

IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Content Manager OnDemand 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/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 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 Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

2. Metrike naplate

IBM SaaS je dostupan u skladu s metrikom naplate navedenom 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 Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Terabajt** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Terabajt je 2 na 40-u potenciju bajtova. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Terabajta obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Zahtjev** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Zahtjev je radnja klijenta koja je ovlastila IBM za izvođenje usluge. Ovisno o usluzi, Zahtjev može biti u obliku pisane obavijesti ili zahtjeva za podrškom putem telefonskog poziva, e-pošte ili online slučaja. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Zahtjeva predanih IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

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 opcije na zahtjev

Za opcije na zahtjev račun će se izdati u mjesecu u kojem Klijent naruči opciju na zahtjev, po cijeni navedenoj 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 i nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS putem e-pošte i portala za podršku. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogući u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih 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 odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
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 upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji nije tehničke prirode ili stavka održavanja za sljedeće planirano održavanje ili izdanje.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Pristup vanjskog korisnika

Klijent može dodijeliti pristup za IBM SaaS vanjskim korisnicima. Klijent je odgovoran za te vanjske korisnike, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sve zahtjeve vanjskih korisnika vezane uz IBM SaaS ili b) sve pogrešne upotrebe IBM SaaS-a od strane tih vanjskih korisnika.

6.2 FTP softver

Kada predaje izvještaje, izjave ili bilo koje druge dokumente koji se trebaju učitati i indeksirati u IBM SaaS-u, Klijent treba koristiti klijentski softver za FTP (File Transfer Protocol). IBM će navesti informacije za povezivanje s IBM SaaS-om radi predavanja podataka koji će se učitati u IBM SaaS i indeksirati.

6.3 Virtualna privatna mreža (Virtual Private Network - VPN)

Klijent može koristiti softversku VPN vezu za sigurno povezivanje s IBM SaaS-om. Informacije o VPN-u dostavit će se na Klijentov zahtjev u pisanom obliku.

6.4 Veze prema web stranicama trećih strana ili drugim uslugama

Ako Klijent ili Korisnik IBM SaaS-a prenese sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili je dostupna putem IBM SaaS-a, Klijent i Korisnik IBM SaaS-a daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Klijenta i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje nikakva jamstva niti izjave za takve stranice niti usluge treće strane i ne preuzima odgovornost za takve stranice ili usluge treće strane.

6.5 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne 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.

6.6 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.

6.7 Zabranjena funkcija u IBM SaaS-u

IBM SaaS zabranjuje korištenje opcije izrade CD-ROM-a za postavljanje i Klijent prihvaća da takva funkcija nije dostupna za upotrebu u skladu s ovim ToU-om.

7. Softver za omogućavanje

Uz IBM SaaS dolazi i sljedeći softver za omogućavanje:

a. AFP preglednik

Klijent može pristupiti AFP pregledniku i preuzeti ga. AFP preglednik je dodatak web pregledniku koji Klijent može instalirati na web pregledniku korisnika kako bi korisnik mogao pregledavati dokumente u formatu AFP (Advanced Function Printing). Klijent može instalirati AFP preglednik na web preglednicima korisnika koji imaju postavljen pristup za web i koji trebaju pristupati dokumentima u AFP formatu i pregledavati ih. Informacije o preuzimanju dodatka AFP preglednika dostavit će se na Klijentov zahtjev u pisanom obliku.

b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software

Klijent može pristupiti i preuzeti ovaj klijentski softver za svrhu testiranja i provjere ili za svrhu kreiranja korisničkih id-ova za ono osoblje unutar Klijentove organizacije koje će pristupati u IBM SaaS.

Dodatak A

1. Pregled usluge

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) pruža sljedeće mogućnosti:

- a. Arhiviranje visoke brzine
 - Učitavanje, indeksiranje i arhiviranje ispisa generiranih u aplikaciji arhiviranja, na primjer izvještaja, računa, izjava, politika, opisa zdravstvenih usluga, platnih/kreditnih transakcija i slično.
 - Fleksibilnost obrade velikih podatkovnih datoteka s većim brojem dokumenata
 - Podrška za različite formate datoteka, na primjer PDF, AFP, LineData, XML
- b. Automatsko indeksiranje
 - Program za učitavanje i indeksiranje u cloudu koji automatski izvlači meta podatke iz izvještaja, izjava i drugih dokumenata i popunjava polja indeksa u relacijskoj bazi podataka radi učinkovitog pretraživanja i dohvaćanja.
- c. Učinkovito iskorištavanje prostora za pohranu
 - Arhivirani podaci se komprimiraju radi učinkovitog iskorištavanja prostora za pohranu.
- d. Arhiviranje s istekom dokumenata
 - Da bi se dodatno optimiziralo iskorištavanje prostora za pohranu, mogu se definirati poslovne politike koje automatski označavaju arhivirane podatke kao istekle ovisno o tipu izvještaja/izjave i slično.
- e. Arhiviranje bankovnih transakcija koje su u skladu s XML standardima.
- f. Pristup arhiviranim izjavama, izvještajima i drugim dokumentima preko weba ili mobilnih uređaja.
- g. Možete omogućiti Potpuno pretraživanje teksta i pronaći pohranjene dokumente na temelju teksta koji se nalazi unutar dokumenta.
- h. Možete omogućiti zadržavanje koje sprečava istek dokumenata.
- i. Periodička distribuiranje izvještaja odgovarajućim internim korisnicima
- j. Replikacija proizvodnih podataka na sekundarnu lokaciju kao podrška za obnavljanje od katastrofe
- k. Sigurna virtualna privatna infrastruktura
- l. Do 4 TB izlazne pojasne širine; viša pojasna širina se navodi posebno
- m. Nadgledanje proizvodne okoline 24 sata na dan, 7 dana u tjednu, šifriranje podataka tijekom prijenosa i u mirovanju, skeniranje virusa, usluge otkrivanja upada/testiranja penetracije, softverske zakrpe i softverske nadogradnje (usluge migracije podataka ili aktivnosti potrebne za prilagođene konfiguracije ili proširenja naplaćuju se zasebno)
- n. Active Directory integracija

Uključene opcije: (Microsoft Active Directory ili IBM Tivoli Directory Server)

 - Provjera ovlaštenja za IBM SaaS LDAP Server se replicira natrag na lokalni LDAP Klijenta
 - Osiguranje (Samo za čitanje) kontrolera domene u IBM SaaS-u koji je u domeni Klijenta.
 - Klijent upravlja svim pristupima krajnjeg korisnika u cloud okolinu (grupe, ID-i, pristup).
 - Puna Admin prava za Klijenta
 - Provjera identiteta na IBM SaaS LDAP poslužitelju gdje Klijent upravlja korisnicima (nije u domeni Klijenta)
 - Usmeravanje na lokalni kontroler domene Klijenta radi provjere identiteta
 - Moguće implikacije performanse
 - Provjera identiteta za života sesije

Druge konfiguracije (npr. ručna ili skriptni isječci LDAP direktorija datoteka u IBM SaaS; opcije federacije uključujući SAML, MS federalne usluge ili druge) navedene su odijeljeno.

Prilagođena primjena rješenja, konfiguracija i integracijske usluge su dostupni za dodatna zaduženja u sklopu izjave o radu.

2. Potrebna ovlaštenja

Klijent mora kupiti pretplatu za Ponudu osnovnih usluga kao što je definirano u nastavku. Svaka osnovna ponuda predstavlja kapacitet za obradu određene količine podataka i korisničkih operacija u navedenom vremenskom periodu, kao što je opisano niže. Opisi kapaciteta predstavljaju smjernice koje će pomoći Klijentu da izabere odgovarajuću konfiguraciju za planirana radna opterećenja, s time da stvarni rezultati mogu biti drugačiji ovisno o značajkama klijenta.

2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- a. Učitavanje i indeksiranje PDF dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Bronze konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 25 GB podataka u periodu od 12 sati.
- b. Učitavanje i indeksiranje AFP dokumenata ili dokumenata s redovima podataka: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Bronze konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 450GB podataka u periodu od 12 sati.
- c. Učitavanje i indeksiranje PDF dokumenata s istovremenim traženjem/dohvaćanjem dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Bronze konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 15GB podataka s 30 000 istovremenih operacija traženja i dohvaćanja dokumenata u periodu od 12 sati.
- d. Učitavanje i indeksiranje AFP dokumenata ili dokumenata s redovima podataka s istovremenim traženjem/dohvaćanjem dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Bronze konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 250GB podataka sa 30 000 istovremenih operacija traženja i dohvaćanja dokumenata u periodu od 12 sati.
- e. Bronze konfiguracija pruža 1TB pohrane; dodatni TB pohrane se može odvojeno kupiti.

2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- a. Učitavanje i indeksiranje PDF dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Silver konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 50 GB podataka u periodu od 12 sati.
- b. Učitavanje i indeksiranje AFP dokumenata ili dokumenata s redovima podataka: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Silver konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 900 GB podataka u periodu od 12 sati.
- c. Učitavanje i indeksiranje PDF dokumenata s istovremenim traženjem/dohvaćanjem dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Silver konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 30 GB podataka sa 60 000 istovremenih operacija traženja i dohvaćanja dokumenata u periodu od 12 sati.
- d. Učitavanje i indeksiranje AFP dokumenata ili dokumenata s redovima podataka s istovremenim traženjem/dohvaćanjem dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Silver konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 500 GB podataka sa 60 000 istovremenih operacija traženja i dohvaćanja dokumenata u periodu od 12 sati.
- e. Silver konfiguracija pruža 1TB pohrane; dodatni TB pohrane se može odvojeno kupiti.

2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. Učitavanje i indeksiranje PDF dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Gold instanca pruža učitavanje i indeksiranje za do 100 GB podataka u periodu od 12 sati.
- b. Učitavanje i indeksiranje AFP dokumenata ili dokumenata s redovima podataka: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Gold konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 1800 GB podataka u periodu od 12 sati.
- c. Učitavanje i indeksiranje PDF dokumenata s istovremenim traženjem/dohvaćanjem dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Gold konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 60 GB podataka sa 120 000 istovremenih operacija traženja i dohvaćanja dokumenata u periodu od 12 sati.

- d. Učitavanje i indeksiranje AFP dokumenata ili dokumenata s redovima podataka s istovremenim traženjem/dohvaćanjem dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Gold konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 1 terabajt podataka sa 120 000 istovremenih operacija traženja i dohvaćanja dokumenata u periodu od 12 sati.
- e. Gold konfiguracija pruža 3TB pohrane; dodatni TB pohrane se može odvojeno kupiti.

2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. Učitavanje i indeksiranje PDF dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Platinum konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 250 GB podataka u periodu od 12 sati.
- b. Učitavanje i indeksiranje AFP dokumenata ili dokumenata s redovima podataka: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Platinum konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 4,5 TB podataka u periodu od 12 sati.
- c. Učitavanje i indeksiranje PDF dokumenata s istovremenim traženjem/dohvaćanjem dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Platinum konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 150 GB podataka s 300 000 istovremenih operacija traženja i dohvaćanja dokumenata u periodu od 12 sati.
- d. Učitavanje i indeksiranje AFP dokumenata ili dokumenata s redovima podataka s istovremenim traženjem/dohvaćanjem dokumenata: nakon što Klijent preda dokumente u odgovarajuće područje postavljanja u Cloudu, Platinum konfiguracija pruža učitavanje i indeksiranje za do 2,5 TB podataka s 300 000 istovremenih operacija traženja i dohvaćanja dokumenata u periodu od 12 sati.
- e. Platinum konfiguracija pruža 5TB pohrane; dodatni TB pohrane se može odvojeno kupiti.

3. Opcijska ovlaštenja

3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

Ako Klijent premaši TB pohrane uključen u izabranu konfiguraciju, Klijent mora kupiti dodatno pravo.

3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

Klijent može u bilo kojem trenutku kupiti dodatne definicije izvještaja/izjave ili aplikacije koje će se postaviti na zahtjev. Svako ovlaštenje Zahtjeva omogućuje postavljanje do 10 definicija izvještaja/izjave ili izlaza aplikacije.

3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0

Klijent može kupiti posebnu instancu za potrebe testiranja i razvoja. Ta se razvojna okolina ne smije koristiti u proizvodnim uvjetima.

- a. Konfiguracija ne-proizvodne okoline je iste veličine kao Bronze konfiguracija.
- b. Razvojna okolina ne pruža visoku dostupnost ili obnavljanje od katastrofe.

3.4 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Klijent može nadograditi izabranu virtualnu privatnu okolinu na privatnu infrastrukturu pojedinačnog zakupca. Ovo uključuje do 20 TB izlazne pojasne širine; viša pojasna širina se navodi posebno.

4. Klasifikacija podataka

Prema klasifikaciji podataka u ovom rješenju podaci se klasificiraju kao osjetljivi podaci klijenta. IBM će surađivati s klijentom kako bi ispunio druge regulatorne obveze kada to Klijent zatraži za određeno radno opterećenje, što može utjecati na arhitekturu rješenja i naknade za uslugu. Zaštita podataka temelji se na šifriranju čitavog diska u skladu sa standardom FIPS 1402 razina 1.

5. Kontinuitet poslovanja

IBM SaaS je konfiguriran za podršku ciljeva kontinuiteta poslovanja definiranih ispod. Ciljevi kontinuiteta poslovanja osiguravaju vraćanje kritičnih poslovnih funkcija organizacije u operativno stanje, uz minimalni gubitak podataka, unutar razumno kratkog vremenskog perioda nakon katastrofe na primarnoj računalnoj lokaciji. Kada se utvrdi da incident na primarnoj računalnoj lokaciji opravdava prelazak na sekundarnu lokaciju, IBM će provesti planove kontinuiteta poslovanja i povezane aktivnosti kako bi podržao ciljeve obnavljanja navedene ispod.

Ciljevi kontinuiteta poslovanja	
Ciljna točka obnavljanja	4 sata
Ciljno vrijeme obnavljanja	<ul style="list-style-type: none">• 4 uzastopna sata kada se kupi sekundarno, ekvivalentno Base Service pravo.• Najmanje 24 uzastopna sata, ako se ne kupi sekundarno Base Service pravo.

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 tri 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 50 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%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* 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: 440 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca - 440 minuta Vremena prekida rada = 42 760 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 5% Odobrenja dostupnosti za 98,9% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
--	---