

IBM Payments Gateway

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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglašja s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- 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 zaračunavanja

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

- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Pridobiti je treba primerna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med obdobjem merjenja, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Tisoč dogodkov** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pooblastila za tisoč dogodkov temeljijo na številu pojava določenega dogodka v povezavi z uporabo ponudbe IBM SaaS in se merijo v paketih po tisoč. Pooblastila za tisoč dogodkov veljajo posebej za določeno ponudbo IBM SaaS. Vrste dogodka ni mogoče zamenjati, jih zamenjati med sabo ali združiti z drugimi pooblastili za tisoč dogodkov druge ponudbe IBM SaaS ali drugo vrsto dogodka. Za pokritje vsakega dogodka, ki se zgodi med obdobjem merjenja, določenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, je treba pridobiti primerna pooblastila.
- Dogodek** za to ponudbo IBM SaaS je opredeljen kot glavna transakcija in se šteje v paketih po tisoč. Glavna transakcija je nabor ukazov, ki jih zažene aplikacija, ki ni del programa (na primer spletni kanal poslovnega bančništva ali kanal za ročni vnos sporočil), ali jih sproži dogodek v programu (na primer ponavljajoče se plačilo ali ura dneva, ko se začne paketna obdelava). Glavna transakcija upravlja povezano poslovno aktivnost in logično enoto dela, vključno z vsemi posodobitvami in dogodki, povezanimi z različnimi koraki obdelave, in se zaključi, ko je zunanji aplikaciji poslan končni ukaz ali se zaključi življenjski cikel obdelave. Glavna transakcija med svojim življenjskim ciklom obdelave zažene podrejene transakcije.

3. Stroški in zaračunavanje

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

3.1 Delni mesečni stroški

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

3.2 Obračunavanje presežkov

Če v obdobju merjenja naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, se bo naročniku zaračunal presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, tako da obdobje označi kot:

4.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določen v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

4.2 Neprekinjeno zaračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno zaračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve bodo naročniku zaračunani morebitni nepravilni zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

4.3 Zahtevano podaljšanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "prekinitev", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora oddati naročilo pri IBM-ovem prodajnem predstavniku, pri IBM-ovem poslovnem partnerju ali kupiti novo naročniško obdobje.

5. Tehnična podpora

Tekom naročniškega obdobja in po tem, ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je prek e-pošte in telefona zagotovljena tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo za del ponudbe IBM SaaS in zanje veljajo ti pogoji uporabe. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v priročniku o podpori za storitve za IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	Obveščanje naročnika v roku 15 minut	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	Obveščanje naročnika v roku 15 minut	Lokalni poslovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	Obveščanje ni potrebno	Lokalni poslovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	Obveščanje ni potrebno	Lokalni poslovni čas od ponedeljka do petka

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana, sklenjenimi med ZDA in EU, kot jih je zastavilo 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/>.

6.2 Zasebnost podatkov

IBM in naročnik nosita vsak svojo odgovornost izpolnjevanja svojih obveznosti na podlagi veljavne zakonodaje o varstvu podatkov, ki urejajo osebne podatke (kot jih opredeljuje veljavna zakonodaja o varstvu podatkov), ki jih IBM shranjuje ali obdeluje za naročnika na podlagi te pogodbe ("naročnikovi podatki"). S sklenitvijo te pogodbe naročnik določi IBM kot obdelovalca naročnikovih podatkov. Naročnik na podlagi te pogodbe nosi izključno odgovornost za določanje, za kakšen namen in s kakšnimi sredstvi IBM obdeluje naročnikove podatke v okviru te pogodbe, vključno z odgovornostjo, da obdelava v skladu z naročnikovimi navodili ne bo povzročila kršitve veljavne zakonodaje o varstvu podatkov s strani IBM-a. IBM in naročnik potrjujeta, da ne preiskujeta korakov, ki jih izvaja druga stranka za namen skladnosti z veljavno zakonodajo o varstvu podatkov. Nobena določba te pogodbe ne preprečuje, da bi IBM ali naročnik ukrepal tako, kot ocenjuje, da je primerno za skladnost z zakonodajo o varstvu podatkov. Naročnik potrjuje, da nosi izključno odgovornost za presojo, ali varnostni ukrepi, navedeni v tej pogodbi obsegajo ustrezne tehnične in organizacijske korake za zaščito naročnikovih podatkov v skladu z zahtevami veljavne zakonodaje o varstvu podatkov. IBM v vlogi obdelovalca podatkov ni obvezan izvajati ali upoštevati varnostnih ukrepov v zvezi z naročnikovimi podatki, razen ukrepov, navedenih v tej pogodbi; IBM bo obdeloval naročnikove podatke v skladu z določbami te pogodbe in kot IBM razumno ocenjuje, da je potrebno ali primerno za izvajanje takšnih storitev. Naročnik nosi izključno odgovornost za presojo, da katerikoli prenos naročnikovih podatkov s strani IBM-a ali naročnika v okviru te pogodbe poteka v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu podatkov.

6.3 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 za zagotavljanje točnosti takih informacij in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah IBM.

6.4 Izjava o varnostnih praksah

Zaščita sistema IT vključuje varovanje sistemov in informacij s preprečevanjem, zaznavanjem in odzivanjem na nedovoljen dostop, ki izhaja iz znotraj ali zunaj podjetja. Nedovoljen dostop lahko povzroči spremembo, uničenje ali nedovoljeno uporabo informacij ali privede do zlorabe naročnikovih sistemov za vdor v druge sisteme. Brez celovitega pristopa k zaščiti se noben sistem ali produkt IT ne sme šteti kot popolnoma zaščiten, prav tako noben produkt ali varnostni ukrep ne more popolnoma uspešno preprečiti nedovoljenega dostopa. IBM-ovi sistemi in produkti so zasnovani tako, da so del celovitega pristopa k zaščiti, kar bo nujno vključevalo dodatne operacijske postopke in bo zaradi kar največje učinkovitosti morda zahtevalo druge sisteme, produkte ali storitve. IBM ne jamči, da so sistemi in produkti imuni na zlonamerno ali nezakonito postopanje katere koli stranke.

6.5 Ciljna raven storitev

Ciljna raven storitev je cilj in ne predstavlja jamstva naročniku. V primeru neizpolnjevanja ciljne ravni storitev s strani IBM-a naročniku ni na voljo nobeno povračilo, dobropis ali pravno sredstvo.

Storitev	Cilj
Čas izvedbe storitve paketne obdelave	90% vseh transakcijskih paketov bo dokončno obdelano v manj kot 60-ih minutah od prejema.
Odzivnost E-pošte	95% e-poštnih sporočil, poslanih v IBM-ov nabiralnik za podporo v skupni rabi, bo odgovorjenih v 24-ih delovnih urah.
Odzivni čas za klice neprekinjene (24 x 7) službe za pomoč uporabnikom	IBM-ova neprekinjena (24 x 7) služba za pomoč uporabnikom se bo odzvala na telefonske klice v manj kot 60-ih sekundah.

Storitev	Cilj
Upravljanje zaščite	<ul style="list-style-type: none"> ● IBM-ovo potrdilo PCI-DSS ravni 1 bo podaljšano najmanj enkrat letno. ● IBM bo odpravil varnostne ranljivosti visoke stopnje resnosti v 10-ih dneh. ● IBM bo odpravil varnostne ranljivosti nizke stopnje resnosti v 30-ih dneh.
Razpoložljivost predprodukcijskega sistema	<ul style="list-style-type: none"> ● Neprekinjena (24 x 7) razpoložljivost za naročnikovo testiranje ● Predprodukcijski sistem ni oskrbovan izven delovnih ur, običajnih za Srednjo Evropo. ● Incidenti v predprodukcijskem sistemu bodo privzeto obravnavani po stopnji resnosti 3.

Dodatek A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway zagotavlja povezljivost z razvojnimi, predprodukcijskimi in produkcijskimi okolji. Funkcionalnost vključuje naslednje:

- Shrambo PCI (Payment Card Industry) – infrastrukturo za shranjevanje, zasnovano za zagotavljanje zaščite občutljivih informacij o plačilih
- Prehod za plačila, ki izvaja usmerjanje, preklapljanje in obdelavo plačilnih transakcij z obdelovalci, ki so tretje osebe
- Navidezni terminal – spletno orodje, zasnovano za sprejem plačil v klicnih centrih, upravljanje dobropisov in zalednih plačilnih operacij
- Overjanje, zasnovano z varnostnimi funkcijami
- Orodja za preprečevanje goljufij
- Zmožnosti generiranja poročil
- Dokumentacija

2. Dodatne plačljive komponente

Naročnik mora kupiti IBM Payments Gateway skupaj z najmanj eno (1) od naslednjih ponudb IBM SaaS Payment:

a. IBM Payments Gateway API Payment

Funkcionalnost vključuje:

- Prenos transakcij poteka prek API-ja, ki ga sestavlja nabor spletnih storitev, zasnovanih za lažjo integracijo z naročnikovimi sistemi. API zagotavlja en sam vmesnik do globalnih plačil za vse banke in obdelovalce v številnih državah in valutah.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Funkcionalnost vključuje:

- Prenos transakcij poteka prek strani Hosted Payment Page (HPP) – grafičnega uporabniškega vmesnika za sprejem plačil in upravljanje denarnice, ki je zasnovan za integracijo v spletna mesta, spletna mesta za mobilno trgovanje, aplikacije za pametne telefona in zaledne sisteme za zbiranje. Stran Hosted Payment Page je zasnovana tako, da jo je mogoče podajati v vstavljenem okviru HTML (iframe).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Funkcionalnost vključuje:

- Prenos transakcij poteka prek vmesnika JSON (JavaScript Object Notation), zasnovanega za lažji razvoj plačilnih funkcij, ki so lastne aplikacijam pametnih telefonov.
- Vmesnik JSON ponuja nabor plačilnih API-jev, ki se izvajajo z metodami HTTP na povezanem URL-ju, pri čemer so podatki podani v obliki JSON.

Izbirno je mogoče kupiti naslednjo ponudbo IBM Payments Gateway:

d. IBM Payments Gateway Settlement

Funkcionalnost vključuje:

- Od prodajalčeve do kupčeve finančne institucije poteka prenos transakcij, ki vključujejo informacije o plačilu, ki omogočajo izvedbo poravnave transakcij.

Dodatek B

IBM zagotavlja naročnikom to pogodbo o ravni storitev ("SLA"), za katero veljajo naslednje določbe in velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu:

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju naročniškega obdobja. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva.

1. Definicije

- a. **Dobropis za storitev** je povračilo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za storitev se bo uporabljal v obliki dobropisa pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS.
- b. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga naročnik vloži pri IBM-u, če raven storitev tekom pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** je vsak polni koledarski mesec med trajanjem naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po srednjeevropskem času (GMT) prvega dne v mesecu do 23:59 po srednjeevropskem času (GMT) zadnjega dne v mesecu.
- d. **Nerazpoložljivost** je časovno obdobje, v katerem obdelava produkcijskega sistema za storitev v oblaku, za katero ima naročnik dovoljenja, ni na voljo. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - (1) načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
 - (2) dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
 - (3) težav z vsebino, opremo ali aplikacijami, ki jih naročnik uporablja skupaj s ponudbo IBM SaaS ali katero koli programsko oz. strojno opremo ali tehnologijo ponudnikov, ki so tretje osebe;
 - (4) naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform ali skrbništva, ukazov oz. programskih napak naročnikovega sistema;
 - (5) kršitve varnosti s strani naročnika ali morebitnega varnostnega testiranja, ki ga izvede naročnik; ali
 - (6) IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili, ki jih IBM-u zagotovi naročnik ali tretja oseba v imenu naročnika.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- f. **Odzivni čas** je čas, ki preteče od trenutka, ko spletni storitvi CheckoutStartSession in/ali CardAuthorize prejmeta zahtevo na vstopni točki v IBM-ove sisteme, do trenutka, ko je odziv IBM-ove spletne storitve posredovan naročniku.

2. Dobropisi

Če želi naročnik predložiti zahtevek, mora v službi za pomoč uporabnikom pri IBM-ovi tehnični podpori v 24 urah po tem, ko je prvič ugotovil, da dogodek vpliva na njegovo uporabo ponudbe IBM SaaS, predložiti prijavo za podporo z ravno resnosti 1 (kot je opredeljeno v razdelku Tehnična podpora) za vsak takšen dogodek. Naročnik mora podati vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi.

Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za storitev v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.

- a. IBM bo interno meril celotni skupni čas nerazpoložljivosti tekom posameznega pogodbenega meseca, ki se nanaša na pripadajoče ravni storitev, prikazane na spodnjih tabelah. Dobropisi bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko naročnik prijavi, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti.
 - Če naročnik prijavi sočasni pojav dogodkov nerazpoložljivosti za spletne storitve, stran Hosted Payment Page in navidezni terminal, bo IBM obravnaval prekrivajoča se trajanja nerazpoložljivosti kot eno samo obdobje nerazpoložljivosti in ne kot ločena obdobja nerazpoložljivosti.

- Če naročnik prijavi sočasni pojav dogodkov nerazpoložljivosti za spletni storitvi CheckoutStartSession in CardAuthorize, bo IBM obravnaval prekrivajoči se trajanji nerazpoložljivosti odzivnega časa kot eno samo obdobje nerazpoložljivosti in ne kot ločeni obdobji nerazpoložljivosti.

Za vsak potrjeni zahtevek bo IBM na podlagi dosežene ravni storitev v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli, uveljavil najvišji veljavni dobropis za storitev. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za isti dogodek (več dogodkov) v istem pogodbenem mesecu.

- b. Če je naročnik ponudbo IBM SaaS kupil pri veljavnem IBM-ovem prodajnem posredniku prek posredniške transakcije, pri čemer IBM ohrani primarno odgovornost za izpolnjevanje obvez ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, bo dobropis za storitev izračunan na podlagi takratne trenutne cene RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za zadevno ponudbo IBM SaaS v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

Skupni dodeljeni dobropisi, dodeljeni za kateri koli pogodbeni mesec, ne morejo preseči 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnega zneska za to ponudbo IBM SaaS.

3. Ravni storitve

3.1 Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS tekom pogodbenega meseca

IBM-ovi vmesniki za spletne storitve, stran Hosted Payment Page in navidezni terminal bodo naročniku na voljo najmanj 99.95 % časa v posameznem pogodbenem mesecu.

Odstotek razpoložljivosti (tekem pogodbenega meseca)	Dobropis za storitev (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: skupno število minut v pogodbenem mesecu, ko so IBM-ove spletne storitve, stran Hosted Payment Page in navidezni terminal razpoložljivi in se odzivajo na naročnikove zahteve, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu, množeno s 100.

3.2 IBM-ov odzivni čas za spletne storitve tekom pogodbenega meseca

IBM ponuja naslednji dve pogodbi o ravni storitev za odzivni čas:

3.2.1 Srednji IBM-ov odzivni čas za spletne storitve

Srednji IBM-ov odzivni čas za spletni storitvi CheckoutStartSession in CardAuthorize bo krajši od 100 milisekund.

IBM-ov odzivni čas za dano spletno storitev se meri kot čas, ki preteče od trenutka, ko je zahteva spletne storitve prejeta na vstopni točki v IBM-ov sistem, do trenutka, ko je odziv IBM-ove spletne storitve posredovan naročniku, zmanjšan za morebitni čas, ki ga je IBM-ov sistem porabil za čakanje na odzive podrejenih obdelovalcev, ki so tretje stranke.

Cilj ravni storitve se izračuna kot srednja vrednost IBM-ovega odzivnega časa za spletni storitvi CheckoutStartSession oziroma CardAuthorize za vse zahteve spletnih storitev v danem pogodbenem mesecu.

Srednji odzivni čas (tekem pogodbenega meseca)	Dobropis za storitev (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 sekunda	10 %

3.2.2 99-odstotni IBM-ov odzivni čas za spletne storitve

99 % spletnih storitev CheckoutStartSession in CardAuthorize bo imelo IBM-ov odzivni čas krajši od 1 sekunde.

IBM odzivni čas se izračuna enako kot je opredeljeno zgoraj za srednji IBM-ov odzivni čas za spletne storitve.

Cilj ravni storitve se izračuna kot 99. percentila IBM-ovega odzivnega časa za spletni storitvi CheckoutStartSession oziroma CardAuthorize za vse zahteve spletnih storitev v danem koledarskem mesecu.

99-odstotni odzivni čas (tekom pogodbenega meseca)	Dobropis za storitev (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevke)
> 1 sekunda	2 %
> 5 sekund	6 %
> 10 sekund	10 %

4. Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Nепrodukcijška okolja, kar med drugim vključuje preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahteve, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščen povabljenici IBM-ovega naročnika za SaaS.
- Zahteve za dobropis za storitev odzivnega časa, če je bil izpad razpoložljivosti ravni storitev zabeležen za enako časovno obdobje.