

## IBM Operational Decision Manager 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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom 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.
- Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

### 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.

### 4. Kreiranje računa i pristup

Kada je Klijentu dodijeljen račun ("Račun"), IBM će osigurati IBM SaaS Korisniku identifikaciju Računa i lozinku. Klijent je odgovoran osigurati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju Računa i lozinku i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom Računu ili koristiti bilo koji IBM SaaS u ime Klijenta.

### 5. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Klijentovom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

#### 5.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Klijentovom PoE-u navedeno da je Klijentovo obnavljanje automatsko, Klijent može raskinuti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za raskid do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

## 5.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentovo obnavljanje kontinuirano, Klijent će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Klijent treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva raskid Klijentovog IBM SaaS-a. Nakon što se Klijentu onemogućiti pristup, Klijentu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

## 5.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentov tip obnavljanja "raskid", IBM SaaS će se raskinuti na kraju Perioda pretplate i Klijentov pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Klijent treba naručiti novi Period pretplate od Klijentovog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

## 6. 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 online sustava za izvještavanje o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogućiti 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	<b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b> 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	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	<b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b> Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

## 7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 7.1 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih 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.

## **7.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist**

Godje 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.

## **7.3 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 jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

## **7.4 Vrednovanje**

Klijent može otkriti rezultate bilo kojeg testa vrednovanja IBM SaaS-a ili njegovih podkomponenti trećoj strani pod uvjetom da Klijent (A) javno otkrije cjelovitu metodologiju korištenu u testu vrednovanja (na primjer hardver i softver, instalacijsku proceduru i konfiguracijske datoteke), (B) izvodi testiranje vrednovanja na IBM SaaS-u koji je u Navedenoj operativnoj okolini, koristeći najnovija primjenjiva ažuriranja, zakrpe i popravke dostupne za IBM SaaS koje je omogućio IBM ili treće strane koje pružaju IBM-ove proizvode ("Treće strane") i (C) slijedi sve upute za podešavanje performansi i "najbolje postupke" dostupne u dokumentaciji IBM SaaS-a i na Web stranicama IBM-ove podrške za IBM SaaS. Ako Klijent objavi rezultate bilo kakvih testova vrednovanja za IBM SaaS, bez obzira na suprotne izjave u bilo kojem ugovoru između Klijenta i IBM-a ili Trećih strana IBM i Treće strane imaju pravo objavljivanja rezultata testova vrednovanja koji se odnose na Klijentove proizvode, pod uvjetom da je IBM ili Treća strana u skladu s navedenim zahtjevima (A), (B) i (C) kada testira Klijentove proizvode.

## **7.5 Akceleratori i Uzorci materijala**

IBM SaaS može uključiti neke komponente u obliku izvornog koda ("Izvorne komponente") i druge materijale označene kao "Uzorci materijala". Klijent može kopirati Izvorne komponente i Uzorke materijala isključivo za internu upotrebu, pod uvjetom da Klijent ne modificira ili izbriše bilo koje informacije ili napomene o autorskom pravu sadržane u Izvornim komponentama ili Uzorcima materijala. IBM daje Izvorne komponente i Uzorke materijala bez obveze pružanja podrške i "TAKVE KAKVI JESU", BEZ BILO KAKVIH JAMSTAVA, IZRIČITIH ILI PREŠUTNIH, UKLJUČUJUĆI JAMSTVO PRAVA VLASNIŠTVA, NEKRŠENJA ILI NEOMETANJA I PREŠUTNA JAMSTVA I UVJETE TRŽIŠNE VRIJEDNOSTI I PODOBNOSTI ZA ODREĐENU SVRHU.

## Dodatak A

### 1. Pregled i mogućnosti IBM SaaS-a

IBM SaaS pruža suradničku platformu za upravljanje odlukama temeljenu na ulogama koja pruža mogućnosti dohvaćanja, automatiziranja i upravljanja učestalim i ponovljivim poslovnim odlukama temeljenim na pravilima. IBM SaaS uključuje alate i okoline za razvoj, testiranje i postavljanje usluga donošenja odluka u proizvodnoj okolini.

IBM SaaS ponuda dostupna je u tri konfiguracije različite veličine. Svaka Instanca se konfigurira za određenu razinu performansi izraženu u obliku prosječnog broja poslovnih odluka na sat.

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

#### 1.1 Operativna okolina

IBM SaaS uključuje namjensku razvojnu, testnu i proizvodnu okolinu.

#### 1.2 Softver za omogućavanje i pristup

Softver za omogućavanje koji dolazi uz IBM SaaS je:

- IBM Rule Designer

#### 1.3 Pristup alatu za dizajniranje

Klijent može pristupiti Softveru za omogućavanje IBM Rule Designer i preuzeti ga u operativnoj okolini IBM SaaS-a, što će mu omogućiti razvoj aplikacija temeljenih na poslovnim pravilima. Softver za omogućavanje izvodi se na Klijentovom desktop sustavu i povezuje se s IBM SaaS-om na daljinu.

#### 1.4 Administrator računa

IBM SaaS Klijentu pruža korisničko ime Administratora računa i lozinku za pristup operativnoj okolini. Administrator računa imaće mogućnost upravljanja pristupom IBM SaaS Korisnika operativnoj okolini i dodjele i brisanja uloga IBM SaaS Korisnika. Administrator računa može dodatnim IBM SaaS Korisnicima dodijeliti administratorske povlastice.

#### 1.5 Početna stranica IBM SaaS-a

Početna stranica IBM SaaS-a omogućuje Korisnicima IBM SaaS-a da pristupe mogućnostima operativne okoline IBM SaaS-a koje su definirane za njihovu ulogu.

#### 1.6 Stranica za upravljanje korisnicima

Stranica za upravljanje korisnicima omogućuje Administratorima računa da kreiraju i obrišu nove korisnike i dodijele uloge. Korisnici IBM SaaS-a pristupaju stranici za upravljanje korisnicima kako bi upravljali svojim osobnim korisničkim informacijama. Korisnicima IBM SaaS-a može se dodijeliti jedna ili više uloga koje će omogućiti pristup specifičnim IBM SaaS mogućnostima definiranim za uloge.

#### 1.7 Obavijesti e-pošte

IBM SaaS uključuje funkciju obavještanja koja obavještava Korisnike IBM SaaS-a o njihovom pristupu IBM SaaS-u, dodjelama uloga i promjenama lozinke. Funkcija obavještanja također obavještava administratore o statusu IBM SaaS-a i planiranim promjenama.

#### 1.8 Svakodnevno automatsko online sigurnosno kopiranje

IBM SaaS će svakodnevno izvoditi sigurnosno kopiranje koje će se prema potrebi koristiti za automatizirano obnavljanje IBM SaaS-a.

#### 1.9 Izvoz Klijentovog Sadržaja

Klijent može izvoziti Klijentov IBM SaaS Sadržaj iz IBM SaaS-a da bi ga pohranio. Lokaciju na koji se izvezeni sadržaj može pohraniti bira Klijent, o svom trošku.

### **1.10 Automatizirano nadgledanje i obnavljanje**

IBM SaaS će nadgledati dostupnost usluge i izvesti obnavljanje ako ona prestane reagirati ili postane nedostupna.

## **2. Opcijske funkcije IBM SaaS-a**

### **2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

Usluga On Demand Consulting (ODC) Professional uključuje pristup na daljinu putem online ODC portala za do pet (5) programera ("Kontakti pretplatnika"). Kontakti pretplatnika mogu 24 sata na dan, 7 dana u tjednu pristupati člancima knjižnice znanja, akceleratorima rješenja i sredstvima i imaju neograničen pristup predavanju zahtjeva u obliku dijaloga temeljenog na pitanjima i odgovorima s voditeljem omogućavanja ODC Klijenta i stručnjacima za predmet o kojem je riječ. Kontakti pretplatnika mogu zatražiti pomoć vezano uz bilo koji aspekt ODM-a na Cloudu, uključujući arhitekturu platforme, implementaciju rješenja i metodologiju isporuke.

### **2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Usluga ODC Enterprise uključuje pristup na daljinu putem online ODC portala za do deset (10) programera ("Kontakti pretplatnika"). Kontakti pretplatnika mogu 24 sata na dan, 7 dana u tjednu pristupati člancima knjižnice znanja, akceleratorima rješenja i sredstvima i imaju neograničen pristup predavanju zahtjeva u obliku dijaloga temeljenog na pitanjima i odgovorima s voditeljem omogućavanja ODC Klijenta i stručnjacima za predmet o kojem je riječ tijekom perioda pretplate. Kontakti pretplatnika mogu zatražiti pomoć vezano uz bilo koji aspekt ODM-a na Cloudu, uključujući arhitekturu platforme, implementaciju rješenja i metodologiju isporuke.

Kontakt pretplatnika može angažirati IBM ODC za pomoć na uzajamno ugovorenim isporučenim materijalima radnog proizvoda s konačnim točkama početka i završetka, s maksimalnim trajanjem od 24 sata po mjesecu pretplate. Isporučeni materijali radnog proizvoda mogu uključivati pomoć za određene primjere uzoraka ili kod rješenja spremnog za proizvodnju. Kontakti pretplatnika također može sudjelovati u tjednim pozivima za informiranje o statusu u koje je uključen voditelj omogućavanja IBM ODC Klijent. Za pomoć kod isporuke radnih proizvoda koja će trajati dulje od 24 sata na mjesec od pretplate, IBM se može složiti da pruži takvu pomoć u posebnom pisanom ugovoru s Klijentom.

### **2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

IBM SaaS pruža mogućnost kupnje dodatnog pristupa na razini programera uz broj programera uključenih u ponudu ODC Professional ili Enterprise.

## Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja perioda Klijentove pretplate. Klijent prima na znanje da SLA ne predstavlja jamstvo za Klijenta.

### 1. Definicije

- Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Klijentovi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
  - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
  - Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
  - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Klijentu ili trećoj strani;
  - Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
  - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Klijent ili treća strana u ime Klijenta.
- Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

### 2. Odobrenja dostupnosti

- Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi put shvati da je Događaj imao utjecaja na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena prekida. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu Klijent može predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

- e. Ako je Klijent 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 dostupnosti 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%.
- f. Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u bilo kojem Ugovorenom mjesecu neće ni pod kojim okolnostima premašiti jednu dvanaestinu (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za IBM SaaS.

### 3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 60 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 60 minuta Vremena prekida rada = 43 140 minuta <hr/> 43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	= 5% Odobrenja dostupnosti za 99,86% Postignute razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
---	--

### 4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.