvane "Kompilirani podaci"). IBM zadržava prava vlasništva u i na Kompilirane podatke.

6.4 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 informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

6.5 Uništavanje sadržaja

IBM će uništiti Klijentove podatke ili sadržaj nakon isteka ili raskida IBM SaaS-a ili ranije, na Klijentov zahtjev.

6.6 Safe Harbor

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/>.

7. Twitter sadržaj u programu Watson Analytics

7.1 Definicije

- a. **Izvještaj o analizi** – označava rezultat ili izlazne podatke kreirane u Klijentovim aplikacijama na IBM SaaS-u tijekom procesa analiziranja i izvođenja informacija iz Twitter sadržaja. Takvi rezultati ne mogu sadržavati Twitter sadržaj, ali mogu sadržavati sadržaj koji duplicira Twitter sadržaj, na primjer pojmove za pretraživanje i upućivanja na teme Tweetova.
- b. **Tweet ID** – označava jedinstveni identifikacijski broj generiran za svaki Tweet.
- c. **Tweetovi** – označava javni upis čiji tekst nema više od 140 znakova i koji je upisao krajnji korisnik usluge Twittera.

- d. **Twitter sadržaj** – označava Tweetove, Tweet ID-ive, javne informacije profila krajnjeg korisnika Twittera i bilo koje druge Twitter podatke i informacije koje se stavljaju Klijentu na raspolaganje.

7.2 Upotreba Twitter sadržaja

Klijentu se neće dodijeliti nikakav pristup neobrađenom Twitter sadržaju. IBM SaaS Klijentu omogućuje odabir i korištenje Twitter sadržaja isključivo unutar IBM SaaS-a i isključivo u svrhu analiziranja Twitter sadržaja i generiranja Analitičkih izvještaja.

Twitter sadržaj nije u IBM-ovom vlasništvu niti ga IBM kontrolira. Twitter sadržaj može uključivati materijale koji su nedopušteni, neprecizni, pogrešni, neprikladni ili nepoželjni na neki drugi način. IBM ili njegovi dobavljači nemaju obvezu pregledavanja, filtriranja, provjere, uređivanja ili uklanjanja bilo kakvog Twitter sadržaja. Međutim, IBM ili njegovi dobavljači mogu to napraviti po vlastitom nahođenju. Klijent mora upotrijebiti funkcionalnost koju pruža IBM kako bi odmah izbrisao ili modificirao bilo koji Twitter koji može biti pohranjen u IBM SaaS-u. Klijent će imati pravo preuzimanja i uklanjanja Analitičkog izvještaja iz SaaS-a.

7.3 Obujam Twitter podataka

Klijenti koji koriste izdanje Plus ograničeni su na sljedeće:

- 25 000 Tweetova po skupu podataka

Klijenti koji koriste izdanje Professional ograničeni su na sljedeće:

- 50 000 Tweetova po skupu podataka

7.4 Ograničenja za Twitter sadržaj

Klijent neće:

- a. Koristiti Twitter sadržaj na način koji krši bilo koje mjerodavno pravo, uključujući, ali ne ograničavajući se na propise o privatnosti ili u bilo koje neovlaštene ili neprikladne svrhe.
- b. Koristiti Twitter sadržaj dostupan u sklopu SaaS-a za izvođenje analize na maloj grupi osoba ili jednoj osobi u bilo kakve nezakonite ili diskriminirajuće svrhe.
- c. Koristiti Twitter sadržaj dostupan u sklopu SaaS-a za izvođenje analize koja će biti uključena u mrežu oglašavanja.
- d. Koristiti Twitter sadržaj za provođenje analize u kojoj se izvode redovita mjerenja bazirana na vremenu koristeći iste ili slične metodologije za potrebe uspoređivanja uspješnosti televizijskog programa u određenom periodu ili u odnosu na definirani skup ili podskup drugih televizijskih programa.
- e. Koristiti bilo skupne metrike Twitterovih korisnika, na primjer broj korisnika ili računa, dobivene tijekom pristupanja i korištenja Twitter sadržaja u sklopu SaaS-a u bilo koje svrhe.
- f. Koristiti Twitter sadržaj u bilo koje druge svrhe osim za ograničenu primjenu koju dozvoljava SaaS.

7.5 Raskid od strane IBM-a

Klijentova upotreba Twitter sadržaja će se prekinuti nakon raskida IBM SaaS-a.

Bez obzira na navedeno, osim prava obustave i raskida navedenih u Ugovoru, IBM može prestati pružati pristup Twitter sadržaju u bilo kojem trenutku, bez najave i bez obveze pružanja povrata sredstava, odobrenja ili druge naknade Klijentu.

7.6 Odricanje od odgovornosti za jamstvo i naknadu štete za Twitter sadržaj

BEZ OBZIRA NA JAMSTVO NAVEDENO U UGOVORU, TWITTER SADRŽAJ SE PRUŽA ISKLJUČIVO "TAKAV KAKAV JEST", "PREMA DOSTUPNOSTI", SA SVIM GREŠKAMA, I KLIJENTOVA UPOTREBA TWITTER SADRŽAJA PREDSTAVLJA ISKLJUČIVO NJEGOV RIZIK. IBM NE DAJE I OVIM SE ODRIČE BILO KOJIH I SVIH DRUGIH IZRIČITIH I POSREDNIH JAMSTAVA, UKLJUČUJUĆI SVA POSREDNA JAMSTVA KOJA SE ODOSE NA MOGUĆNOST PRODAJE, KVALITETU, IZVEDBU, PODOBNOST ZA ODREĐENU SVRHU, NEKRŠENJE, PRAVO VLASNIŠTVA I BILO KOJA JAMSTVA KOJA PROIZLAZE IZ POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVAČKIH ODNOSA VEZANIH UZ TWITTER SADRŽAJ. IBM NE JAMČI DA ĆE PRISTUP TWITTER SADRŽAJU BITI NEPREKIDAN ILI DA ĆE BITI BEZ GREŠAKA. OVO ODRICANJE OD JAMSTVA MOŽDA NIJE VAŽEĆE U NEKIM PRAVNIM SUSTAVIMA I KLIJENT MOŽE IMATI JAMSTVENA PRAVA PO PRAVU KOJE SE NE MOŽE IZUZETI ILI PONIŠTITI ODRICANJEM. BILO KOJE TAKVO JAMSTVO VRIJEDI SAMO TRIDESET (30) DANA OD DATUMA KADA OVAJ UGOVOR STUPA NA SNAGU (OSIM AKO TAKAV ZAKON NE ODREĐUJE DRUGAČIJE).

BILO KOJA IBM-OVA OBVEZA NAKNADE ŠTETE KLIJENTA U SKLOPU OVOG UGOVORA SE NI NA KOJI NAČIN NE ODNOSI NA KLIJENTOV PRISTUP I KORIŠTENJE TWITTER SADRŽAJA.

7.7 Upotreba unutar vlade SAD-a

Twitter sadržaj je "komercijalna stavka", kako je taj pojam definiran u 48 C.F.R. 2.101, koja se sastoji od "komercijalnog računalnog softvera" i "dokumentacije komercijalnog računalnog softvera", u skladu s upotrebom tih pojmova u 48 C.F.R. 12.212. Bilo kakva upotreba, modificiranje, izvodi, prikazivanje, izdavanje, izvođenje, prikazivanje, otkrivanje ili distribucija Twitter sadržaja od strane bilo kojeg subjekta državne uprave je zabranjena, osim kako je izričito dozvoljeno odredbama ovog Ugovora. Osim toga, bilo kakva upotreba od strane subjekata državne uprave SAD-a mora biti u skladu s 48 C.F.R. 12.212 i 48 C.F.R. 227.7202-1 do 227.7202-4. Ako Klijent koristi Twitter sadržaj po Klijentovoj službenoj dužnosti, kao zaposlenik ili predstavnik upravnog tijela SAD-a, određene države ili lokalnog upravnog tijela i Klijent nema pravnu mogućnost prihvaćanja nadležnosti, mjesta ili drugih klauzula navedenih ovdje, onda se te klauzule ne odnose na takav subjekt, ali samo u mjeri u kojoj to zahtijeva mjerodavno pravo. Ugovaratelj/proizvođač je Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Dodatak A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics pruža integrirano analitičko iskustvo u cloudu i pomaže korisnicima da se usmjere na pokretače koji utječu na njihovo poslovanje. Automatizacijom koraka pristupanja podacima i prediktivne analitike, IBM SaaS pronalazi i prikazuje skrivene obrasce i odnose koji omogućuju brže razumijevanje uzroka događaja.

IBM SaaS ponuda uključuje sljedeće mogućnosti:

- Privlačno korisničko iskustvo - prikaz podataka i spoznaja u formatu koji korisnicima omogućuje bolje razumijevanje podataka i interakciju s podacima.
- Otkrivanje podataka - vizualno istraživanje i interakcija s podacima omogućuju pronalaženje uzoraka i izvođenje spoznaja.
- Usmjereno analitičko otkrivanje - umetnuta prediktivna analitika koja automatski izvodi statističku korelaciju i analizu ključnih pokretača.
- Dijalog s prirodnim jezikom - interakcija s podacima kroz sučelje na engleskom jeziku temeljeno na ključnim riječima koje koristi pojmove poznate u poslovanju.
- Pristup podacima - automatski pristupa i zatim jednoznačno ocjenjuje spremnost Klijentovih podataka za analizu, uz isticanje potencijalnih problema s podacima koji bi mogli kompromitirati rezultate.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus je okolina za jednog korisnika koja pruža sljedeće mogućnosti:

- Učitavanje .xls, .xlsx ili .csv datoteka koje sadrže više od 1 000 000 redova i 256 stupaca.
- Ukupna pohrana od 2 GB. Pohrana podataka uključuje izvorne podatke učitane u cloud okolinu i sadržaj kreiran u aplikaciji.
- Eksportiranje u format datoteke PPT.
- Prikaz priče

Prikaz priče je skup mogućnosti unutar Watson Analyticsa koje korisniku omogućuje spajanje analiza kreiranih koristeći Watson Analytics u sastavljeni prikaz. Unutar priče korisnik može koristiti postojeći sadržaj ili izravno sastaviti novi sadržaj i zatim koristiti tekst, slike, web stranice, medije i animaciju za kreiranje bogatih, interaktivnih prezentacija. Ova funkcija trenutno je dostupna kao "Beta funkcija".

- Infografike
- Predlošci
- Twitter sadržaj
- Povezivanje s: DropBoxom, Boxom i Microsoft OneDriveom

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional je okolina za više korisnika koja ima sve mogućnosti proizvoda IBM Watson Analytics Plus i sljedeće dodatne funkcije i proširene kapacitete:

- Učitavanje .xls, .xlsx ili .csv datoteka koje sadrže maksimalno 10 000 000 redova i 500 stupaca.
- Opcija Jednog klijenta, u kojoj pohrana podataka uključuje izvorne podatke učitane u cloud okolinu i sadržaj kreiran u aplikaciji.
- Prošireni Twitter sadržaj
- Povezivanje s Cognos 10 izvještajima

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated je cloud okolina za više korisnika koja ima sve mogućnosti proizvoda IBM Watson Analytics Professional i sljedeće dodatne funkcije i proširene kapacitete:

- Opcija Jednog klijenta, u kojoj pohrana podataka uključuje izvorne podatke učitane u cloud okolinu i sadržaj kreiran u aplikaciji.
- Namjenska okolina

1.4 Fakultativni dodaci

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Dostupan kao dodatak mjesečnoj pretplati na IBM Watson Analytics Plus. Svako ovlaštenje pretplate na ovaj IBM SaaS pruža dodatnih 10 GB prostora za pohranu korisničkog sadržaja koji se dodaje maksimumu definiranom u ugovorenom razredu.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Dostupan kao dodatak mjesečnoj pretplati na IBM Watson Analytics Professional i Professional Dedicated. Svako ovlaštenje pretplate na ovaj IBM SaaS pruža dodatnih 50 GB prostora za pohranu korisničkog sadržaja koji se dodaje maksimumu definiranom u ugovorenom razredu.

1.5 Obnavljanje od katastrofe i sigurnosno kopiranje

Sve IBM SaaS ponude pružaju Klijentu plan za obnovu od katastrofe i podršku za sigurnosno kopiranje sadržaja.

1.5.1 Obnavljanje od katastrofe

Ako se pojavi katastrofalni događaj koji nastane kao rezultat događaja izvan dosega čovjeka, terorizma, akcija radnika, požara, poplave, potresa, nereda, rata, vladinih radnji, naredbi ili ograničenja, virusa, napada odbijanja usluga i drugih zlonamjernih činova, kvarova opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo kojeg drugog uzroka nedostupnosti IBM SaaS-a koji je izvan IBM-ove razumne kontrole, IBM će Klijentu ponovno omogućiti pristup do IBM SaaS-a unutar 14 dana.

1.5.2 Sigurnosno kopiranje sadržaja

Sigurnosna kopiranja sadržaja izvode se svakodnevno i kopiraju se na vanjsku lokaciju da bi se sadržaj zaštitio od katastrofalnog događaja. Svakih 7 dana izrađuje se sigurnosna kopija čitave baze podataka, a zatim se svaki sljedeći dan izrađuje komparativna diferencijalna sigurnosna kopija. IBM će zadržavati diferencijalne sigurnosne kopije iz posljednjih 7 dana i potpune sigurnosne kopije iz posljednjih 28 dana. Sigurnosne kopije šifriraju se dok miruju u sustavu za sigurnosno kopiranje baziranom na diskovima i tijekom prijenosa na vanjsku lokaciju.

2. Beta funkcije u Watson Analytics

Beta funkcije koje se pružaju uz IBM SaaS nisu dio IBM SaaS-a. Beta funkcije se pružaju pod istim uvjetima kao IBM SaaS, osim kako je navedeno ispod. Neke ili sve Beta funkcije možda neće postati općenito dostupne od strane IBM-a ili u sklopu proizvoda ili ponude. Klijent može koristiti Beta funkcije isključivo u sklopu interne upotrebe za potrebe vrednovanja, a ne u proizvodnoj okolini. Klijent može koristiti Beta funkcije dok ih IBM ne povuče ili ne onemogući pristup tim funkcijama. IBM daje Beta funkcije bez obveze pružanja podrške i "TAKVE KAKVE JESU", BEZ BILO KAKVIH JAMSTAVA, IZRIČITIH ILI PREŠUTNIH, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA JAMSTVO PRAVA VLASNIŠTVA, NEKRŠENJA ILI NEOMETANJA I PREŠUTNA JAMSTVA I UVJETE TRŽIŠNE VRIJEDNOSTI I PODOBNOSTI ZA ODREĐENU SVRHU.

Klijent treba poduzeti mjere predostrožnosti kako bi izbjegao gubitak podataka kada se Beta funkcije više ne mogu koristiti.

Klijent prihvaća da IBM može koristiti sve poslane povratne informacije i prijedloge.

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 četiri 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)
99,0 – 99,75 %	2%
95,0 – 98,99 %	5%
Manja od 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: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca - 500 minuta Vremena prekida rada = 42 700 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 5% Odobrenja dostupnosti za 98,8% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
--	---