

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Emptoris Strategic Supply Management 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/slabd.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 prihvata 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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Ovlašteni korisnik je jedinstvena osoba kojoj se daje pristup za IBM SaaS. Klijent mora dobiti zasebna, namjenska ovlaštenja za svakog Ovlaštenog korisnika koji pristupa IBM SaaS ponudi na bilo koji način, izravno ili neizravno (na primjer: preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija), koristeći bilo koja sredstva, za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Transakcijskom dokumentu. Pravo Ovlaštenog korisnika je jedinstveno za tog Ovlaštenog korisnika i ne može se dijeliti ili ponovno dodijeliti, osim u slučaju trajnog prijenosa prava Ovlaštenog korisnika na drugu osobu.
- Povezivanje** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Povezivanje je veza ili pridruživanje baze podataka, aplikacije, poslužitelja ili bilo kojeg drugog tipa uređaja s IBM SaaS-om. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja ostvarenih ili prije ostvarenih povezivanja prema IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili 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 Dokumentu narudžbe.

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. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

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 raskidu obnavljanja 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 bazi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o otkazivanju 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

5. Tehnička podrška

Nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS preko telefona, e-pošte, online foruma i online sustava izvještavanja o problemima. 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 kao uslugu.

Za praćenje prijava upućenih podršci koje se odnose na IBM SaaS koriste se sljedeće razine ozbiljnosti:

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti
1	Problemi koji imaju kritičan utjecaj na poslovanje/ uzrokuju prekid rada usluge uključuju sljedeće: <ul style="list-style-type: none">● Korisnik ne može koristiti proizvod ili na razuman način nastaviti rad koristeći proizvod u proizvodnoj Instanci.● Probijena je sigurnost proizvoda.● Pojavljuje se oštećenje podataka.● Dobavljač i kupac ne mogu navesti ponude (putem korisničkog sučelja i putem uvoza).● Korisnici ne mogu kreirati ugovore, otvoriti tekst ugovora, odobriti ugovore i sklopiti ugovore.
2	Problemi sa značajnim utjecajem na poslovanje uključuju sljedeće: <ul style="list-style-type: none">● Kritične komponente proizvoda ne rade pravilno.● Ponašanje je uzrokovalo značajan negativan utjecaj na produktivnost.● Korisnici ne primaju pozivnice za događaje.● Proces rada za odobravanje ugovora i pravila ne funkcioniraju pravilno.
3	Problemi s manjim utjecajem na poslovanje uključuju sljedeće: <ul style="list-style-type: none">● Komponente proizvoda ne rade, iako je dostupno alternativno rješenje.● Neesencijalna funkcija nije dostupna i ne postoji alternativno rješenje.● Ne može se dodati dokument stavkama u događaju.● Formatiranje predloška obavijesti nije ispravno.● Softverske funkcije koje nisu od kritične važnosti daju neočekivane rezultate.
4	Problemi s minimalnim utjecajem na poslovanje uključuju sljedeće: <ul style="list-style-type: none">● Zahtjev za informacije o proizvodu● Pojašnjenje dokumentacije proizvoda● Kako izvesti događaj● Kako postaviti raspored posla izvještavanja

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Stranica i usluge treće strane

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 ponude, Klijent i IBM-ov Korisnik 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.

6.2 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe okvirnog sporazuma, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje podataka 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/>.

6.3 Podaci

6.3.1 Prikupljanje

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

6.3.2 Obrada

Za transakcije koje se izvode u svim zemljama članicama EU-a, Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj i Švicarskoj primjenjuju se sljedeće odredbe:

Klijent prihvaća da IBM može obraditi sadržaj, uključujući bilo koje osobne podatke (s obzirom na definiciju tog termina u EU Direktivi 95/46/EC), izvan državnih granica u sljedećim zemljama: Australija, Bjelorusija, Kanada, Francuska, Njemačka, Indija, Irska, Nizozemska, Ujedinjeno Kraljevstvo i Sjedinjene Države. Klijent se slaže da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje IBM SaaS-a.

Kada se IBM-ov US-EU i US-Swiss Safe Harbor okvirni sporazumi ne odnose na prijenos podataka Europskog ekonomskog područja ili Švicarske, stranke ili njihova relevantna povezana društva mogu ući u posebne standardne nemodificirane EU Model Clause ugovore, sa svojim korespondentnim ulogama u skladu s Odlukom Europske komisije 2010/87/EU s uklonjenim opcijskim klauzulama. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopile podružnice/povezana društva će rješavati kao da su se spor ili odgovornost između njih proizašli iz odredbi ovog Ugovora.

6.4 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.

6.5 Sadržaj IBM SaaS-a

Sigurnosna kopiranja izvode se svakodnevno za proizvodne Instance i svaki tjedan za neproizvodne Instance. IBM će zadržavati sigurnosne kopije Klijentovih podataka maksimalno u periodu od 90 dana za proizvodne Instance i 7 dana za neproizvodne Instance. IBM održava sigurnosne kopije samo za obnavljanje od katastrofe ili druge napore vezane uz obnavljanje IBM SaaS-a i one nisu namijenjene za obnavljanje podataka koje je Klijent izbrisao u IBM SaaS-u. Klijentova je odgovornost konfigurirati sigurnost IBM SaaS-a tako da pojedinačni korisnici ne mogu brisati podatke i Klijent potvrđuje i prihvaća da nakon brisanja podataka IBM ne može i nema obvezu obnoviti izbrisane podatke.

Prije raskida IBM SaaS-a Klijent može koristiti bilo koje dostupne funkcije izvještavanja ili izvoza IBM SaaS-a za izdvajanje podataka. Usluge Prilagođenog izdvajanja podataka dostupne su u skladu sa zasebnim SOW-om. Ako primi Klijentov zahtjev unutar 30 dana od raskidanja IBM SaaS-a, IBM će uništiti ili vratiti Klijentu elektroničku kopiju Klijentovog sadržaja u izvornom formatu aplikacije. Potvrda uništavanja sadržaja ili zahtjev za kopiju sadržaja mogu se zatražiti kontaktiranjem Tehničke podrške.

6.6 Vrijeme prekida rada

Planirano razdoblje prekida rada zbog održavanja za IBM SaaS navedeno je u Priručniku podrške za IBM Softver kao uslugu. Dodatno vrijeme prekida može se unaprijed planirati obavještanjem Klijenta putem Tehničke podrške. Tijekom tog razdoblja IBM SaaS može biti dostupan ili nedostupan, ovisno o tipu planiranog održavanja. Prekid rada tijekom tog razdoblja nije uključen u bilo kakve izračune SLA odobrenja. IBM zadržava pravo neplaniranih prekida rada u hitnim slučajevima.

6.7 Dodatne usluge

6.7.1 Nadogradnje aplikacije

IBM će instalirati i konfigurirati softverske nadogradnje na proizvodnim ili neproizvodnim instancama u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu.

IBM će dostaviti obavijest 12 mjeseci prije raskida pružanja podrške za verziju IBM-ovog programa koja se pruža u sklopu IBM SaaS-a. IBM će surađivati s Klijentom kod migracije svake njegove Instance IBM SaaS-a na podržanu verziju IBM-ovih Programa prije datuma prestanka pružanja podrške. Klijent će biti odgovoran za troškove migracije. Ako se migracija na podržanu verziju IBM-ovog programa ne dovrši unutar perioda obavijesti, osim zbog kašnjenja rezultata koje uzrokuje isključivo IBM ili njegovi podugovarači, IBM može raskinuti ovaj ugovor putem pisane obavijesti poslana Klijentu 30 dana unaprijed.

6.7.2 Osvježavanje baze podataka

IBM će svaka tri mjeseca napraviti kopiju sadržaja proizvodne baze podataka na Klijentovoj neproizvodnoj Instanci, za svaki kupljeni neproizvodni sustav. Usluge osvježavanja pružat će se u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu.

6.8 Certifikati koje pruža klijent

IBM SaaS će se konfigurirati za korištenje IBM-ovog internetskog jednoobraznog lokatora resursa ako Klijent izričito ne zatraži korištenje vlastitog internetskog jednoobraznog lokatora resursa. Ako Klijent odluči koristiti vlastiti internetski jednoobrazni lokator resursa za IBM SaaS, Klijent će snositi svu odgovornost, zadatke održavanja i troškove obnavljanja jednoobraznog lokatora resursa i bilo kojih potrebnih certifikata. Klijent mora IBM-u dostaviti potrebne certifikate i informacije o postavljanju da bi se mogla dovršiti dodjela Klijentovog IBM SaaS-a.

6.9 Obnavljanje od katastrofe

Do stupnja koji Klijent izvodi na sadašnjoj, podržanoj verziji IBM SaaS, u slučaju prekida rada glavnog sustava, uzrokovanog prirodnom katastrofom (npr. požarom, potresom, poplavom, itd.) izvan kontrole IBM-a, Obnavljanje od katastrofe ostvaruje se vraćanjem Klijentovih podataka proizvodnje na jednu od Klijentovih neproizvodnih instanci ili Veza, i dostupno je samo ako je Klijent kupio najmanje jednu Neproizvodnu instancu za svaki Pridruženi IBM Program. Obnavljanje od katastrofe je dostupno samo za proizvodne Instance i Veze. IBM će izvesti Obnavljanje od katastrofe i primijeniti će u komercijalnom smislu razumne napore za vraćanje Klijentove IBM SaaS uz Ciljano vrijeme obnavljanja (RTO) od 72 sata i Ciljano točku obnavljanja (RPO) od 24 sata za proizvodne instance i veze.

Dodatak A**1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise**

Korisnik ponude IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud moći će pristupiti IBM SaaS-u za koji je Klijent ovlašten u PoE-u i imat će prava za korištenje tih ponuda na temelju korisničkih tipova kupljenih i opisanih u primjenjivim Uvjetima upotrebe.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

Korištenje IBM SaaS-a u kombinaciji s ponudama navedenim iznad mora biti u skladu s odredbama navedenim u Transakcijskom dokumentu i u skladu s Uvjetima upotrebe pridruženim toj ponudi.

2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator pruža sljedeće funkcionalnosti:

- sustav dinamičkog preslikavanja usmjerava korisničke zahtjeve za sigurnim aplikacijskim sadržajem prema optimalnom poslužitelju;
- tehnologija optimizacije smjera pronalazi optimalan put natrag u ishodišnu infrastrukturu kako bi se dohvatio dinamički sadržaj aplikacije;
- transportni protokol na transparentan način optimizira komunikaciju između poslužitelja i ishodišta; i
- poslužitelj dohvaća traženi aplikacijski sadržaj i vraća ga korisniku preko sigurnih, optimiziranih veza.

3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud pruža šifriranu vezu između krajnje točke Klijentove mreže i krajnje točke Emptoris SaaS hostinga. Sav promet između ta dva uređaja se šifrira na siguran način. Podaci se šifriraju na strani pošiljatelja i dešifriraju na strani primatelja koristeći ključeve šifriranja i metode standardne u industriji. Ako je za Neproizvodnu instancu potrebna veza Virtualne privatne mreže, potrebno je imati dodatnu pretplatu.

4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On pruža infrastrukturu potrebnu za instalaciju IBM Cognosa koji se koristi uz IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud i IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Ova ponuda nije potrebna ako je Klijent kupio IBM Emptoris Contract Management ili Services Procurement.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database omogućuje šifriranje Klijentovih podataka pohranjenih u namjenskoj instanci baze podataka pomoću ključa šifriranja, što uključuje sljedeće IBM SaaS ponude ako su one navedene u Transakcijskom dokumentu:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

Ključevi šifriranja su ključevi pohranjeni u sefu za ključeve i svaka instanca baze podataka zahtijeva namjenske jedinstvene ključeve. Ključevi se ne dijele, iako se instance baze podataka nalaze na zajedničkom hardveru. IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud i IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud ne pohranjuju priloge u bazu podataka pa se prema tome podaci priloga ne šifriraju.

Klijent mora kupiti Instancu ponude IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB za svaku proizvodnu i Neproizvodnu instancu čije podatke Klijent želi šifrirati.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine 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:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja Klijentove pretplate. Klijent razumije da SLA ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. **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.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **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.
- d. **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;
 - Događaji ili uzroci 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 dizajnama, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Klijent ili treća strana u ime Klijenta.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi puta 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.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjerenom 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.
- d. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu Klijent može predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u snopu 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 dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti deset posto (10%) jedne dvanaestine (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)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

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: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 500 minuta Vremena prekida rada = 42 700 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 98,8% 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.
- Potraživanja od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.