

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 Související programy IBM

Služby IBM Emptoris Managed Cloud Delivery nezahrnují Softwarovou registraci a podporu pro související programy IBM. Zákazník prohlašuje, že si zakoupil (1) licenční oprávnění a (2) Softwarovou registraci a Podporu pro Programy IBM. Během období registrace IBM SaaS musí Zákazník udržovat v platnosti aktuální registraci a podporu pro programy IBM, aby měl nárok na registraci a podporu pro programy IBM. Během smluvního období této smlouvy může každá Instance IBM SaaS uvedená v Transakčním dokumentu používat pouze podporované verze Programů IBM definované v dokumentu IBM Support Lifecycle jako programy s dostupnou standardní podporou.

2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

- b. **Připojení** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Připojení je spojení nebo asociování databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení s IBM SaaS. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Připojení, jež byla nebo jsou vytvořena k IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

4. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

Smluvní období pro poskytování IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude končící období registrace IBM SaaS automaticky obnoveno na období rovnající se počátečnímu období registrace, a to se stejnou cenou a frekvencí fakturace.

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

5. Technická podpora

Poté, co IBM oznámí Zákazníkovi, že nabídka IBM SaaS je k dispozici, je pro nabídku IBM SaaS poskytována technická podpora, a to telefonicky, e-mailem, prostřednictvím online fór a online systému hlášení problémů. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Ke sledování tiketů podpory pro nabídku IBM SaaS se používají následující závažnosti:

Závažnost	Definice Závažnosti
1	<p>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby zahrnuje následující situace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Produkt nelze použít nebo nelze pokračovat v práci s použitím produktu v produktivní instanci. ● Došlo k narušení zabezpečení produktu. ● Došlo k poškození dat. ● Dodavatel a kupující nemohou předkládat nabídky (prostřednictvím uživatelského rozhraní a importu). ● Žádný uživatel nemůže vytvářet smlouvy, otevírat text smlouvy, schvalovat smlouvy a zajišťovat jejich realizaci. ● Zdroj AP/GL Zákazníka negeneruje soubor nebo očekávaný výsledek, což má vliv na jeho schopnost hradit faktury bez alternativního postupu.
2	<p>Významný dopad na obchodní činnost zahrnuje následující situace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kritické komponenty produktu nepracují správně. ● Chování má významný negativní vliv na produktivitu. ● Uživatelům nepřicházejí pozvánky na události. ● Smluvní pracovní postupy a pravidla schvalování smluv nepracují správně. ● Objednávky nejsou úspěšně odesílány prodejčům. ● Funkce čtení faktur nepracuje. ● Pracovní postupy schvalování faktur nepracují podle určení. ● Faktury nejsou přiřazovány podle určení.

Závažnost	Definice Závažnosti
3	Malý dopad na obchodní činnost zahrnuje následující situace: <ul style="list-style-type: none"> ● Komponenty produktu nepracují správně, ačkoli je k dispozici alternativní řešení. ● K dispozici není běžná funkce bez alternativního řešení. ● K položkám v události nelze připojovat dokumenty. ● Formátování šablony oznámení je nesprávné. ● Běžné funkce softwaru generují neočekávané výsledky.
4	Minimální dopad na obchodní činnost zahrnuje následující situace: <ul style="list-style-type: none"> ● Žádosti o informace o produktech ● Vyjasnění dokumentace k produktům ● Postup exportu události ● Postup plánování úlohy reportingu

6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

6.1 Webové stránky a služby poskytované třetími stranami

Jestliže Zákazník nebo uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s nabídkou IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a uživatel IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečiní žádná prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

6.2 Soulad s Pravidly Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor Framework, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Data

6.3.1 Shromažďování osobních údajů

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

6.3.2 Zpracování

Na transakce realizované ve všech členských státech EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku se vztahují následující podmínky:

Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů (tak, jak je pojem definován ve směrnici EU 95/46/ES) v zahraničí, a to v následujících státech: Austrálie, Bělorusko, Kanada, Francie, Německo, Indie, Irsko, Nizozemsko, Velká Británie a USA. Zákazník souhlasí s tím, že IBM smí prostřednictvím oznámení změnit tento seznam států, pokud důvodně usoudí, že je to nezbytné pro poskytování IBM SaaS.

V případech, kdy se na přenos Osobních údajů pocházejících z Evropského hospodářského prostoru (EHS) nebo ze Švýcarska nevztahují oboustranná Pravidla IBM mezi Spojenými státy a Švýcarskem Safe Harbor Framework, smí smluvní strany nebo jejich relevantní příbuzné společnosti, z titulu svých příslušných postavení dle Rozhodnutí Komise 2010/87/EU, uzavřít samostatné standardní, nezměněné smlouvy obsahující klauzule dle vzorových smluv EU a smí odstranit klauzule volitelné. Jakékoli spory nebo nároky vzniklé na základě těchto smluv, a to i v případě, že byly uzavřeny příbuznými společnostmi, budou posuzovány tak, jako by tento spor nebo odpovědnost vznikly mezi nimi podle této smlouvy.

6.4 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

6.5 Obsah nabídky IBM SaaS

Zálohy jsou prováděny denně pro produktivní instance a týdně pro neproduktivní instance. IBM uchová záložní kopii dat Zákazníka po dobu maximálně 90 dní pro produktivní instance a 7 dní pro neproduktivní instance. Zálohy jsou spravovány IBM pouze pro Zotavení z havárie nebo jiné úsilí k obnově IBM SaaS a nejsou určeny k použití k obnově dat odstraněných z nabídky IBM SaaS. Zákazník nese odpovědnost za konfiguraci zabezpečení nabídky IBM SaaS k zabránění jednotlivým uživatelům v odstranění dat a bere na vědomí, že IBM nemůže odstraněná data obnovit a není to její povinností.

Před ukončením nabídky IBM SaaS může Zákazník používat jakékoli z poskytnutých funkcí reportingu nebo exportu nabídky IBM SaaS k extrahování dat. Služby uživatelské extrakce dat jsou k dispozici v rámci samostatného Popisu služeb. Poté, co od Zákazníka IBM do 30 dní od ukončení nabídky IBM SaaS obdrží žádost, obsah zničí nebo mu poskytne elektronickou kopii obsahu ve formátu nativní aplikace. S žádostí o doložení zničení obsahu nebo o kopii obsahu je třeba se obrátit na technickou podporu.

6.6 Odstávka

Plánované okno odstávky údržby pro nabídku IBM SaaS je uvedeno v příručce podpory IBM Software as a Service. Další odstávku lze naplánovat předem, a to oznámením Zákazníkovi prostřednictvím Zákaznické podpory. Během této doby nabídka IBM SaaS může nebo nemusí být dostupná, a to na základě typu plánované údržby. Odstávka během tohoto okna se nezapočítává do výpočtu kreditu za porušení úrovně dostupnosti služeb. IBM si vyhrazuje právo na neplánovanou odstávku v nouzových situacích.

6.7 Další služby

6.7.1 Upgrady aplikací

IBM nainstaluje a nakonfiguruje upgrady softwaru pro produktivní a neproduktivní instance ve vzájemně dohodnutém čase a podle naplánované dostupnosti.

IBM oznámí 12 měsíců předem ukončení podpory pro verzi souvisejícího programu IBM pro IBM SaaS. Před datem ukončení podpory IBM společně se Zákazníkem provede migraci všech jeho Instancí IBM SaaS do podporované verze souvisejících Programů IBM. Zákazník ponese odpovědnost za náklady migrace. Pokud migrace na podporovanou verzi programu IBM není během lhůty dokončena, je IBM oprávněna kromě případů způsobených prodloužením výhradně ze strany IBM nebo jejich dodavatelů, ukončit tuto smlouvu na základě písemné výpovědi poskytnuté Zákazníkovi 30 dní předem.

6.7.2 Aktualizace databáze

IBM provede jednou za čtvrtletí replikaci obsahu produktivní databáze do neproduktivní instance Zákazníka, a to pro každý zakoupený neproduktivní systém. Služby aktualizace budou poskytovány v dohodnutém čase, podle plánované dostupnosti.

6.8 Certifikáty poskytnuté Zákazníkem

Pokud si Zákazník konkrétně nevyžádá použití vlastního internetového lokátoru jednotného prostředku, nabídka IBM SaaS bude nakonfigurována k použití internetového lokátoru jednotného prostředku poskytnutého IBM. Pokud se Zákazník pro nabídku IBM SaaS rozhodnete používat vlastní internetový lokátor jednotného prostředku, nese veškerou odpovědnost a náklady a zodpovídá za veškerou údržbu v souvislosti s obnovením lokátoru jednotného prostředku a všech požadovaných certifikátů. Před dokončením poskytování nabídky IBM SaaS musí Zákazník IBM poskytnout požadované certifikáty a informace k nastavení.

6.9 Zotavení z havárie

V případě závažného narušení systému bude zotavení z havárie provedeno obnovením produktivních dat Zákazníka do jedné z Neproduktivních instancí nebo Připojení Zákazníka a je k dispozici, pouze pokud si Zákazník zakoupil minimálně jednu Neproduktivní instanci. Funkce zotavení z havárie je dostupná pouze pro Produktivní instance a Připojení. IBM provede Zotavení z havárie za vynaložení komerčně

přiměřeného úsilí k obnově Služby Zákazníka s Cílem doby obnovení 72 hodin a s Cílem bodu obnovení 24 hodin pro Produktivní instance nebo Připojení.

6.10 Omezení týkající se IBM Sourcing Managed Cloud Delivery a Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

Infrastruktura pro nabídku IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery byla navržena pro podporu:

- 300 Souběžných uživatelů provozujících RFP, RFI, RFQ nebo události průzkumu kupujících nebo
- 270 Souběžných uživatelů provozujících anglické reverse a budoucí aukce
- 60 Souběžných uživatelů provozujících japonské nebo holandské reverse a budoucí aukce.

Souběžní uživatelé jsou definováni jako uživatelé, kteří jsou souběžně přihlášení k systému a jsou v něm aktivní. Systém může být konfigurován ke zpracování dalších objemů Souběžných uživatelů v závislosti na různých faktorech. K podpoře větších objemů využití mohou být vyžadovány další prostředky infrastruktury.

Pokud Zákazník využívá funkci Úředního věstníku EU, v rámci které zdrojový systém přenáší data na web Tenders Electronic Daily (TED), nese Zákazník odpovědnost za podání žádosti k Úřednímu věstníku EU a absolvování testů GAMMA. Přenos dat probíhá výhradně mezi Zákazníkem a tímto serverem třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečiní žádná prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesení odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

Příloha A

1. Popis IBM SaaS

Níže jsou popsány následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Zákazník obdrží služby Managed Cloud Delivery Services v souvislosti s provozem, přístupem a používáním softwaru, který si licencoval, včetně produktivních serverů, produktivních úložišť a spojení mezi produktivním serverem nebo servery a internetem. Dále můžeme poskytnout volitelnou neproduktivní aplikační platformu (popsaná níže), pokud je v Transakčním dokumentu uvedena dodatečná instance. IBM zajistí integraci, nastavení a konfiguraci vybavení nezbytného k poskytnutí služeb Managed Cloud Delivery Services pro licencovaný software popsany v Transakčním dokumentu. Služby Managed Cloud Delivery Services nezahrnují migraci dat, která bude provedena na základě času a materiálu a podle vyžádání. IBM dále poskytuje a udržuje veškerý nezbytný hardware a software, telekomunikační hardware a software, software zabezpečení a ostatní software, který je přiměřeně nezbytný k provozování a správné funkci služeb Managed Cloud Delivery Services. Autorizovaní uživatelé budou mít přístup k softwaru na internetovém jednotném lokátoru prostředků, který je publikován při používání počítače vybaveného připojením k internetu a moderním webovým prohlížečem; specifikace budou stanoveny v okamžiku iniciace spravované aplikace.

Neproduktivní aplikace je implementace aplikace odlišná od platformy produktivní aplikace. Platforma neproduktivní aplikace se dle našeho uvážení může nacházet v jiném objektu než platforma produktivní aplikace. Platforma neproduktivní aplikace je primárně určena k použití jako platforma pro testování, fázování, školení nebo QA na základě uvážení Zákazníka.

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

IBM SaaS poskytuje funkce k navýšení potřeb kapacity nad rámec standardní konfigurace serveru přidáním dodatečných serverů do konfigurace.

3. IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator poskytuje následující funkce:

- dynamický mapovací systém směřuje požadavky uživatele na zabezpečený obsah aplikací na optimální server;
- technologie optimalizace směrování identifikuje optimální cestu zpět do původní infrastruktury za účelem načtení dynamického obsahu aplikací;
- přenosový protokol transparentně optimalizuje komunikace mezi serverem a místem původu; a
- server načítá požadovaný obsah aplikace a vrátí jej uživateli prostřednictvím zabezpečeného optimalizovaného připojení.

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection poskytuje šifrované spojení mezi servery mezi koncovým bodem Zákaznickovy sítě a koncovým bodem služby Emptoris SaaS Hosting. Veškerý provoz mezi těmito dvěma zařízeními je bezpečně šifrován. Data jsou šifrována na straně odesílání a přijímání pomocí šifrovacích klíčů a metod dle odvětvového standardu. Pokud je produkt Virtual Private Network Connection vyžadován pro Neproduktivní instance, je nutné získat další předplatné.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database zajišťuje šifrování dat Zákazníka uložených ve vyhrazené instanci databáze pomocí šifrovacího klíče pro následující nabídky IBM SaaS, pokud jsou uvedeny v Transakčním dokumentu:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Šifrovací klíče jsou klíče uložené v úložišti klíčů a každá instance databáze vyžaduje vyhrazené jedinečné klíče. Nejsou sdíleny žádné klíče, i když jsou instance databáze obsaženy ve sdíleném softwaru. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery a IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery neuchovávají přílohy v databázi, a data příloh proto nejsou šifrována.

Zákazník si musí zakoupit Instanci produktu IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB pro každou Produktivní a Neproduktivní instanci, pro kterou požaduje šifrování dat.

Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující smlouvu o úrovni služeb, která se uplatní, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze smlouvy o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo obnovení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že smlouva o úrovni služeb ve vztahu k Zákazníkovi nepředstavuje žádnou formu záruky.

1. Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování IBM SaaS, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s IBM SaaS, a kdy všichni uživatelé Zákazníka nemohou užívat všechny aspekty IBM SaaS, k nimž mají oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
 - plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - události či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - problémů s aplikacemi, vybavením nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup k nabídce IBM SaaS Zákazníkem; nebo
 - skutečnosti, že IBM jednala na základě jakýchkoliv návrhů, specifikací nebo pokynů, jež IBM vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka;
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo sjednané úrovně služeb.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání nabídky IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby IBM SaaS prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby IBM SaaS. Zákazník smí vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM

nenese odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

- e. Pokud si Zákazník službu IBM SaaS zakoupil od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS.

3. Úrovně služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 98,8 % pro Smluvní měsíční období
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Výjimky

Tato smlouva o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva o úrovni služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.