

IBM Operational Decision Manager on Cloud

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 naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM 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 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 zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere si je mogoče zagotoviti IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsa sodelovanja.

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.

4. Ustvarjanje računa in dostop

Ko se naročniku zagotovi račun (v nadaljevanju "račun"), IBM uporabniku SaaS posreduje identifikacijo računa in geslo. Naročnik mora zagotoviti, da vsak uporabnik ponudbe IBM SaaS varuje svojo identifikacijo računa in geslo, ter nadzorovati, kdo sme dostopati do uporabniškega računa IBM SaaS ali uporabljati ponudbo IBM SaaS v njegovem imenu.

5. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

V naročnikovem dokazilu o upravičenosti je določeno, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, pri čemer je obdobje označeno kot:

5.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS 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 določeno v dokazilu o upravičenosti. 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.

5.2 Nprekinjeno 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 obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju devetdeset (90) dni vnaprej posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni nepravilni zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

5.3 Zahtevana obnovitev

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "odpoved", 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 pri IBM-ovem prodajnem zastopniku ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju oddati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

6. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem in po IBM-ovem obvestilu naročniku, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS zagotovljena prek e-pošte in spletnega sistema za poročanje o težavah. 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, sistemih za poročanje o težavah prek spleta ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je na voljo v priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS).

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je nujna za poslovanje, ali izpad nujno potrebnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

7.1 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira s sledenjem in drugimi tehnologijami osebne podatke naročnika (naročnikovih uslužbencev in pogodbenih izvajalcev), ki so povezane z uporabo ponudbe IBM SaaS. 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.

7.2 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.

7.3 Povezave do spletnih mest zunanjih ponudnikov ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev drugega ponudnika, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo drugega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

7.4 Primerjalno preizkušanje

Naročnik lahko razkrije rezultate kateregakoli primerjalnega preizkušanja ponudbe IBM SaaS ali njenih podkomponent katerikoli tretji osebi, pod pogojem, da naročnik (A) javno razkrije celotno metodologijo, uporabljeno v primerjalnem preizkušanju (na primer nastavitve strojne in programske opreme, postopek namestitve in konfiguracijske datoteke), (B) izvede svoje primerjalno preizkušanje tako, da se ponudba IBM SaaS izvaja v zanjo določenem operacijskem okolju ob uporabi najnovejših ustreznih posodobitev in popravkov, na voljo zanjo pri IBM-u ali tretjih osebah, ki zagotavljajo IBM-ove produkte ("tretje osebe"), in (C) upošteva morebitne oz. vse smernice glede nastavljanja zmogljivosti in "dobrih praks", ki so na voljo v dokumentaciji za program in IBM-ovih spletnih mestih za podporo programa. Če naročnik objavi rezultate kateregakoli primerjalnega preizkusa ponudbe IBM SaaS, potem bodo (ne glede na morebitne nasprotno določbe v pogodbi med naročnikom in IBM-om oziroma tretjimi osebami) IBM in tretje osebe imele pravico objaviti rezultate primerjalnih preizkusov, ki se nanašajo na naročnikove produkte, pod pogojem, da IBM oz. tretje osebe med svojim preizkušanjem naročnikovih produktov upoštevajo zahteve pod točkami (A), (B) in (C) zgoraj.

7.5 Pospeševalniki in vzorčno gradivo

IBM SaaS lahko vključuje nekatere komponente v obliki izvorne kode ("komponente izvorne kode") in drugo gradivo, opredeljeno kot "vzorčno gradivo". Naročnik lahko izključno za interno uporabo kopira in spremeni komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo, vendar pod pogojem, da ne spremeni ali izbriše nobenih informacij ali obvestil o avtorskih pravicah, vsebovanih v komponentah v izvorni kodi ali vzorčnem gradivu. IBM zagotavlja komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo brez obveznosti glede podpore ter "TAKŠNO, KAKRŠNO JE", BREZ VSAKRŠNEGA JAMSTVA, BODISI IZRECNEGA ALI NAKAZANEGA, KAR VKLJUČUJE JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER NAKAZANA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.

Dodatek A

1. Pregled in zmogljivosti ponudbe IBM SaaS

IBM SaaS nudi sodelovalno platformo za upravljanje odločitev na podlagi vlog za zajemanje, avtomatiziranje ter upravljanje pogostih in ponovljivih poslovnih odločitev na podlagi pravil. IBM SaaS vključuje orodja in okolja za razvijanje, preizkušanje in razmeščanje storitev za odločanje v produkcijsko okolje.

Ponudba IBM SaaS je na voljo v treh konfiguracijah z različnimi velikostmi. Vsak primerek je konfiguriran za določeno raven zmogljivosti, izraženo s povprečjem poslovnih odločitev na uro.

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

- 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 Operacijsko okolje

IBM SaaS vključuje namensko razvojno, preizkusno in produkcijsko okolje.

1.2 Podporna programska oprema in dostop

Podporna programska oprema, priložena ponudbi IBM SaaS, je naslednja:

- IBM Rule Designer

1.3 Dostop do orodja načrtovalca

Naročnik v operacijskem okolju IBM SaaS lahko dostopa do podporne programske opreme IBM Rule Designer in jo prenaša za razvoj aplikacij za poslovna pravila. Podporna programska oprema se izvaja v naročnikovem namiznem sistemu in se oddaljeno povezuje s ponudbo IBM SaaS.

1.4 Skrbnik računov

IBM SaaS zagotavlja naročniku uporabniško prijavo in geslo za skrbnika računov, da lahko dostopa do operacijskega okolja. Skrbnik računov bo imel možnost upravljati dostop uporabnika ponudbe IBM SaaS do operacijskega okolja ter dodeljevati in brisati vloge uporabnikov ponudbe IBM SaaS. Skrbnik računov lahko dodatnim uporabnikom ponudbe IBM SaaS dodeli skrbniške pravice.

1.5 Domača stran ponudbe IBM SaaS

Na domači strani IBM SaaS lahko uporabniki IBM SaaS dostopajo do zmogljivosti operacijskega okolja IBM SaaS, ki so določene za njihove vloge.

1.6 Stran za upravljanje uporabnikov

Na strani za upravljanje uporabnikov lahko skrbniki računa ustvarjajo in brišejo nove uporabnike ter dodeljujejo vloge. Uporabniki IBM SaaS na strani za upravljanje uporabnikov upravljajo svoje osebne uporabniške podatke. Uporabnike IBM SaaS je mogoče dodeliti eni ali več vlogam, ki omogočajo dostop do določenih z vlogami pogojenih zmogljivosti IBM SaaS.

1.7 Elektronska obvestila

IBM SaaS vključuje funkcijo obveščanja, ki uporabnike IBM SaaS obvešča o spremembah glede njihovega dostopa, dodelitve vlog in gesel. Funkcija obveščanja je namenjena tudi skrbnikom, in sicer jih obvešča o stanju ter predvidenih spremembah storitve IBM SaaS.

1.8 Vsakodnevno samodejno sprotno varnostno kopiranje

Storitev IBM SaaS bo izvajala dnevno varnostno kopiranje, namenjeno lastni samodejni obnovitvi v primeru, ko je to potrebno.

1.9 Izvažanje naročnikove vsebine

Naročnik lahko svojo vsebino IBM SaaS izvozi iz storitve IBM SaaS za namen shranjevanja. Lokacijo izvožene vsebine izbere in plača naročnik.

1.10 Samodejni nadzor in obnavljanje

Storitev IBM SaaS bo nadzirala razpoložljivost storitve in storitev obnovila, če ta postane neodzivna ali nedosegljiva.

2. Izbirne funkcije ponudbe IBM SaaS

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Storitev On-Demand Consulting (ODC) Professional vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ pet (5) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za pomoč glede kateregakoli vidika storitve ODM v oblaku, vključno z arhitekturo platforme, implementacijo rešitve ter metodologijo delovanja.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Storitev ODC Enterprise vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ deset (10) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo v naročniškem obdobju neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za pomoč glede kateregakoli vidika storitve ODM v oblaku, vključno z arhitekturo platforme, implementacijo rešitve ter metodologijo delovanja.

Naročniška kontaktna oseba lahko uporablja storitev IBM ODC za pomoč glede vzajemno dogovorjenih delovnih produktivnih postavk z omejenim začetkom in koncem največ 24 ur v naročniškem mesecu. Delovne produktne postavke lahko vključujejo pomoč glede posebnih primerov vzorcev ali kode rešitve, ki je pripravljena za produkcijo. Naročniška kontaktna oseba je lahko tudi vključena v tedenske klice vodje IBM-ove naročniške podpore v zvezi s stanjem. Za pomoč pri delovnih produktivnih postavkah, ki bodo trajale dlje kot 24 ur v naročniškem mesecu, lahko IBM zagotovi tako pomoč v ločeni pisni pogodbi z naročnikom.

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

IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa dodatnega dostopa razvijalcev do storitev ODC Professional ali Enterprise za razvijalce, poleg količine, ki je vključena v ponudbo.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju naročniškega obdobja naročnika. Naročnik se strinja, da mu pogodba o ravni storitev ne zagotavlja nobenega jamstva.

1. Definicije

- Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost se bo uporabljal v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na ponudbo IBM SaaS.
- Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki v času pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec med trajanjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po vzhodnoameriškem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnoameriškem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- Nerazpoložljivost** je časovno obdobje, v katerem se je izvajanje obdelave produkcijskega sistema za IBM SaaS zaustavilo in naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov ponudbe IBM SaaS, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
 - dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
 - težave z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika oz. zunanjih ponudnikov;
 - naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih sistemskih konfiguracij in podprtih platform za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili s strani naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek vložil prijavo težave s podporo najvišje ravni resnosti IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.
- Dobropisi za razpoložljivost temeljijo na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjenem od trenutka, ko je naročnik prijavil, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM priznal najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu, in je razviden iz spodnje tabele. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- Za storitev v paketu (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko v posameznem pogodbenem mesecu predloži samo zahtevke, ki se nanašajo na posamezno ponudbo IBM SaaS v svežnju, pri čemer IBM v nobenem pogodbenem mesecu ni obvezan zagotoviti dobropisov za razpoložljivost, ki zadevajo več kot eno ponudbo IBM SaaS v svežnju.

- e. Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil pri priznanem IBM-ovem prodajnem posredniku v okviru ponovne prodaje, pri čemer IBM ohranja primarno odgovornost za izpolnjevanje obveznosti iz ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, dobropis za razpoložljivost temelji na tedaj veljavni predlagani ceni naročniškega razmerja (Relationship Suggested Value Price, RSVP) za ponudbo IBM SaaS, ki je veljavna v pogodbenem mesecu, na katerega se zahtevek nanaša, znižani za 50 %.
- f. Skupni dobropisi za razpoložljivost, dodeljeni za katerikoli pogodbeni mesec, ne bodo v nobenem primeru presegali ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu je naslednja:

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

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

Primer: 60 minut skupne nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 60 minut nerazpoložljivosti = 43.140 minut <hr/> Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,86-odstotno doseženo raven storitve v pogodbenem mesecu
---	--

4. Izjeme

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

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščen povabljenici naročnika na IBM SaaS.