

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Payments Gateway

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 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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

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.
- Tisuću događaja** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Ovlaštenja Tisuću događaja temelje se na broju pojavljivanja određenog događaja vezanog uz korištenje IBM SaaS-a, mjereno u paketima od tisuću. Ovlaštenja Tisuću događaja specifična su za IBM SaaS i tip događaja se ne može razmijeniti, zamijeniti ili spajati s drugim ovlaštenjima Tisuću događaja drugog IBM SaaS-a ili tipa događaja. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog događaja koji se dogodi za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Događaj** – za ovaj IBM SaaS, Događaj se definira kao Glavna transakcija, koja se zbraja u paketima od tisuću. Glavna transakcija je skup uputa iniciranih u aplikaciji izvan programa (na primjer u web kanalu za poslovno bankarstvo ili kanalu za ručni unos poruka) ili aktiviranih događajem u programu (na primjer ponavljajućim plaćanjem ili određenim vremenom kada počinje paketna obrada). Glavna transakcija upravlja povezanim poslovnim aktivnostima i logičkom radnom jedinicom, uključujući sva ažuriranja i događaje povezane s raznim koracima obrade i završetak nakon slanja posljednje upute u vanjsku aplikaciju ili završetka ciklusa obrade. Glavna transakcija će inicirati pozadinske transakcije tijekom svog ciklusa obrade.

3. Naknade i naplata

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

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.2 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 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.

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 otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućiti pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

4.3 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.

5. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Kupca da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS putem telefona i e-pošte. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogućiti u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i njima upravljaju ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

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.	Obavještanje Kupca unutar 15 minuta	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Kljent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Obavještanje Kupca unutar 15 minuta	Lokalno radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i ne predstavlja kritičan utjecaj na operacije.	Nije potrebna obavijest	Lokalno radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Nije potrebna obavijest	Lokalno radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Safe Harbor usklađenost

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/>.

6.2 Privatnost podataka

IBM i Kupac su odgovorni za poštivanje svojih obveza u skladu s mjerodavnim zakonima za zaštitu podataka koji uređuju osobne podatke (kao što je definirano u mjerodavnim zakonima za zaštitu podataka) pohranjenih ili obrađenih od strane IBM-a za Kupca u sklopu ovog Ugovora ("Kupčevi podaci"). Sklapanjem ovog ugovora, Kupac imenuje IBM Obradivačem Kupčevih podataka. Kupac ostaje isključivo odgovoran za određivanje svrhe i načina obrade bilo kakvih Kupčevih podataka od strane IBM-a u skladu s ovim Ugovorom, uključujući i da takva obrada u skladu s uputama Kupca neće IBM dovesti u situaciju da krši zakone za zaštitu podataka koji su na snazi. IBM i Kupac potvrđuju da ne istražuju korake koje druga strana poduzima kako bi bila u skladu s mjerodavnim zakonima za zaštitu podataka. Ništa u ovom Ugovoru ne sprečava IBM ili Kupca da poduzmu korake koje smatraju potrebnim za postizanje usklađenosti s mjerodavnim zakonima za zaštitu podataka. Kupac potvrđuje da je isključivo odgovoran utvrditi jesu li sigurnosne mjere koje su navedene u ovom Ugovoru odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere za zaštitu Kupčevih podataka u mjeri u kojoj to zahtijevaju mjerodavni zakoni za zaštitu podataka. IBM nema obvezu provođenja ili pridržavanja bilo kakvih sigurnosnih veza koje se odnose na Kupčeve podatke osim onih navedenih u ovom Ugovoru i kao Obradivač Kupčevih podataka; IBM će obrađivati Kupčeve podatke kako je navedeno u ovom Ugovoru i kako IBM smatra da je u razumnoj mjeri potrebno ili prikladno za izvođenje usluga. Kupac je isključivo odgovoran utvrditi je li bilo koji prijenos Kupčevih podataka od strane IBM-a ili Kupca preko državne granice temeljem ovog Ugovora u skladu s mjerodavnim zakonima za zaštitu 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.

6.4 Prakse koje se odnose na izjavu o sigurnosti

Sigurnost IT sustava uključuje zaštitu sustava i informacija pomoću sprečavanja, otkrivanja i reakcije na nepravilne pristupe koji dolaze iz vašeg poduzeća i izvan njega. Nepravilan pristup može rezultirati promjenom, uništavanjem ili pogrešnom upotrebom informacija ili može rezultirati korištenjem vaših sustava za napad na druge. Bez opsežnog pristupa sigurnosti, niti jedan se IT sustav ili proizvod ne može smatrati potpuno sigurnim i niti jedan proizvod ni sigurnosna mjera ne mogu biti potpuno učinkoviti kod sprečavanja nepravilnog pristupa. IBM-ovi sustavi i proizvodi dizajnirani su kao dio opsežnog sigurnosnog pristupa koji će nužno uključivati i dodatne operativne postupke, a može zahtijevati i druge sustave, proizvode ili usluge za postizanje najviše učinkovitosti. IBM ne jamči da su sustavi ili proizvodi imuni na zlonamjerne ili nezakonite radnje bilo koje strane.

6.5 Ciljne razine usluge

Ciljne razine usluge su ciljevi i ne predstavljaju jamstvo za Kupca. Neće biti povrata, potraživanja ili pravnog sredstva za Kupca ako IBM ne dosegne ciljnu razinu usluge.

Usluga	Cilj
Vrijeme vraćanja za paketnu obradu	90% svih paketa transakcija će se obraditi do kraja unutar 60 minuta od primanja.
Reagirane na e-poštu	95% e-pošte poslana u IBM-ov zajednički poštanski pretinac podrške dobit će odgovor unutar 24 radna sata.
Vrijeme odgovora na pozive u odjelu za pomoć dostupnom 24 sata na dan, 7 dana u tjednu	IBM-ov odjel za pomoć dostupan 24 sata na dan, 7 dana u tjednu odgovorit će na telefonske pozive unutar 60 sekundi.

Usluga	Cilj
Upravljanje sigurnošću	<ul style="list-style-type: none"> ● IBM-ov certifikat PCI-DSS razine 1 obnovit će se barem jednom godišnje. ● IBM će ispraviti sigurnosne ranjivosti visoke ozbiljnosti unutar 10 dana. ● IBM će ispraviti sigurnosne ranjivosti niske ozbiljnosti unutar 30 dana.
Dostupnost predproizvodnog sustava	<ul style="list-style-type: none"> ● Dostupan za testiranje klijenata 24 sata na dan, 7 dana u tjednu ● Predproizvodni sustav djeluje bez nadzora izvan normalnih radnih sati u vremenskoj zoni srednje Europe. ● Problemi u predproizvodnoj okolini će se obrađivati kao da imaju ozbiljnost 3.

Dodatak A**1. IBM Payments Gateway**

IBM Payments Gateway omogućuje povezivanje s razvojnom, predproizvodnom i proizvodnom okolinom. Funkcionalnost uključuje sljedeće:

- Trezor za kartično plaćanje (engl. Payment Card Industry - PCI), sustav za pohranu koji omogućuje sigurno spremanje osjetljivih informacija o plaćanju.
- Payment gateway koji izvodi preusmjeravanje, prebacivanje i obradu platnog prometa s obrađivačima trećih strana
- Virtualni terminal, to jest web alat dizajniran za naplatu u centrima za pozive, upravljanje kreditima i pozadinski platni promet
- Provjeru identiteta koja uključuje sigurnosne funkcije
- Alate za sprečavanje prevare
- Mogućnosti generiranja izvještaja
- Dokumentaciju

2. Dodatne komponente koje se naplaćuju

Kupac mora kupiti IBM Payments Gateway i barem jednu (1) od sljedećih IBM SaaS ponuda za plaćanje:

a. IBM Payments Gateway API Payment

Funkcionalnost uključuje:

- Transakcije se šalju putem API-a koji se sastoji od skupa web usluga dizajniranih za omogućavanje integracije s klijentskim sustavima. API pruža jedinstveno sučelje za globalno plaćanje preko banki i obrađivača u velikom broju zemalja i valuta.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Funkcionalnost uključuje:

- Transakcije se šalju putem Stranice za naplatu s hostingom (engl. Hosted Payment Page - HPP), grafičkog korisničkog sučelja za naplatu i upravljanje lisnicom koji je dizajniran za integraciju s web stranicama, stranicama mobilnih trgovina, aplikacijama pametnih telefona, aplikacijama centra za pozive i pozadinskim sustavima za naplatu. Stranica za naplatu s hostingom dizajnirana je za prikazivanje u HTML umetnutom okviru (iframe).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Funkcionalnost uključuje:

- Transakcije se šalju preko JavaScript Object Notation (JSON) sučelja koje omogućuje razvoj funkcija plaćanja u izvornim aplikacijama pametnog telefona.
- JSON sučelje nudi skup API-a za plaćanje koji se izvode koristeći HTTP metode na povezanom URL-u, a podaci se isporučuju u JSON formatu.

Imate opciju kupnje sljedeće IBM Payments Gateway ponude:

d. IBM Payments Gateway Settlement

Funkcionalnost uključuje:

- Iz financijske institucije prodavača u financijsku instituciju kupca šalju se transakcije koje sadrže informacije o plaćanju koje omogućuju namirenje transakcije.

Dodatak B

IBM pruža ovaj Ugovor o razini usluge (Service Level Agreement - SLA) svojim Kupcima podložno sljedećim odredbama i primjenjuje se ako je naveden u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća na početku ili kod obnavljanja razdoblja vaše pretplate. SLA nije jamstvo.

1. Definicije

- a. **Odobrenje usluge** – označava kompenzaciju koju će IBM pružiti za prihvaćeni zahtjev. Odobrenje usluge primijenit će se u obliku odobrenja za budući račun za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava zahtjev koji Kupac preda IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjena razina usluge.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli kalendarski mjesec tijekom Perioda pretplate na IBM SaaS, mjereno od 12:00 GMT prvog dana u mjesecu do 23:59 GMT zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremenski period tijekom kojeg nije dostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za Cloud uslugu za koju Kupac ima ovlaštenje. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - (1) Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - (2) Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - (3) problema sa sadržajem, opremom ili aplikacijama koje Kupac koristi uz IBM SaaS ili bilo kojeg softvera treće strane, hardvera ili druge tehnologije;
 - (4) Kupčeve neusklađenosti s traženim konfiguracijama sustava i podržanim platformama ili Kupčeve administracije sustava, naredbi ili grešaka u programiranju;
 - (5) Proboja sigurnosti koji uzrokuje Kupac ili bilo kakvog sigurnosnog testiranja koje Kupac provodi; ili
 - (6) IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje Kupac dostavi IBM-u ili treća strana dostavi IBM-u u korist Kupca.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem razine usluge.
- f. **Vrijeme odgovora** – označava vrijeme koje protekne od trenutka kada web usluga CheckoutStartSession i/ili CardAuthorize primi zahtjev na ulaznoj točki IBM-ovih sustava do slanja odgovora IBM-ove web usluge natrag prema Kupcu.

2. Odobrenja

Da bi predao Zahtjev, Kupac je morao IBM-ovom odjelu za tehničku podršku prijaviti prijavu podrške s Ozbiljnošću 1 (kako je definirano u odlomku Tehnička podrška) za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada prvi puta postane svjestan da je Događaj imao utjecaja na upotrebu IBM SaaS-a. Kupac mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju.

Zahtjev za Odobrenje usluge mora se predati unutar tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.

- a. IBM će interno mjeriti ukupno kombinirano Vrijeme kvara za svaki Ugovoreni mjesec, s obzirom na odgovarajuće razine usluge prikazane u tablicama ispod. Odobrenja će se temeljiti na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada.
 - Ako Kupac prijavi Događaj vremena prekida rada Web usluga, Stranice za naplatu s hostingom i Virtualnog terminala koji se pojavljuju istovremeno, IBM će periode Vremena prekida rada koji se preklapaju smatrati jednim periodom Vremena prekida rada, a ne odvojenim periodima Vremena prekida rada.

- Ako kupac prijavi Događaje vremena prekida rada za vrijeme odgovora web usluga CheckoutStartSession i CardAuthorize koji se pojavljuju istovremeno, IBM će periode Vremena prekida rada koji se preklapaju smatrati jednim periodom Vremena prekida rada, a ne odvojenim periodima Vremena prekida rada.

Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje usluge, na temelju postignute razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je pokazano u tablicama navedenim ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja usluge za isti Događaj (ili Događaje) u istom Ugovorenom mjesecu.

- 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 usluge 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%.

Ukupna dodijeljena Odobrenja usluge, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, ne mogu premašiti deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

3. Razine usluge

3.1 Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu

IBM-ova sučelja za Web usluge, Stranicu za naplatu s hostingom i Virtualni terminal bit će dostupna Kupcu barem 99,95% vremena tijekom Ugovorenog mjeseca.

Postotak dostupnosti (za vrijeme Ugovorenog mjeseca)	Odobrenje usluge (% mjesečne pretplate za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

Dostupnost, izražena u obliku postotka, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu u kojem su IBM-ove Web usluge, Stranica za naplatu s hostingom i Virtualni terminal dostupni Kupcu i reagiraju na njegove zahtjeve, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu i pomnoženo sa 100.

3.2 Vrijeme odgovora IBM-ove Web usluge tijekom Ugovorenog mjeseca

IBM nudi dva SLA-a za Vrijeme odgovora:

3.2.1 Medijan IBM-ovog Vremena odgovora za Web uslugu

Medijan IBM-ovog Vremena odgovora za Web usluge CheckoutStartSession i CardAuthorize bit će manji od 100 milisekundi.

IBM-ovo Vrijeme odgovora za navedenu Web uslugu mjeri se kao vrijeme koje je proteklo od trenutka kada je zahtjev za Web uslugu primljen na ulaznoj točki u IBM-ov sustav do trenutka kada se Kupcu vrati odgovor IBM-ove web usluge, minus bilo koje vrijeme koje je IBM-ov sustav proveo čekajući na odgovore od daljnjih Obradivača treće strane.

Ciljna razina usluge računa se kao medijan IBM-ovog Vremena odgovora za Web usluge CheckoutStartSession i CardAuthorize, uključujući sve zahtjeve za Web usluge u odgovarajućem Ugovorenom mjesecu.

Medijan vremena odgovora (za vrijeme Ugovorenog mjeseca)	Odobrenje usluge (% mjesečne pretplate za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 sekunda	10%

3.2.2 99% IBM-ovo Vrijeme odgovora za Web usluge

99% Web usluga CheckoutStartSession i CardAuthorize imat će IBM-ovo vrijeme odgovora kraće od 1 sekunde.

IBM-ovo Vrijeme odgovora računa se na isti način kako je definirano iznad za Medijan IBM-ovog Vremena odgovora za Web uslugu.

Ciljna razina usluge računa se kao 99-percentilno IBM-ovo Vrijeme odgovora za Web usluge CheckoutStartSession i CardAuthorize, uključujući sve zahtjeve za Web usluge u odgovarajućem kalendarskom mjesecu.

99% Vremena odgovora (za vrijeme Ugovorenog mjeseca)	Odobrenje usluge (% mjesečne pretplate za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
> 1 sekunda	2%
> 5 sekundi	6%
> 10 sekundi	10%

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo za IBM Kupce. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Ne-proizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane IBM kupčevih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba iz IBM SaaS.
- Zahtjeve za Odobrenje usluge vremena odgovora kada je u istom vremenskom periodu zabilježeno nepružanje odgovarajuće razine usluge dostupnosti.