

IBM Watson Analytics

Pogoje uporabe ("Pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("Pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("Splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage, International Passport Advantage Express ali International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Za naslednje ponudbe IBM SaaS veljajo ti pogoji posebne ponudbe SaaS:

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

2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega pooblaščenega uporabnika, ki dostopa do storitve IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnihkoli sredstev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vse pooblaščen uporabnike z dodeljenim dostopom do ponudbe IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Gigabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Gigabajt je definiran kot 2 na 30. potenco bajtov podatkov (1.073.741.824 bajtov). V gigabajtih se meri nestisnjena velikost naborov podatkov, naloženih v ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število gigabajtov, ki jih gosti ponudba IBM SaaS v kateremkoli trenutku v obdobju merjenja.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Stroški nastavitve

Stroški nastavitve bodo podani v transakcijskem dokumentu.

3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

4. Trajanje in možnosti podaljšanja

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima na voljo dostop do ponudbe IBM SaaS, v skladu z navedbami v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe, ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev IBM SaaS samodejno podaljševala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisne odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem je tehnična podpora zagotovljena za IBM SaaS, kot je določeno v priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS) na naslovu <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ali URL-ju, ki ga IBM sporoči naknadno. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM kot del običajnega delovanja in podpore ponudbe IBM SaaS zbira naročnikove podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v zvezi z uporabo ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitve IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih uslužbencev in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

6.2 Osebnih podatki in nadzorovana vsebina

Ta ponudba IBM SaaS ni zasnovana za nobene specifične varnostne zahteve za nadzorovano vsebino, kot so osebni podatki ali občutljivi osebni podatki. Naročnik je odgovoren, da ugotovi, ali ta ponudba IBM SaaS ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

6.3 IBM-ova uporaba naročnikove vsebine za kognitivno analitiko

IBM sme naročnikovo vsebino, ki jo ta posreduje IBM SaaS, uporabljati za interne raziskave, testiranje in razvoj izboljšav storitve ali razširitev ponudbe IBM SaaS ali za razvoj novih storitev, ki zagotavljajo bolj prilagojeno in učinkovito uporabniško izkušnjo. Pri tem IBM lahko zbira in analizira združene, anonimne podatke v obliki povzetka o uporabi IBM SaaS s strani naročnikovih pooblaščenih uporabnikov in lahko pripravi poročila, študije, analize in druge delovne produkte, ki izhajajo iz tega zbiranja in analize (s skupnim imenom "zbrani podatki"). IBM ohrani vse lastniške pravice do zbranih podatkov.

6.4 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoči morebitne spremembe.

6.5 Uničenje vsebine

IBM bo ob poteku ali preklicu ponudbe IBM SaaS oz. pred tem na zahtevo naročnika uničil naročnikove podatke ali vsebino.

6.6 Varen pristan

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana med ZDA in EU, kot jih je izdalo ameriško ministrstvo za trgovino. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7. Vsebina storitve Twitter v okolju Watson Analytics

7.1 Definicije

- a. **Poročilo o analizi** – pomeni rezultate ali izhodne podatke, ki jih naročnikove aplikacije ustvarijo v ponudbi IBM SaaS iz postopka analiziranja in izpeljevanja informacij iz vsebine storitve Twitter. Takšni rezultati morda ne vsebujejo vsebine storitve Twitter, vendar lahko vsebujejo vsebino, ki podvaja vsebino storitve Twitter, npr. iskalne izraze in sklice na vsebino tvitov v storitvi Twitter.
- b. **ID tvita** – unikatna identifikacijska številka, ki se ustvari za vsak tvit.
- c. **Tweets (tviti)** – javna objava s telesom besedila, ki ne presega 140 znakov, ki jo ustvari kateri kolikončni uporabnik storitve Twitter.

- d. **Vsebina storitve Twitter** – pomeni tvite, ID-je tvitov, informacije o javnih profilih končnih uporabnikov storitve Twitter ter katerekoli druge podatke in informacije storitve Twitter, ki so naročniku dane na voljo.

7.2 Uporaba vsebine storitve Twitter

Naročniku ne bo omogočen dostop do surove vsebine storitve Twitter. V okviru storitve IBM SaaS lahko naročnik izbira in uporablja vsebino storitve Twitter izključno v okviru storitve IBM SaaS ter izključno za analiziranje vsebine storitve Twitter in izdelave analitičnih poročil.

Vsebina storitve Twitter ni last IBM-a niti je IBM ne nadzira. Vsebina storitve Twitter lahko vsebuje gradiva, ki so nezakonita, netočna, zavajajoča, neprimerna ali drugače sporna. IBM ali njegovi dobavitelji niso odgovorni za pregled, filtriranje, preverjanje, urejanje ali odstranjevanje vsebine storitve Twitter. Vendar to lahko počnejo po lastni presoji. Naročnik mora uporabiti funkcijo, ki jo zagotovi IBM, za takojšen izbris ali spremembo vsebine storitve Twitter, ki je lahko shranjena v okviru storitve IBM SaaS. Naročnik ima pravico do prenosa in odstranitve poročila o analizi iz IBM SaaS.

7.3 Obseg podatkov storitve Twitter

Za naročnike na ponudbo Plus velja naslednja omejitev:

- 25.000 tvitov na nabor podatkov

Za naročnike na ponudbo Professional velja naslednja omejitev:

- 50.000 tvitov na nabor podatkov

7.4 Omejitve vsebine storitve Twitter

Naročnik ne sme:

- uporabljati vsebine storitve Twitter v nasprotju s katerokoli veljavno zakonodajo, kar med drugim vključuje zakonodajo o varstvu osebnih podatkov, ali za kakršnekoli nedovoljene ali neprimerne namene;
- uporabljati vsebine storitve Twitter, ki je dostopna v okviru ponudbe SaaS, za izvajanje analize na majhni skupini posameznikov ali enem samem posamezniku za nezakonite ali diskriminatorne namene;
- uporabljati vsebine storitve Twitter, ki je dostopna v okviru ponudbe SaaS, za izvajanje analize, ki bo vključena kot del oglaševalskega omrežja;
- uporabljati vsebine storitve Twitter za izdelavo analize, ki izvaja reden, na časovnem obdobju temelječ niz meritev, izdelan na podlagi enakih ali podobnih metodologij za namen primerjave gledanosti televizijskega programa skozi čas ali primerjave z določenim naborom ali podnaborom drugih televizijskih programov;
- za noben namen uporabljati združenih uporabniških metrik storitve Twitter, na primer števila uporabnikov ali računov, pridobljenih med dostopanjem in uporabo vsebine storitve Twitter kot storitve v oblaku;
- uporabljati vsebine storitve Twitter za noben drug namen, razen omejenega namena, ki je dovoljen v okviru ponudbe SaaS.

7.5 Odpoved s strani družbe IBM

Naročnikova uporaba vsebine storitve Twitter preneha ob prenehanju naročniškega razmerja na IBM SaaS.

Ne glede na zgornje navedke ter poleg pravic do začasne prekinitve in odpovedi v tej pogodbi, lahko IBM preneha zagotavljati dostop do vsebine storitve Twitter kadarkoli, brez predhodnega obvestila in brez obveznosti da naročniku zagotovi povračilo stroškov, dobropis ali drugo nadomestilo.

7.6 Zavrnitev odgovornosti za jamstvo in odškodnino za vsebino storitve Twitter

NE GLEDE NA JAMSTVO, DOLOČENO V POGODBI, SE VSEBINA STORITVE TWITTER ZAGOTAVLJA IZKLJUČNO "TAKŠNA, KOT JE", "KOT JE NA VOLJO" Z VSEMI NAPAKAMI, IN NAROČNIK UPORABLJA VSEBINE STORITVE TWITTER NA LASTNO TVEGANJE. IBM NE DAJE IN ZAVRAČA VSA DRUGA IZREČNA IN NAKAZANA JAMSTVA, VKLJUČNO Z VSEMI NAKAZANIMI JAMSTVI GLEDE USTREZNOSTI ZA PRODAJO, KAKOVOSTI, ZMOGLJIVOSTI, PRIMERNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN, NEKRŠITEV, PRAVNEGA NASLOVA TER KATERAKOLI JAMSTVA V ZVEZI Z VSEBINO STORITVE TWITTER, KI IZHAJAJO IZ UPRAVLJANJA, UPORABE ALI TRGOVANJA. IBM

NE JAMČI, DA BO DOSTOP DO VSEBINE STORITVE TWITTER NEMOTEN ALI BREZ NAPAK. TA ZAVRNITEV JAMSTEV MORDA V NEKATERIH SODNIH PRISTOJNOSTIH NE VELJA IN NAROČNIK IMA MORDA V OKVIRU ZAKONODAJE PRAVICE DO JAMSTEV, KATERIM SE NI MOGOČE ODPOVEDATI ALI JIH ZAVRNITI. VSAKO TAKŠNO JAMSTVO VELJA LE TRIDESET (30) DNI OD DATUMA ZAČETKA VELJAVNOSTI TE POGODBE (RAZEN V PRIMERU, DA ZAKONODAJA DOLOČA DRUGAČE). KATERAKOLI IBM-OVA OBVEZA, DA NAROČNIKU V OKVIRU POGODBE POVRNE ŠKODO, NA NOBEN NAČIN NE VELJA ZA NAROČNIKOV DOSTOP DO VSEBINE STORITVE TWITTER IN NAROČNIKOVO UPORABO TAKŠNE VSEBINE.

7.7 Vladna uporaba v Združenih državah Amerike

Vsebina storitve Twitter je "komercialna postavka", kot je ta izraz opredeljen v razdelku 48 C.F.R. 2.101, pri čemer jo sestavljata "komercialna računalniška programska oprema" in "dokumentacija komercialne računalniške programske opreme", kot sta ta izraza opredeljena v razdelku 48 C.F.R. 12.212. Vsakršna uporaba, sprememba, izpeljava, reprodukcija, izdaja, zmogljivost, prikaz, razkritje ali distribucija vsebine storitve Twitter s strani kateregakoli vladnega organa je prepovedana, razen v obsegu, ki ga izrecno dovoljujejo pogoji te pogodbe. Poleg tega mora biti katera koli uporaba s strani vladnih organov ZDA v skladu z razdelkoma 48 C.F.R. 12.212 in 48 C.F.R. 227.7202-1 do 227.7202-4. Če naročnik vsebino storitve Twitter uporablja v okviru svojih uradnih dolžnosti kot uslužbenec ali predstavnik vladnega organa ZDA, zvezne države ali lokalne oblasti in naročnik zakonsko ne more sprejeti določb o pristojnosti, kraju ali drugih členov iz tega dokumenta, potem ti členi za takšen organ veljajo le v obsegu, ki ga zahteva veljavna zakonodaja. Pogodbenik/izvajalec je družba Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Dodatek A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics ponuja združeno izkušnjo analitike v oblaku in pomaga uporabnikom pri osredotočanju na gonilnike, ki vplivajo na njihovo poslovanje. Z avtomatiziranjem korakov dostopa do podatkov in prediktivne analize IBM SaaS prepozna in razlaga skrite vzorce in razmerja ter tako pospešuje razumevanje vzrokov.

Ponudba IBM SaaS vključuje naslednje zmožnosti:

- Privlačna uporabniška izkušnja – predstavitev podatkov in vpogledov v obliki zapisa, ki uporabnikom omogoča razumevanje in interakcijo z njihovimi podatki.
- Odkrivanje podatkov – vizualno raziskovanje in interakcija s podatki z namenom iskanja vzorcev in izpeljevanja vpogledov.
- Vodeno odkrivanje analitike – vdelana prediktivna analitika, ki samodejno izvaja statistične korelacije in analizo ključnih gonilnikov.
- Pogovorno okno Naravni jezik – s podatki komunicirajte prek vmesnika v angleškem jeziku, ki ga upravljate s tipkovnico, ter pri tem uporabljajte znane poslovne izraze.
- Dostop do podatkov – samodejno dostopa in nato unikatno ocenjuje pripravljenost naročnikovih podatkov za analizo, s čimer označuje potencialne težave s podatki, ki bi lahko ogrozile rezultate.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus je okolje za enega samega uporabnika, ki vključuje naslednje zmožnosti:

- Nalaganje datotek .xls, .xlsx ali .csv, ki vsebujejo največ 1.000.000 vrstic in 256 stolpcev.
- 2 GB skupnega prostora za shranjevanje. Shranjevanje podatkov vključuje izvorne datoteke, naložene v okolje v oblaku, in vsebino, ki je bila ustvarjena v aplikaciji.
- Izvažajte obliko zapisa datoteke PPT.
- Pripovedovanje

Pripovedovanje je nabor zmožnosti, ki so na voljo v okolju Watson Analytics in uporabniku omogočajo, da analize, ustvarjene v okolju Watson Analytics, združi v sestavljeno pripoved. V okviru zgodbe lahko uporabnik uporablja obstoječo vsebino ali neposredno ustvari novo vsebino ter nato s pomočjo besedila, slik, spletnih strani, predstavnosti in animacije ustvari bogate interaktivne predstavitve. Ta funkcija je trenutno na voljo kot "beta funkcija".

- Informacijska grafika
- Predloge
- Vsebina storitve Twitter
- Povezave s storitvami: DropBox, Box in Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional je večuporabniško okolje, ki vključuje vse zmožnosti ponudbe IBM Watson Analytics Plus ter naslednje dodatne funkcije in razširjene zmogljivosti:

- Nalaganje datotek .xls, .xlsx ali .csv, ki vsebujejo največ 10.000.000 vrstic in 500 stolpcev.
- En najemnik, pri katerem prostor za shranjevanje podatkov vključuje izvorne datoteke, naložene v okolje v oblaku, in vsebino, ustvarjeno v aplikaciji.
- Razširjena vsebina storitve Twitter
- Možnost povezovanja s poročili Cognos 10

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated je okolje za več uporabnikov, ki vključuje vse zmogljivosti ponudbe IBM Watson Analytics Professional ter naslednje dodatne funkcije in razširjene zmogljivosti:

- En najemnik, pri čemer prostor za shranjevanje podatkov vključuje izvirne datoteke, naložene v okolje v oblaku, in vsebino, ustvarjeno v aplikaciji.
- Namensko okolje

1.4 Izbirni dodatki

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Na voljo kot dodatek k mesečni naročnini na IBM Watson Analytics Plus. Vsako naročniško pooblastilo za to ponudbo IBM SaaS poleg največje količine prostora, določene na pogodbeni ravni, zagotavlja dodatnih 10 GB prostora za shranjevanje uporabniško ustvarjene vsebine.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Na voljo kot dodatek k mesečni naročnini na IBM Watson Analytics Professional in Professional Dedicated. Vsako naročniško pooblastilo za to ponudbo IBM SaaS poleg največje količine prostora, določene na pogodbeni ravni, zagotavlja dodatnih 50 GB prostora za shranjevanje uporabniško ustvarjene vsebine.

1.5 Obnovitev po hudi napaki in varnostno kopiranje

Vse ponudbe IBM SaaS naročniku zagotavljajo načrt za vnovično vzpostavitev po katastrofi in podporo za varnostno kopiranje vsebine.

1.5.1 Vnovična vzpostavitev po katastrofi

Če se zgodi katastrofalen dogodek kot posledica naravne katastrofe, terorističnega dejanja, stavke, požara, poplave, potresa, izgreda, vojne, vladnih ukrepov, odredb ali omejitev, virusov, napadov na omrežje, ki povzročijo odpoved njegovega delovanja, in drugega zlonamernega ravnanja, izpadov infrastrukture in omrežne povezljivosti, ali katerega koli drugega razloga za nerazpoložljivost storitve IBM SaaS, na katerega IBM ni mogel vplivati, bo IBM obnovil naročnikov dostop do storitve IBM SaaS v roku 14 dni.

1.5.2 Varnostno kopiranje vsebine

Varnostne kopije se ustvarjajo dnevno in se kopirajo v oddaljeno lokacijo, da se vsebina zaščiti pred morebitnim katastrofalnim dogodkom. Vsakih 7 dni se ustvari varnostna kopija celotne baze podatkov in vsak naslednji dan se ustvari tudi primerjalno-diferencialna varnostna kopija. Družba IBM hrani diferencialne varnostne kopije vsaj 7 dni in varnostne kopije celotne baze podatkov vsaj 28 dni. Varnostne kopije šifrirajo podatke v mirovanju v diskovnem nadomestnem sistemu in med prenosom na oddaljeno lokacijo.

2. Beta funkcije v okolju Watson Analytics

Beta funkcije, ki so zagotovljene s ponudbo IBM SaaS, niso del ponudbe IBM SaaS. Beta funkcije so zagotovljene pod enakimi pogoji kot ponudba IBM SaaS, razen kot je opredeljeno spodaj. IBM nekaterih ali vseh beta funkcij morda ne bo dal splošno na voljo kot produkt ali ponudbo oz. kot njen del. Naročnik lahko uporablja beta funkcije samo za notranjo uporabo za namene vrednotenja in ne za uporabo v produkcijskem okolju. Naročnik lahko beta funkcije uporablja, dokler jih IBM ne umakne ali ustavi dostop do njih. IBM v zvezi z zagotavljanjem beta funkcij ne prevzema nobene odgovornosti glede nujenja podpore, pri čemer te funkcije zagotavlja "TAKŠNE, KOT SO", BREZ KAKRŠNIHKOLI JAMSTEV, PA NAJ BODO IZRECNA ALI NAKAZANA, KAR VKLJUČUJE TUDI JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER NAKAZANA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.

Naročnik mora sprejeti varnostne ukrepe, da se izogne kakršni koli izgubi podatkov, ki se lahko zgodi, ko beta funkcije ni več mogoče uporabljati.

Naročnik soglaša, da lahko IBM uporabi vse posredovane povratne informacije in predloge.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

1. Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršni koli diagnozi in razreševanju težav.

Zahtevek s prijavo za podporo zaradi neizpolnjevanja določil iz pogodbe o ravni storitev je treba predložiti najpozneje v štirih (4) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS na podlagi trajanja obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za ponudbo IBM SaaS ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje ponudbe IBM SaaS, ter ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovno ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazana v spodnji tabeli. Višina nadomestila za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za ponudbo IBM SaaS.

2. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99,0–99,75 %	2 %
95,0–98,99 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

* Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina obračuna na podlagi takrat veljavne cene za ponudbo IBM SaaS, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
---	--