

## IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

### IBM Emptoris Spend Analysis 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 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 Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Advanced Add-on

#### 2. Metrike naplate

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

- a. **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 Klijentovom dokazu o ovlaštenju (PoE) ili 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.
- b. **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.

#### 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 Softver kao uslugu.

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

## 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 Harbor 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 IBM-ovom Priručniku podrške za 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 u proizvodnim ili neproizvodnim okolinama 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 u Klijentovu neproizvodnu okolinu, 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 sistema, 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 dostupne 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.

## **6.10 Zahtjev kumulativnih ovlaštenja**

Klijenti moraju dobiti ovlaštenja instance, kao i dovoljna prava Ovlaštenog korisnika za pokrivanje IBM SaaS korisnika od IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud i IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud.

## **6.11 Ne zahtijevaju se ovlaštenja**

Administrativni korisnici uključeni su u IBM SaaS ponudu. Klijent ne mora steći ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za administrativne korisnike IBM SaaS-a.

Administrativni korisnik ima ovlaštenje za postavljanje dozvola aplikacija i podataka za ulogu/grupu troška, modificiranje svojstava aplikacije, konfiguriranje dimenzija, mjera i atributa i konfiguriranje unutarnjih i vanjskih korisnika, organizacija, izvora podataka, grupa, uloga, procesa rada, kategorija i zapisa o glavnom dobavljaču za Platformu strateškog upravljanja nabavom.

## Dodatak A

### 1. IBM Emptoris Spend Analysis Premium On Cloud

IBM SaaS ponuda podržava sljedeće funkcije i mogućnosti:

- Dimension Explorer – Korisniku omogućuje pregled povijesnih profila troška u višedimenzionalnom, konfigurabilnom pogledu. Također omogućuje primjenu filtera, kreiranje oznaka i pruža dubinski pregled troška, do razine transakcije. Korisnici mogu i pregledavati i izvoziti podatke o dimenziji za offline analizu.
- Istaknuti izvještaji – Korisniku omogućuje da izvještaje kreirane unutar aplikacije označi kao istaknute izvještaje. Kao Istaknuti izvještaji se uz ostale izvještaje mogu označiti i oznake i kontrolne ploče.
- Administracija – Administratorima omogućuje upravljanje korisničkim ulogama, pridruženim dozvolama, vidljivošću podataka i svojstvima. Administrator također može pratiti korištenje aplikacije po pojedinim korisnicima pomoću izvještaja o upotrebi.
- Kontrolna ploča – Korisniku omogućuje pregled, izgradnju i konfiguraciju kontrolnih ploča koje se sastoje od više panela koristeći razne komponente izvještaja izgrađene u aplikaciji. Također korisniku omogućuje dijeljenje i izvoz sadržaja kontrolne ploče.
- Tabeliranje – Korisniku omogućuje kreiranje, pregled i izvoz tabelarnih izvještaja čije su dimenzije maksimalno 3 reda i 3 stupca. Korisnik može kreirati i ugniježdenu zaokretnu tablicu koja uključuje do 5 dimenzija. Korisnici mogu izvoziti tabelarne izvještaje u Excel i/ili podijeliti ih s drugim korisnicima ponude Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analitika – Korisniku omogućuje kreiranje osnovnih izvještaja temeljenih na upitima. Korisnici mogu izvoziti izvještaje u Excel i/ili podijeliti ih s drugim korisnicima ponude IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Povratne informacije – Korisnicima omogućuje zapisivanje povratnih informacija pomoću kojih se može ažurirati klasifikacija troška jer sadrže prijedloge o promjenama hijerarhija dimenzije ili alokacije troška.

### 2. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud

IBM SaaS ponuda podržava sljedeće funkcije i mogućnosti:

- Dimension Explorer – Korisniku omogućuje pregled povijesnih profila troška u višedimenzionalnom, konfigurabilnom pogledu. Također omogućuje primjenu filtera, kreiranje oznaka i pruža dubinski pregled troška, do razine transakcije. Korisnici mogu i pregledavati i izvoziti podatke o dimenziji za offline analizu.
- Istaknuti izvještaji – Korisniku omogućuje da izvještaje kreirane unutar aplikacije označi kao istaknute izvještaje. Kao Istaknuti izvještaji se uz ostale izvještaje mogu označiti i oznake i kontrolne ploče.
- Administracija – Administratorima omogućuje upravljanje korisničkim ulogama, pridruženim dozvolama, vidljivošću podataka i svojstvima. Administrator također može pratiti korištenje aplikacije po pojedinim korisnicima pomoću izvještaja o upotrebi.

### 3. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud Advanced Add-on

IBM SaaS opcija dodaje sljedeće funkcije i mogućnosti ponudi IBM Spend Analysis on Cloud:

- Kontrolna ploča – Korisniku omogućuje pregled, izgradnju i konfiguraciju kontrolnih ploča koje se sastoje od više panela koristeći razne komponente izvještaja izgrađene u aplikaciji. Također korisniku omogućuje dijeljenje i izvoz sadržaja kontrolne ploče.
- Tabeliranje – Korisniku omogućuje kreiranje, pregled i izvoz tabelarnih izvještaja čije su dimenzije maksimalno 3 reda i 3 stupca. Korisnik može kreirati i ugniježdenu zaokretnu tablicu koja uključuje do 5 dimenzija. Korisnici mogu izvoziti tabelarne izvještaje u Excel i/ili podijeliti ih s drugim korisnicima ponude Emptoris Spend Analysis On Cloud.

- Analitika – Korisniku omogućuje kreiranje osnovnih izvještaja temeljenih na upitima. Korisnici mogu izvoziti izvještaje u Excel i/ili podijeliti ih s drugim korisnicima ponude IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Povratne informacije – Korisnicima omogućuje zapisivanje povratnih informacija pomoću kojih se može ažurirati klasifikacija troška jer sadrže prijedloge o promjenama hijerarhija dimenzije ili alokacije troška.

#### **4. IBM Emptoris Spend Analysis Read Only**

Klijent ima dozvolu za pristupanje spremištima i pretraživanje spremišta, pregled izvještaja, sudjelovanje u procesima rada za povratne informacije kao odobravatelj ili usmjerivač uz ograničenje od dvanaest prijava na mjesec.

#### **5. IBM Emptoris Spend Analysis Non-Production Environment**

IBM SaaS može se koristiti u sklopu neproizvodnih aktivnosti Klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, podešavanje performansi, dijagnozu kvarova, vrednovanje, postavljanje, aktivnost osiguranje kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja.

## 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 Ozbilnosti 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 odnosno (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.