

IBM Business Process Manager on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu 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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro službu IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník 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 služby IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro službu IBM SaaS se vztahují na následující služby IBM SaaS:

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. Metriky poplatků

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

- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Souběžný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Souběžný uživatel je osoba, která kdykoli v daném časovém okamžiku přistupuje k IBM SaaS. Bez ohledu na to, zda daná osoba souběžně přistupuje k IBM SaaS vícekrát, se taková osoba počítá za jediného Souběžného uživatele. Zákazník je povinen získat oprávnění pro maximální počet Souběžných uživatelů, kteří souběžně přistupují k IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) během období měření uvedeného v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Gigabajt** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Gigabajt je definován jako 2 na třicátou bajtů (1 073 741 824 bajtů). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Gigabajtů zpracovaných prostřednictvím IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

- d. **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 Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- e. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu. Na níže uvedené se vztahuje jednorázový poplatek za nastavení:

- Každá objednaná instance IBM SaaS za sazbu a s fakturačním obdobím uvedeným v Transakčním dokumentu.
- Každé dodatečné objednané Testovací prostředí za sazbu a s fakturačním obdobím uvedeným v Transakčním dokumentu.
- Každé dodatečné objednané Běhové prostředí procesu za sazbu a s fakturačním obdobím uvedeným v Transakčním dokumentu.

3.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

4. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby 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 nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

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

Během Období registrace a poté, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora služby IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu a systému pro hlášení problémů online. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS a vztahují se na ně 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 dokumentaci k IBM SaaS a v příručce IBM Software Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do 2 hodin	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo Zákazníkovi hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

6. Dodatečné podmínky pro službu IBM SaaS

6.1 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

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 IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM SaaS 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 nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

6.2 Benchmarkové testy

Zákazník je oprávněn vyrazit výsledky jakéhokoli benchmarkového testu nabídky IBM SaaS nebo jejich dílčích komponent jakékoli třetí straně, avšak za předpokladu, že zákazník (A) veřejně vyrazí kompletní metodologii použitou při benchmarkových testech (například nastavení hardwaru a softwaru, instalační procedura a konfigurační soubory), (B) provede benchmarkové testy při provozování nabídky IBM SaaS v Určeném provozním prostředí s využitím nejnovějších platných aktualizací a oprav, které jsou pro nabídku IBM SaaS dostupné od IBM nebo od třetích stran, jež dodávají produkty IBM ("Třetí strany"), a (C) bude dodržovat jakékoli a veškeré pokyny týkající se ladění výkonu a "optimálních postupů", které jsou uvedeny v dokumentaci k Programu a na webových stránkách IBM s informacemi o podpoře Programu. Zveřejní-li Zákazník výsledky jakýchkoli benchmarkových testů pro IBM SaaS, pak - nikoli na újmu ustanovení s odlišným zněním v jakékoli smlouvě mezi Zákazníkem a IBM nebo Třetími stranami - mají IBM a Třetí strany právo zveřejnit výsledky benchmarkových testů s ohledem na produkty Zákazníka, avšak za předpokladu, že IBM nebo Třetí strany dodrží při svém testování produktů Zákazníka požadavky uvedené v písm. (A), (B) a (C) výše.

6.3 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné 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 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.

6.4 Podpůrné prostředky a Vzorové materiály

IBM SaaS může zahrnovat určité komponenty ve formě zdrojového kódu ("Zdrojové komponenty") nebo jiné materiály, které jsou označeny jako Vzorové materiály. Zákazník smí kopírovat a upravovat Zdrojové komponenty a Vzorové materiály pouze pro interní účely, za předpokladu, že Zákazník nesmí pozměňovat ani odstraňovat žádné informace o autorských právech, které jsou uvedeny ve Zdrojových komponentách nebo Vzorových materiálech. IBM poskytuje Zdrojové komponenty a Vzorové materiály bez závazku podpory a "JAK JSOU", BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VÝSLOVNĚ VYJÁDŘENÉ NEBO KONKLUDENTNÍ, VČETNĚ ZÁRUKY PLYNOUCÍCH Z VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEPORUŠENÍ PRÁV NEBO NEZASAHOVÁNÍ DO PRÁV TŘETÍCH STRAN A ZÁRUK A PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.

6.5 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.

Příloha A

1. Přehled a funkce IBM SaaS

Nabídka IBM SaaS poskytuje platformu pro správu obchodních procesů umožňující jejich viditelnost a správu. Nabídka IBM SaaS zahrnuje funkce v oblasti návrhu procesů, jejich realizace, monitorování a optimalizace.

Zákazník si musí zakoupit množství Oprávněných nebo Souběžných uživatelů pro přístup k následujícím funkcím IBM SaaS:

1.1 Provozní prostředí

Jedna instance IBM SaaS zahrnuje vyhrazené vývojové a testovací prostředí a prostředí runtime procesu s následujícími charakteristikami:

- Vývojové prostředí – virtuální prostředí Process Center Advanced s alespoň jedním členem klastru. Kapacita vývojového prostředí je založena na výchozím počtu autorů plus dalších autorech zakoupených pro instanci IBM SaaS.
- Testovací prostředí – virtuální prostředí Process Server Advanced s jedním členem klastru. Kapacita testovacího prostředí je založena na výchozím počtu Oprávněných nebo Souběžných uživatelů zakoupených pro instanci IBM SaaS.

Runtime prostředí procesu – virtuální prostředí s vysokou dostupností Process Server Advanced s alespoň dvěma členy klastru a databázovým klastrem s vysokou dostupností. Poskytuje prostředí připravené pro produktivní provoz. Kapacita prostředí runtime procesu je založena na výchozím počtu Oprávněných nebo Souběžných uživatelů zakoupených pro instanci IBM SaaS.

1.2 Aktivační software

Do nabídky IBM SaaS je zahrnut tento Aktivační software:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Designer Tool Access

Zákazník může přistupovat k Aktivačnímu softwaru IBM Process Designer nebo IBM Integration Designer a může jej stahovat pro účely vývoje procesních aplikací. Aktivační software běží v systému stolních počítačů Zákazníka a vzdáleně se připojuje k IBM SaaS.

1.4 Omezení týkající se uživatelů nástroje Designer Tool

Nabídka IBM SaaS umožňuje až pět (5) uživatelům IBM SaaS přístup k softwaru IBM Process Designer a/nebo IBM Integration Designer Enabling Software a jeho užívání.

1.5 Virtual Private Network (VPN)

IBM SaaS zahrnuje jedno volitelné softwarové VPN připojení pro bezpečnou a šifrovanou komunikaci ze služby IBM SaaS do systémů mimo IBM SaaS, včetně systémů v síti Zákazníka. Zákazník poskytne informace o VPN na základě písemné žádosti. Tato žádost musí být poslána na adresu SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Uživatel typu Account Administrator

IBM SaaS poskytuje Zákazníkovi přihlašovací údaje a heslo pro uživatele typu Account Administrator k vytvoření provozního prostředí. Uživatel typu Account Administrator bude schopen spravovat přístup Uživatelů IBM SaaS k provoznímu prostředí a bude schopen přidělovat a odstraňovat role Uživatelů IBM SaaS. Uživatel typu Account Administrator smí dalším Uživatelům IBM SaaS přidělit administrátorská oprávnění.

1.7 Domovská stránka nabídky IBM SaaS

Domovská stránka nabídky IBM SaaS umožňuje uživatelům IBM SaaS přístup k těm funkcím provozního prostředí nabídky IBM SaaS, které jsou definovány pro jejich roli.

1.8 Stránka pro správu uživatelů

Stránka pro správu uživatelů umožňuje uživatelům typu Account Administrator vytvářet a odstraňovat nové uživatele a přidělovat uživatelům role. Uživatelé IBM SaaS přistupují na stránku pro správu uživatelů za účelem správy svých osobních uživatelských údajů. Uživatelům IBM SaaS může být přidělena jedna nebo více rolí umožňujících přístup k funkcím IBM SaaS definovaným pro specifické role.

1.9 E-mailová oznámení

Nabídka IBM SaaS zahrnuje oznamovací funkci, která uživatele IBM SaaS informuje o jejich přístupu k nabídce IBM SaaS, o přidělených rolích a o změnách hesla. Oznamovací funkce rovněž informuje administrátory o stavu IBM SaaS a o plánovaných změnách.

1.10 Denní automatické online zálohování

Nabídka IBM SaaS bude provádět každodenní zálohování, které se v případě potřeby používá k automatizované obnově nabídky IBM SaaS. Záloha je šifrována a uchovávána v místě jiného datového centra ve stejném globálním regionu.

1.11 Automatizované monitorování a obnova

Nabídka IBM SaaS bude monitorovat dostupnost servisní instance a v případě, že instance nereaguje nebo není dostupná, provede obnovu.

2. Volitelné funkce IBM SaaS

2.1 Další autor

IBM SaaS umožňuje zakoupit další uživatele IBM SaaS pro přístup k Aktivačnímu softwaru IBM Process Designer a/nebo IBM Integration Designer a jeho užívání.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM SaaS poskytuje volbu nákupu pro další testovací prostředí k neproduktivnímu použití. Každé testovací prostředí poskytuje oddělené prostředí virtuálního serveru pro zpracování. Kapacita tohoto prostředí je založena na počtu zakoupených Uživatelů testovacího prostředí.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM SaaS poskytuje volbu nákupu pro další prostředí runtime procesu k produktivnímu nebo neproduktivnímu použití. Kapacita tohoto prostředí je založena na počtu zakoupených Uživatelů runtime procesu.

2.4 Dodatečné úložiště

IBM SaaS poskytuje volbu nákupu dalšího úložného prostoru pro interní databázi BPM a integrované úložiště dokumentů. Objem úložiště (přírůstky GB se liší podle virtuálního systému) lze použít na jedno prostředí nebo je rozdělit mezi více prostředí v rámci instance IBM SaaS.

2.5 Dodatečná paměť

IBM SaaS umožňuje zakoupit dodatečnou paměť pro případy, kdy požadavky procesního řešení překračují výpočetní kapacitu poskytnutou pro zakoupené množství uživatelů. Objem paměti (přírůstky po 16 GB) lze použít na jedno prostředí nebo je rozdělit mezi více prostředí v rámci instance IBM SaaS.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Služba On Demand Consulting (ODC) Professional zahrnuje vzdálený přístup prostřednictvím portálu ODC pro až pět (5) vývojářů ("Kontaktní osoby odběratele"). Kontaktní osoby odběratele mají nepřetržitý přístup ke článkům znalostní knihovny, prostředkům a aktivům pro urychlení řešení a neomezený přístup k odesílání požadavků v rámci otázek a odpovědí s vedoucím pracovníkem podpory zákazníků a odborníky ODC. Kontaktní osoby odběratele mohou požádat o asistenci s jakýmkoliv aspektem služby BPM on Cloud, včetně architektury platformy, implementace řešení a metodologie doručení.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Služba On Demand Consulting (ODC) Enterprise zahrnuje vzdálený přístup prostřednictvím portálu ODC pro až deset (10) vývojářů ("Kontaktní osoby odběratele"). Kontaktní osoby odběratele mají nepřetržitý přístup ke článkům znalostní knihovny, prostředkům a aktivům pro urychlení řešení a neomezený přístup k odesílání požadavků v rámci otázek a odpovědí s vedoucím pracovníkem podpory zákazníků a odborníky ODC během období registrace. Kontaktní osoby odběratele mohou požádat o asistenci s jakýmkoliv aspektem služby BPM on Cloud, včetně architektury platformy, implementace řešení a

metodologie doručení. Kontaktní osoba odběratele může službu IBM On Demand Consulting použít k získání asistence se vzájemně dohodnutými předměty plnění pracovních produktů s pevným okamžikem zahájení a ukončení, a to v rozsahu až 24 hodin na měsíc registrace. Předměty plnění pracovních produktů mohou zahrnovat asistenci s konkrétními příklady vzorců nebo kódem řešení připraveným pro produkci. Kontaktní osoba odběratele se také účastní týdenních hovorů k aktualizaci stavu s vedoucím pracovníkem zákaznické podpory IBM ODC. V případě asistence s dodáním předmětů plnění pracovních produktů, která bude poskytována déle než 24 hodin za měsíc registrace, se může IBM zavázat takovou asistenci poskytnout na v samostatné písemné smlouvě se Zákazníkem.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS poskytuje volbu nákupu dalšího přístupu vývojáře nad rámec množství pro službu ODC Professional nebo Enterprise zahrnutého v těchto nabídkách.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Služby Migration Services mohou napomáhat při migraci aplikace BPM z místního prostředí BPM do prostředí BPM v Cloudu. Posouzení migrace zahrnuje činnosti, jako je analýza stávající konfigurace systémového hardwaru a softwaru, analýza stávajících aplikací BPM včetně kompatibility verzí, a posouzení nejvýhodnějších možností migrace. Plánování a dodání migrace zahrnuje činnosti jako pomoc při vytváření plánu migrace a pomoc při migraci artefaktů využívající migraci a migrační nástroje pro jednotlivé aplikace. Tato registrace zahrnuje až 30 hodin činností migrace a neomezenou podporu otázek a odpovědí na měsíc registrace. Činnosti budou pro tuto registraci vykonávány vzdáleně (za použití nástrojů, jako je sdílení obrazovky). V případě asistence s dodáním předmětů plnění pracovních produktů, která bude poskytována déle než 30 hodin za měsíc registrace nebo vyžaduje práci v místě, se může IBM zavázat takovou asistenci poskytnout v samostatné písemné smlouvě se Zákazníkem.

Příloha B

IBM poskytuje pro IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoli smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout jednu dvanáctinu (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 60 minut za Smluvní měsíční období

43 200 minut celkem za 30denní smluvní měsíční období - 60 minut Odstávky = 43 140 minut <hr/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 99,86% dostupnost během smluvního měsíčního období
---	---