

IBM Cognos Territory and Quota Management

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- a. Prístup je merná jednotka, prostredníctvom ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Prístup predstavuje oprávnenia na používanie služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť jedno oprávnenie na Prístup, aby mohol používať službu IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. Oprávnený užívateľ je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné a vyhradené oprávnenia pre všetkých jedinečných Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, priamo či nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera) prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- c. Oprávnený účastník je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Za Oprávneného účastníka sa považuje každý jednotliviec alebo právna entita, ktorá je oprávnená zúčastňovať sa programu poskytovania služieb spravovaného alebo sledovaného službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Oprávnených účastníkov, ktorí sú spravovaní alebo sledovaní službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- d. Inštancia je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný

počet oprávnení pre všetky Inštancie služby IBM SaaS, ktoré budú poskytnuté na prístup a používanie, počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

- e. Milión riadkov záznamov je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Záznam predstavuje údaje zastupujúce akýkoľvek manuálny alebo elektronický dokument spravovaný službou IBM SaaS vrátane, ale bez obmedzenia na, záznamov s podrobnosťami o hovoroch, faktúr, plánov, nákupných objednávok, cenových ponúk, príjmových dokladov, návratiek, predbežných objednávok, rozvrhov a záznamov o dodaní. Riadky Záznamov sú riadkové položky v rámci Záznamu spracovaného službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení na Milióny riadkov záznamov, ktorý bude pokrývať celkový počet Riadkov Záznamov spracovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- f. Prijemca tradičných služieb a Zmluva o tradičných službách sú merné jednotky, na základe ktorých je možné získať oprávnenie na používanie služby IBM SaaS. Typy platobných metrick vzťahujúce sa na tradičné služby už nie sú aktívne predávané spoločnosťou IBM. Spoločnosť IBM však môže na vlastné a výhradné uváženie súhlasiť s rozšírením existujúcich oprávnení Zákazníka na používanie niektorých verzií služieb IBM SaaS ("Tradičné služby SaaS") na základe typu oprávnenia na používanie Tradičných služieb. Ponuky IBM SaaS zakúpené na základe typu platobnej metriky vzťahujúcej sa na Tradičné služby sú v Potvrdení o oprávnení označené ako "Legacy" pri názve služby IBM SaaS. Používanie všetkých Tradičných služieb SaaS zo strany Zákazníka podlieha podmienkam platobnej metriky uvedeným v zmluve, na základe ktorej Zákazník pôvodne získal oprávnenie na používanie Tradičných služieb SaaS ("Zmluva o tradičných službách"). Za žiadnych okolností sa ustanovenia uvedené v Zmluve o tradičných službách nebudú interpretovať ako ustanovenia rozširujúce oprávnenia Zákazníka používať Tradičné služby SaaS nad rámec definovaný v Potvrdení o oprávnení a taktiež sa žiadne ustanovenia iné ako uvedené podmienky platobných metrick vzťahujúce sa na Tradičné služby SaaS nebudú považovať za ustanovenia, ktorými sa riadi používanie ponuky IBM SaaS.

3. Poplatky & fakturácia

Suma, ktorú je potrebné zaplatiť za službu IBM SaaS, je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastočný mesačný poplatok predstavuje pomernú dennú sadzbu, ktorá sa bude účtovať Zákazníkovi. Čiastočné mesačné poplatky sa vypočítajú na základe počtu zostávajúcich dní v mesiaci odo dňa, kedy bolo Zákazníkovi spoločnosťou IBM oznámené, že môže pristupovať k službe IBM SaaS.

3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak počas fakturačného cyklu skutočné využívanie služby zo strany Zákazníka presiahne počet oprávnení zakúpených Zákazníkom, Zákazníkovi bude účtované prekročenie limitu každý mesiac pri sadzbe uvedenej v Transakčnom dokumente.

4. Možnosti obnovenia predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu Predplatného IBM SaaS písomnou žiadosťou aspoň deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

4.2 Priebežné vyúčtovanie

Keď je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že obnova služieb je priebežná, Zákazník bude mať naďalej prístup k IBM SaaS a používanie IBM SaaS mu bude fakturované priebežne. Ak už Zákazník nechce IBM SaaS ďalej používať a chce zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo jej IBM Business Partnerovi doručiť deväťdesiat (90) dňovú výpoveď, v ktorej požiadava o zrušenie IBM SaaS pre

Zákazníka. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

4.3 Vyžadované obnovenie

Keď je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že typom obnovy pre Zákazníka je "ukončenie", IBM SaaS sa ukončí na konci Doby predplatného a prístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

5. Technická podpora

Počas Doby predplatného sa bude technická podpora pre službu IBM SaaS poskytovať v súlade s informáciami uvedenými na adrese <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> alebo inej adrese poskytnutej spoločnosťou IBM. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Základná ponuka

Každá služba IBM SaaS zahŕňa jednu produkčnú inštanciu, jednu neprodukčnú inštanciu a maximálne trojročnú históriu údajov.

6.2 Užívatelia mimo spoločnosti Zákazníka

Zákazník môže poskytnúť prístup k službe IBM SaaS užívateľom mimo spoločnosti Zákazníka na účely využívania tejto služby. Títo užívatelia sa budú považovať za užívateľov služby IBM SaaS a budú im udelené príslušné oprávnenia. Zodpovednosť za dodržiavanie týchto podmienok zo strany Užívateľov služby IBM SaaS bude niesť Zákazník.

6.3 Užívateľské roly

Aktívny príjemca je Oprávnený účastník, ktorý je v súčasnosti v priamom či nepriamom obchodnom vzťahu so Zákazníkom a je spravovaný alebo sledovaný službou IBM SaaS na účely výpočtov a/alebo prijímania výstupov z procesov modulov vrátane, ale bez obmedzenia na, kreditov a transakcií.

Neaktívny príjemca je Oprávnený účastník, ktorý v súčasnosti nie je v obchodnom vzťahu so Zákazníkom, avšak je naďalej spravovaný alebo sledovaný službou IBM SaaS.

6.4 Obmedzenia neprodukčnej inštancie

Ak je služba IBM SaaS označená ako „neprodukčná“, Zákazník môže túto službu IBM SaaS využívať iba v rámci svojich neprodukčných činností vrátane, ale bez obmedzenia na, testovania, ladenia výkonnosti, diagnostiky chýb, testovania výkonnosti, dočasného ukladania a kontroly kvality alebo na vývoj interne používaných prídavných súčasti alebo rozšírení služby IBM SaaS pomocou zverejnených aplikačných programových rozhraní (API).

6.5 Služba Data History Premium

Ak má Zákazník oprávnenie na využívanie služby Data History Premium, služba IBM SaaS bude zahŕňať sedemročnú históriu údajov.

6.6 Programy na správu súladu s nariadeniami

Službu IBM SaaS môže Zákazník využívať s cieľom splniť zákonné povinnosti, ktoré môžu vyplývať zo zákonov, predpisov, štandardov alebo postupov. Akékoľvek usmernenia, odporúčania k používaniu alebo rady poskytnuté službou IBM SaaS nepredstavujú žiadne právne, účtovné ani iné odborné poradenstvo a Zákazník by si mal právne a iné odborné poradenstvo zaobstarať sám. Výhradne Zákazník je zodpovedný za zabezpečenie toho, aby Zákazník, ako aj aktivity, aplikácie a systémy Zákazníka spĺňali všetky príslušné zákony, predpisy, normy a postupy. Používanie služby IBM SaaS nezaručuje súlad s právnymi predpismi, smernicami, štandardmi alebo postupmi.

6.7 Lokality a služby Tretích strán

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ IBM poskytne IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, ale tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými stránkami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia

ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.8 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak sa to dá použiť, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí pre príjem zvýhodnenia IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

Príloha A

IBM Cognos Territory and Quota Management („IBM SaaS“) automatizuje proces rozhodovania, ktorí príjemcovia alebo oblasti dostanú kredity za transakcie predaja, pričom vyhodnocuje pravidlá udeľovania kreditov a oblastí. Taktiež zahŕňa funkcie na správu distribúcie a vkladanie predajných kvót. Táto služba IBM SaaS predstavuje čisto webové riešenie, pričom sa prístup k všetkým funkciám, ako sú konfigurácia pravidiel pre udeľovanie dobropisov a organizačných hierarchií a procesy generovania zostáv a správy kvót, všetkým užívateľom poskytuje prostredníctvom webového prehliadača.

Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb (SLA) sa vzťahuje na nasledujúce služby IBM SaaS:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

Spoločnosť IBM poskytuje túto Zmluvu svojim Zákazníkom na základe nasledujúcich podmienok. Bude sa uplatňovať tá verzia tejto zmluvy SLA, ktorá bude v platnosti v čase začiatku alebo obnovenia doby Predplateného Zákazníka. Zákazník súhlasí s tým, že táto zmluva SLA nepredstavuje záruku pre Zákazníka.

1. Definície

- a. „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- b. „Kredit za nedostupnosť“ predstavuje nápravny prostriedok, ktorý poskytne spoločnosť IBM v súvislosti s oprávnenou žiadosťou. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- c. „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. „Zmluvný mesiac“ predstavuje každý úplný mesiac počas obdobia poskytovania Služby, ktorý začína 00:00 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končí 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.
- e. Pojem „Zákazník“ predstavuje subjekt, ktorý si predplatí Službu priamo od spoločnosti IBM a nemá žiadne materiálne záväzky, vrátane platobných záväzkov, vo vzťahu so Zmluvou so spoločnosťou IBM vzťahujúcej sa na Službu.
- f. „Doba výpadku“ predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie Služby na produkčných systémoch a žiadni užívatelia nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za "Dobu výpadku" sa nepovažuje, ak ľubovoľný užívateľ môže používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časové obdobie, počas ktorého Služba nebola dostupná v dôsledku:
 - plánovanej nedostupnosti systémov
 - vyššej moci
 - problémov s aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi zákazníka alebo tretej strany
 - pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe inými osobami prostredníctvom hesla alebo zariadenia)
 - nesplnenia požiadaviek na konfiguráciu systémov a podporované platformy pre prístup k Službe
 - Dodržanie návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- g. „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.

- h. „Vyššia moc“ znamená nezavinenu udalosť, terorizmus, odborársky protest, požiar, záplavy, zemetrasenie, povstanie, vojnu, vládne zásahy, príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky Denial of Service a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti služby, ktorým spoločnosť IBM nemohla zamedziť.
- i. „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby s cieľom servisnej údržby.
- j. „Služba“ predstavuje ponuky IBM SaaS, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva SLA a ktoré sú uvedené na prvej strane tejto zmluvy SLA. Táto Zmluva sa vzťahuje samostatne na jednotlivé Služby, nie na ich kombináciu.
- k. „Úroveň poskytovaných služieb“ predstavuje štandard definovaný nižšie, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje na základe tejto zmluvy SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

Aby Zákazník získal oprávnenie na podanie žiadosti, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre všetky Udaloosti na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM pre príslušnú Službu, v súlade s predpismi spoločnosti IBM týkajúcimi sa ohlasovania problémov so závažnosťou 1. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udaloosti, vrátane informácií o čase prvého výskytu tejto Udaloosti, a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udaloosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaznamenané v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udaloosť mala dopad na používanie služby Zákazníka.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí odoslať Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od konca Zmluvného mesiaca, ktorého sa táto Žiadosť týka.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa žiadosti vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných Udaloostí a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.

Spoločnosť IBM za každý Zmluvný mesiac interne odmeria celkovú kombinovanú Dobu výpadku. Kredity za nedostupnosť sa budú udeľovať na základe trvania Doby výpadku meraného od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého výskytu Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej dostupnosti za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloosťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

V prípade Balíkov služieb (samostatných Služieb, ktoré sa ponúkajú a poskytujú spoločne za jednu celkovú cenu) sa Kredit za nedostupnosť vypočíta na základe jedného celkového mesačného poplatku za Balík služieb, nie na základe mesačného poplatku za registráciu jednotlivých Služieb. Zákazník môže odoslať Žiadosť súvisiace iba s jednou samostatnou Službou v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, pričom spoločnosť IBM neudelí Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými Službami v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac.

V prípade Služieb zakúpených na základe vzťahu Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) alebo Open Infrastructure Offering (OIO) sa počet Kreditov za nedostupnosť vypočíta na základe zverejnenej hodnoty RSVP (Relationship Suggested Volume Price) pre Službu platnej v Zmluvnom mesiaci, ktorý je predmetom Žiadosti. Budete oprávnený získať jednu tretinu (1/3) Kreditov za nedostupnosť.

Celkové Kredity za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť 10% jednej dvanástiny ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za Službu.

Spoločnosť IBM primerane zváži Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúladu s údajmi v záznamoch Zákazníka.

KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVÍ POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMKOĽVEK SŤAŽNOSŤAMI.

3. Úrovně služeb

Dostupnost Služby počas Zmluvného mesiaca

Percento dostupnosti	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Menej ako 95,0 %	10 %

„Percento dostupnosti“ sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Výpadku v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci, pričom výsledný zlomok je vyjadrený ako percento.

Príklad: 476 minút Výpadku v priebehu Zmluvného mesiaca

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 476 minút Výpadku = 42 724 minút	= 5 %-ný Kredit za nedostupnosť pri Dostupnosti 98,9 % počas Zmluvného mesiaca
Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- Služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí QA alebo vývojových prostredí.
- Žiadosti podané užívateľom, hosťom a účastníkom Služby Zákazníka spoločnosti IBM.

zákazníkov, ktorí porušili akékoľvek materiálne záväzky vyplývajúce z Podmienok používania, Politiky akceptovateľného používania alebo zmluvy týkajúcej sa Služby vrátane, ale bez obmedzenia na, porušenia platobných povinností.