

IBM Cognos TM1 on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto 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 Mezinárodní smlouvou IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvou IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvou 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 Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Metriky poplatků

IBM SaaS se prodává na základě níže uvedené(ých) metrik(y) poplatků:

- a. 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 k 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.
- b. 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.
- c. Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo školicích služeb 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 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc představují poměrnou denní sazbu, která bude Zákazníkovi vyúčtována. Ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k IBM SaaS, budou poplatky za neúplný měsíc vypočítány na základě zbývajících dnů takového neúplného měsíce.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání IBM SaaS Zákazníkem překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

4. Vytvoření účtu a přístup

Zákazník je povinen zajistit, aby každý Uživatel IBM SaaS chránil své identifikační údaje a heslo k Účtu a aby kontroloval, kdo může přistupovat k uživatelskému Účtu IBM SaaS nebo užívat jakoukoli IBM SaaS jménem Zákazníka.

5. Vzdálené služby

Vzdálené služby IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud zahrnují až 80 hodin koučování a asistence včetně facilitované identifikace prvotních případů použití IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), koučování při plánování projektu a spuštění implementace IBM CTM1oC, koučování v oblasti ověřených metod vytváření reportů IBM CTM1oC a koučování v oblasti údržby a administrace IBM CTM1oC. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

6. Volby prodloužení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace prodloužena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených voleb:

6.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení IBM SaaS, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

6.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM nebo jejímu Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

6.3 Požadavek prodloužení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

7. Technická podpora

Během Období registrace bude pro IBM SaaS poskytována technická podpora, jak je uvedeno na adrese http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf nebo na nějaké následné adrese URL, kterou poskytne IBM. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

8. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

8.1 Základní nabídka

Každá služba IBM SaaS zahrnuje jednu produktivní instanci, jednu neproduktivní instanci, až šedesát čtyři gigabajtů (64 GB) paměti (RAM) pro databázovou vrstvu TM1 a 200 GB sdílených složek. Základní nabídka je hostována v "multi-tenant" prostředí se spravovaným hypervizorem.

8.2 Single Tenant Premium

Jestliže je IBM SaaS označena jako "Single Tenant", zahrnuje IBM SaaS až pět set dvanáct gigabajtů (512GB) paměti (RAM) pro databázovou vrstvu TM1, pět set gigabajtů (500GB) sdíleného prostoru ve složkách a databázová vrstva je hostována v jediném "single tenant" prostředí se spravovaným hypervizorem a/nebo vyhrazeným fyzickým serverem.

8.3 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li IBM SaaS označena jako "Non-Production", smí být používána pouze v rámci Zákaznickových neproduktivních aktivit - včetně, nikoli však pouze - testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality a/nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API.

8.4 Minimální požadavky

Zákazník musí mít minimálně oprávnění k jednomu (1) produktu IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud a k jednomu (1) produktu IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

8.5 Vyloučení záruky dodržování právních předpisů

IBM SaaS je nástroj, který pomáhá Zákazníkovi zajistit dodržování závazků, jež pro něj mohou vyplývat ze zákonů, nařízení, standardů nebo postupů. Jakékoli pokyny, doporučení týkající se užívání nebo nařízení, které poskytla IBM SaaS, nepředstavují právní, účetní nebo jiný odborný pokyn a Zákazník je upozorňován na to, aby si zajistil své vlastní právní nebo jiné odborné poradenství. Zákazník nese výhradní odpovědnost za dodržování všech příslušných zákonů, nařízení, standardů a postupů. Totéž platí pro všechny jeho činnosti, aplikace a systémy. Užívání této služby IBM SaaS nezaručuje dodržování jakýchkoli zákonů, nařízení, standardů nebo postupů.

Zákazník dále potvrzuje, že IBM SaaS představuje nástroj, který má Zákazníkovi pomáhat, nikoli nahrazovat schopnosti, úsudek a zkušenosti managementu Zákazníka a jeho zaměstnanců, pokud jde o poskytování poradenství třetím stranám a realizaci investic a o jiná rozhodnutí týkající se obchodu a řízení rizika. Zákazník nese odpovědnost za výsledky dosažené na základě užívání IBM SaaS.

8.6 Microsoft - zákaz užívání v prostředí s vysokým rizikem

Zákazník nesmí užívat produkty Microsoft v žádném prostředí nebo situaci, kde by selhání produktu(ů) mohlo vést k úmrtí nebo vážnému úrazu jakékoli osoby nebo k vážným újmám na zdraví, majetku či životním prostředí ("Užívání v prostředí s vysokým rizikem"). Příklady Užívání v prostředí s vysokým rizikem zahrnují - nikoli však pouze: leteckou dopravu nebo jiné způsoby hromadné přepravy osob, jaderná či chemická zařízení, systémy na podporu životních funkcí pacientů, implantovatelné lékařské přístroje, motorová vozidla nebo zbrojní systémy. Užívání v prostředí s vysokým rizikem nezahrnuje využití Produktů pro administrativní účely, využití k ukládání konfiguračních dat, využití v technicko-inženýrských a/nebo konfiguračních nástrojích nebo využití v jiných aplikacích, kde nedochází k řízení a kde by jejich selhání nemělo za následek úmrtí, úraz nebo vážné škody na majetku či životním prostředí. Tyto aplikace, které nevykonávají řídicí funkci, mohou komunikovat s aplikacemi vykonávajícími řízení, nesmí však přímo či nepřímo odpovídat za řídicí funkci.

8.7 Zakázané užívání

Zákazník nesmí používat ani zmocnit jiné subjekty k užívání IBM SaaS nebo jakékoli části IBM SaaS, ať už samostatně nebo v kombinaci s jinými produkty, na podporu jakékoli z níže uvedených Vysoce rizikových aktivit: návrh, konstrukce, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů, nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání programu způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

8.8 Uživatelské role

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud může vytvářet, modifikovat a/nebo mazat databázové objekty TM1; spravovat zabezpečení (uživatelé/skupiny/oprávnění); spouštět procesy a plánované časové kapsle; přistupovat k informacím o výkonnosti serveru (krychle s metrikami a protokoly serveru); vytvářet a řídit sledy prací; číst data ze serveru a zapisovat data na server IBM Cognos TM1, na kterém je implementována IBM SaaS.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud smí načítat data ze serveru a zapisovat data na server IBM Cognos TM1, na kterém je implementována IBM SaaS.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud není oprávněn používat žádné z níže uvedených komponent nebo funkcí IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator pro vytváření procesů
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications pro administrační funkce
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow pro administrační funkce; s výjimkou kontroly a schvalování sledů prací
- Funkce poskytované přes produkt Remote Desktop Protocol

8.9 Aktivační software

Tato nabídka IBM SaaS zahrnuje IBM Cognos Analysis for Excel jako aktivační software a může zahrnovat i jiný aktivační software. Zákazník smí užívat aktivační software pouze ve spojení s užíváním IBM SaaS po dobu trvání Období registrace. V rozsahu, v němž aktivační software obsahuje vzorový kód, má Zákazník dodatečné právo vytvářet odvozená díla ze vzorového kódu a užívat je v souladu s tímto povolením. Aktivační software je poskytován v souladu se smlouvou SLA, pokud existuje, jako komponenta IBM SaaS a vztahuje se na něj příslušná licenční smlouva (licenční smlouvy).

8.10 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 IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže by Zákazník poskytl IBM doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

Příloha A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") je rozšiřitelné podnikové řešení, které podporuje spolupráci a je zaměřeno na rozpočtování, plánování, analýzu, řízení ziskovosti, modelování, hodnocení a vykazování. Tyto aplikace jsou podporovány 64bitovým OLAP (in-memory online analytical processing) serverem, který poskytuje on-demand analytické zpracování složitých multidimenzionálních dat s využitím analýzy v reálném čase.

IBM SaaS zahrnuje administrativního klienta, který administrátorům umožňuje modelovat a implementovat řešení pro stanovení rozpočtu, plánování, analytické zpracování, řízení ziskovosti, modelování, vykazování, metriky a hodnocení. Rovněž zahrnuje webové rozhraní, které umožňuje koncovým uživatelům podílet se na plánech, reportech týkajících se přístupu, ukazatelích KPI a metrikách, kontrolovat je a schvalovat a provádět jednorázové analýzy; a umožňuje administrátorům monitorovat činnost IBM Cognos TM1, modul Excel plug-in, který umožňuje koncovým uživatelům prozkoumávat, zjišťovat, vykazovat a analyzovat data IBM Cognos TM1 v aplikaci Microsoft Excel, mobilní aplikaci umožňující koncovým uživatelům podílet se na vytváření plánů, kontrolovat je a schvalovat na Apple iPad a distribuovaného klienta umožňujícího koncovým uživatelům zadávat data, přistupovat k reportům, ukazatelům KPI a metrikám a provádět jednorázové analýzy.

Tato nabídka IBM SaaS zahrnuje jednu (1) Produktivní instanci, jednu (1) Neproductivní instanci, až šedesát čtyři gigabajtů (64GB) paměti (RAM) pro databázovou vrstvu TM1 a dvě stě gigabajtů (200GB) sdíleného prostoru ve složkách.

Tato nabídka IBM SaaS je hostována v "multi-tenant" prostředí se spravovaným hypervizorem.

1. Zotavení z havárie

Vyskytnou-li se katastrofické podmínky definované jako "Vyšší moc", což znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, vládní opatření nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo jiné příčiny nedostupnosti služby IBM SaaS, nad nimiž IBM nemá přiměřenou kontrolu, je IBM povinna obnovit přístup Zákazníka ke službám IBM SaaS takto:

- Standardní volba

IBM je povinna poskytnout hardware, software a síťovou infrastrukturu v rámci sítě datových středisek IBM umožňující Zákazníkovi obnovit přístup ke službě IBM SaaS během 14 dní.

Prostředí bude obnoveno s využitím nejnovějších funkcí pro zálohování Obsahu, jak je uvedeno níže, přičemž se připouští ztráta maximálně 24 hodin Obsahu z obnovené datové sady Obsahu.

2. Zálohování obsahu

Nabídka IBM SaaS zahrnuje pouze zálohování Obsahu sdíleného prostoru ve složkách. Zálohování je prováděno denně lokálně a v případě, že v primární lokalitě vznikne událost Vyšší moci, je vytvořená záloha replikována do jiné databáze v samostatném datovém středisku. IBM bude uchovávat posledních sedm (7) denních záloh a kromě toho ještě dvě (2) další týdenní zálohy. Zálohy jsou šifrovány v klidovém režimu na diskový záložní systém a také během přenosu. Odkazy na "dny" nebo "denně" znamenají kalendářní dny.

3. Položky, za které může IBM nést odpovědnost v případě služeb Disaster Recovery Services a Backup Services

Mohou nastat okolnosti, kdy v důsledku skutečnosti, že IBM částečně neplní závazky, jež pro ni vyplývají ze služeb Disaster Recovery a Content Backup uvedených výše, má Zákazník nárok na náhradu škody od IBM. Bez ohledu na příčinu vzniku nároku Zákazníka na náhradu škodu od IBM (včetně podstatného porušení smlouvy, nedbalosti, uvedení v omyl, jiného porušení smlouvy nebo jiného protiprávního chování), musí být úhrnná výše odpovědnosti IBM za všechny nároky vzniklé na základě porušení nebo v souvislosti s porušením závazků IBM, pokud jde o služby Disaster Recovery a Content Backup, zahrnuta do částky odpovědnosti uvedené ve Smlouvě. Limit omezující výši škody se nevztahuje na náhrady škody na zdraví (včetně smrti) a náhrady škod na nemovitém nebo movitém majetku, za které nese IBM odpovědnost ze zákona.

4. Položky, za které IBM nenesou odpovědnost v případě služeb Disaster Recovery Services a Backup Services

IBM ANI JEJÍ VÝVOJÁŘI ČI DODAVATELÉ VYBRANÝCH PRODUKTŮ NENESOU ZA ŽÁDNÝCH OKOLNOSTÍ ODPOVĚDNOST ZA ŽÁDNÉ Z NÍŽE UVEDENÝCH ŠKOD, ANI KDYŽ BYLI O MOŽNOSTI JEJICH VZNIKU PŘEDEM INFORMOVÁNI:

- a. ZVLÁŠTNÍ, NAHODILÉ, EXEMPLÁRNÍ NEBO NEPŘÍMÉ ŠKODY NEBO JAKÉKOLI NÁSLEDNÉ EKONOMICKÉ ŠKODY; NEBO
- b. UŠLÝ ZISK, ZTRÁTA OBCHODNÍCH TRANSAKČÍ, VÝNOSU, DOBRÉHO JMÉNA NEBO NEDOSAŽENÍ PŘEDPOKLÁDANÝCH ÚSPOR.

Příloha B

Tato úroveň služeb SLA (Service Level Agreement) se vztahuje na následující IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM poskytuje úroveň služeb SLA se svými Zákazníky na základě níže uvedených podmínek. Bude platit taková verze této smlouvy SLA, která je účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení období Vaší registrace. Berete na vědomí, že úroveň služeb SLA ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

1. Definice

- "Oprávněná kontaktní osoba" označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.
- "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- "Nárok" označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě úrovně služeb SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování Služby, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- "Zákazník" znamená subjekt, který si objednal Služby přímo od IBM a který řádně plní všechny podstatné povinnosti, včetně platebních povinností, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služeb.
- "Odstávka" označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se Službami, a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty Služeb, k nimž mají příslušná oprávnění. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy jakýkoli uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:
 - Plánované odstávky systému;
 - Vyšší moci;
 - problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup ke Službám.
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka.
- "Událost" znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- "Vyšší moc" znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- "Plánovaná odstávka systému" znamená plánovaný výpadek Služeb z důvodu servisní údržby.
- "Služby" označují nabídky IBM SaaS, na které se vztahuje tato smlouva SLA, jak jsou uvedeny na první straně této smlouvy SLA. Tato úroveň služeb SLA platí pro každou Službu jednotlivě, nevztahuje se na jejich kombinace.

- k. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě SLA.

2. Plnění AC

Abyste mohli uplatnit Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenan požadavek na podporu pro každou Událost ("Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlašování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služeb.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí uplatnit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejíž nedosažení reklamujete.

V průběhu každého Smluvního měsíčního období bude IBM interně měřit celkovou kombinovanou Odstávku. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC odpovídající celkové kombinované dostupnosti během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.

U služeb Bundled Services (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jedné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte vznést pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

Jestliže jste si Služby zakoupili jako součást ESSO (Enterprise Software and Services Option), SSSO (Software and Services Special Option) nebo OIO (Open Infrastructure Offering), bude Plnění AC vypočteno na základě tehdy platné ceny RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za Službu užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Budete oprávněni získat jednu třetinu (1/3) Plnění AC.

Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.

IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.

PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.

3. Úrovně služeb

Dostupnost Služby v průběhu Smluvního měsíčního období

Úroveň služeb dosažená v průběhu Smluvního měsíčního období	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

Procento "Dosažené úrovně služeb" 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. Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 476 minut za Smluvní měsíční období

<p>Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 476 minut Odstávky = 42 724 minut</p> <hr/> <p>Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období</p>	<p>= Plnění AC 5% pro 98,9% dostupnost Dosažená úroveň služeb 98,8 %</p>
---	--

4. Výjimky

Tato úroveň služeb SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň služeb SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, otázek a odpovědí (Q&A) a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté a účastníci Služeb.
- Případy, kdy jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, v dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku.