

IBM Cognos TM1 on Cloud

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 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa predáva na základe nasledujúcich platobných metrik:

- a. Oprávnený užívateľ je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Zákazník je povinný získať samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému bol udelený priamy alebo nepriamy prístup k IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom (napríklad prostredníctvom multiplexového programu, zariadenia alebo aplikačného servera) a akýmkoľvek prostriedkami. 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.
- b. 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.
- c. Nasadenie je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať služby. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná 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 Zákazníkove skutočné využívanie IBM SaaS presiahne oprávnenia určené v Dôkaze o nároku alebo v Transakčnom doklade, bude Zákazníkovi fakturovaný prebytok v súlade s poplatkami za prekročenie služby, ako sú zadefinované v príslušnom Dôkaze o nároku alebo v Transakčnom doklade.

4. Vytvorenie konta a prístup

Za zabezpečenie toho, že Užívateľia služby IBM SaaS budú chrániť svoje identifikačné údaje v konte a heslo a určia, kto bude môcť pristupovať ku Kontu Užívateľa služby IBM SaaS alebo používať akúkoľvek službu IBM SaaS v mene Zákazníka, bude niesť zodpovednosť Zákazník.

5. Služby na diaľku

Vzdialená služba IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud zahŕňa maximálne 80 hodín školení a pomoci vrátane uľahčenia identifikácie úvodného prípadu použitia služby IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), školenia v oblasti plánovania projektov a prvotnej implementácie služby IBM CTM1oC, školenia v oblasti osvedčených postupov pri vytváraní zostáv v službe IBM CTM1oC a školenia v oblasti údržby a správy služby IBM CTM1oC. Služby sa zakupujú podľa počtu Nasadení a ich platnosť uplynie 90 dní po zakúpení bez ohľadu na to, či sa využili všetky hodiny.

6. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

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

6.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak spoločnosť IBM alebo jej obchodný partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia Doby predplatného, končiacia Doba predplatného bude automaticky obnovená a to buď na jeden rok, alebo na rovnakú dobu, ako bola pôvodná Doba predplatného uvedená v Potvrdení o oprávnení.

6.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. 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 zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. Po zrušení Zákazníkovho prístupu budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

6.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe 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.

7. 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/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf alebo inej adrese poskytnutej spoločnosťou IBM. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

8. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

8.1 Základná ponuka

Každá služba IBM SaaS zahŕňa jednu produkčnú inštanciu, jednu neprodukčnú inštanciu, maximálne šesťdesiatštyri gigabajtov (64 GB) pamäte (RAM) pre vrstvu databázy TM1 a 200 GB ukladacieho priestoru v zdieľanom priečinku. Základná ponuka je hostovaná v prostredí s viacerými nájomcami s riadeným hypervízorom.

8.2 Single Tenant Premium

Ak je služba IBM SaaS označená ako „Single Tenant“, služba IBM SaaS bude zahŕňať päťstodvanásť gigabajtov (512 GB) pamäte (RAM) pre vrstvu databázy TM1 a päťsto gigabajtov (500 GB) ukladacieho priestoru v zdieľanom priečinku, pričom vrstva databázy bude hostovaná v prostredí s jedným nájomcom s riadeným hypervízorom a/alebo vyhradeným fyzickým serverom.

8.3 Obmedzenia neproduktnej inštancie

Ak je služba IBM SaaS označená ako „neproduktná“, Zákazník môže túto službu IBM SaaS využívať iba v rámci svojich neproduktných 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).

8.4 Minimálne požiadavky

Zákazník musí mať aspoň jedno (1) oprávnenie pre služby IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud a jedno (1) oprávnenie pre službu IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

8.5 Vylúčenie záruky súladu s nariadeniami

IBM SaaS môže byť použitý na pomoc Zákazníka pri napĺňaní zákonných povinností, ktoré sa môžu zakladať na zákonoch, predpisoch, normách a praktikách. Žiadne usmernenia, odporúčané použitie, ani pokyny, ktoré poskytuje IBM SaaS, nepredstavujú právne, účtovné, ani iné odborné rady a Zákazník je upozornený, že si musí zaobstarať vlastné právne, či iné odborné poradenstvo. Výhradne zákazník je zodpovedný za zabezpečenie toho, aby Zákazník, ako aj aktivity, aplikácie a systémy Zákazníka spĺňali všetky príslušné zákony, predpisy, normy a postupy. Použitie tohto IBM SaaS negarantuje súlad so žiadnym zákonom, predpisom, normou, ani postupom.

Zákazník ďalej berie na vedomie, že služba IBM SaaS predstavuje nástroj na pomoc Zákazníkovi a nenahrádza zručnosti, úsudky a skúsenosti riadiacich pracovníkov a zamestnancov Zákazníka pri poskytovaní poradenstva tretím stranám a realizácií investícií a iných obchodných rozhodnutí alebo rozhodnutí súvisiacich so správou rizík. Zákazník je zodpovedný za výsledky dosiahnuté používaním služby IBM SaaS.

8.6 Microsoft - Zákaz použitia v situáciách s vysokým rizikom

Zákazník nesmie používať produkty spoločnosti Microsoft v situáciách, v ktorých by zlyhanie produktu mohlo spôsobiť smrť alebo vážne fyzické zranenie akejkoľvek osoby alebo závažné fyzické alebo ekologické škody („Použitie v situáciách s vysokým rizikom“). Príkladmi použitia v situáciách s vysokým rizikom sú, okrem iných: letectvo alebo iné ľudské hromadné dopravné prostriedky, jadrové alebo chemické zariadenia, systémy na podporu životných funkcií, implantovateľné zdravotnícke zariadenia, motorové vozidlá alebo zbraňové systémy. Použitie v situáciách s vysokým rizikom nezahŕňa použitie produktov na administratívne účely, ukladanie konfiguračných údajov, vo vývojových alebo konfiguračných nástrojoch alebo iných nekontrolovaných aplikáciách, zlyhanie ktorých by nespôsobilo smrť, fyzické zranenie alebo závažné fyzické alebo ekologické škody. Tieto nekontrolované aplikácie môžu komunikovať s aplikáciami vykonávajúcimi kontrolu, avšak nesmú byť priamo či nepriamo zodpovedné za kontrolnú funkciu.

8.7 Zakázané použitie

Zákazník nesmie používať ani oprávniť iných používať službu IBM SaaS alebo akúkoľvek časť služby IBM SaaS, či už samostatne alebo v kombinácii s inými produktmi, na podporu nasledujúcich vysoko rizikových aktivít: návrh, budovanie, riadenie alebo údržba nukleárných zariadení, systémov hromadnej dopravy, systémov na riadenie letovej prevádzky, zbraňových systémov alebo letových navigačných alebo komunikačných systémov alebo akékoľvek iné aktivity, pri ktorých by zlyhanie programu mohlo viesť k riziku usmrtenia alebo vážneho fyzického zranenia.

8.8 Uživatelské roly

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

Užívateľ s rolou IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud môže vytvárať, upravovať alebo odstraňovať databázové objekty TM1, spravovať nastavenia bezpečnosti (užívateľov/skupiny/oprávnenia), vykonávať procesy a plánovať úlohy, pristupovať k informáciám o

výkonnosti servera (kocky metrik a protokoly servera), vytvárať a spravovať pracovné toky a čítať údaje zo servera IBM Cognos TM1, na ktorom je nasadená služba IBM SaaS, a zapisovať tam údaje.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

Užívateľ s rolou IBM Cognos Performance Management User on Cloud môže čítať údaje zo servera IBM Cognos TM1, na ktorom je nasadená služba IBM SaaS, a zapisovať tam údaje.

Užívateľ s rolou IBM Cognos Performance Management User on Cloud nemá oprávnenie na používanie nasledujúcich súčastí alebo funkcií služby IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator na vytváranie procesov
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- Administračné funkcie IBM Cognos TM1 Applications
- Administračné funkcie IBM Cognos TM1 Applications Workflow okrem pracovných tokov posudzovania a schvaľovania
- Funkcie poskytované prostredníctvom protokolu RDP (Remote Desktop Protocol)

8.9 Aktivačný softvér

Táto ponuka služby IBM SaaS zahŕňa softvér IBM Cognos Analysis for Excel ako aktivačný softvér a môže zahŕňať aj iný aktivačný softvér. Zákazník môže tento aktivačný softvér používať iba v súvislosti s používaním služby IBM SaaS počas trvania Doby predplatného. V prípade, že aktivačný softvér obsahuje vzorový kód, Zákazník získava aj právo na vytváranie odvodených diel zo vzorového kódu a môže tieto odvodené diela používať v súlade s týmto ustanovením. Aktivačný softvér sa poskytuje na základe podmienok Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, ak existuje, ako súčasť služby IBM SaaS a podlieha príslušným licenčným zmluvám.

8.10 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 TM1 on Cloud („IBM SaaS“) je riešenie na tvorbu rozpočtov, plánovanie, analýzu, analýzu hospodárnosti, modelovanie a tvorbu výsledkových listín a zostáv v spolupráci rozšíriteľné v celej spoločnosti. Tieto aplikácie sú podporované 64-bitovým serverom OLAP (Online Analytical Processing) rezidentným v pamäti, ktorý na požiadanie poskytuje analýzu komplexných viacrozmerých údajov s analýzou v reálnom čase.

Služba IBM SaaS zahŕňa administračného klienta, ktorý umožňuje administrátorom modelovať a nasadzovať riešenia na tvorbu rozpočtov, plánovanie, analýzu, analýzu hospodárnosti, modelovanie a tvorbu zostáv, metrik a výsledkových listín. Zahŕňa tiež webové rozhranie, ktoré koncovým užívateľom umožňuje pridávať, kontrolovať a schvaľovať plány, pristupovať k zostávam, kľúčovým indikátorom výkonnosti a metrikám a vykonávať okamžitú analýzu a umožňuje administrátorom monitorovať aktivitu servera IBM Cognos TM1, modul plug-in aplikácie Excel, ktorý koncovým užívateľom umožňuje preskúmať, objavovať, vykazovať a analyzovať údaje zo servera IBM Cognos TM1 v aplikácii Microsoft Excel, aplikáciu pre mobilné zariadenia, ktorá koncovým užívateľom umožňuje pridávať, kontrolovať a schvaľovať plány na zariadeniach Apple iPad, a distribuovaného klienta, ktorý koncovým užívateľom umožňuje zadávať údaje, pristupovať k zostávam, kľúčovým indikátorom výkonnosti a metrikám a vykonávať okamžitú analýzu.

Táto ponuka služby IBM SaaS zahŕňa jednu (1) produkčnú inštanciu, jednu (1) neprodukčnú inštanciu, maximálne šesťdesiatštyri (64 GB) pamäte (RAM) pre vrstvu databázy TM1 a dvesto gigabajtov (200 GB) ukladacieho priestoru v zdieľanom priečinku.

Táto ponuka služby IBM SaaS je hostovaná v prostredí s viacerými nájomcami s riadeným hypervízorom.

1. Zotavenie po havárii

V prípade katastrofickej udalosti, pričom sa za katastrofickú udalosť budú považovať udalosti, ktoré nastanú v dôsledku „Vyššej moci“, vrátane nezavinených udalostí, teroristického útoku, odborárskych protestov, požiaru, záplav, zemetrasenia, povstania, vojny, vládných zásahov, nariadení alebo obmedzení, vírusových infekcií, útokov Denial of Service a iných zlomyseľných činov, problémov s pripojením k rozvodovým a počítačovým sieťam alebo iných udalostí, ktoré spoločnosť IBM nemohla ovplyvniť, zapríčiňujúcich nedostupnosť služby IBM SaaS, spoločnosť IBM obnoví prístup Zákazníka k službe IBM SaaS nasledovne:

- Možnosť Standard

Spoločnosť IBM zabezpečí hardvér, softvér a sieťovú infraštruktúru v sieti dátového centra spoločnosti IBM, ktoré umožnia Zákazníkovi znova pristupovať k službe IBM SaaS do 14 dní.

Pri obnove prostredia sa použije najaktuálnejšia Záloha Obsahu, ako je definované nižšie, pričom obnovené údaje Obsahu nebudú staršie ako 24 hodín.

2. Zálohovanie Obsahu

Ponuka služby IBM SaaS zahŕňa iba zálohovanie obsahu z ukladacieho priestoru v zdieľanom priečinku. Zálohy sa vykonávajú každý deň a to lokálne a replikujú sa do inej databázy v samostatnom dátovom centre pre prípad udalosti Vyššej moci v primárnom umiestnení. Spoločnosť IBM bude uchovávať zálohy za posledných 7 dní a navyše dve týždenné zálohy. Zálohy uložené na diskovom záložnom systéme budú zašifrované a budú sa šifrovať aj počas ich prenosu do externých umiestnení. Pojmy „dni“ a „denné“ predstavujú kalendárne dni.

3. Položky, za ktoré môže spoločnosť IBM nieť zodpovednosť v súvislosti so Službami zotavenia po havárii a Službami zálohovania

Môžu nastať okolnosti, na základe ktorých bude z dôvodu zanedbania povinností zo strany spoločnosti IBM, ktoré jej vyplývajú na základe služieb Zotavenia po havárii a Zálohovania Obsahu definovaných vyššie, Zákazník oprávnený žiadať náhradu škody od spoločnosti IBM. Bez ohľadu na dôvod, na základe ktorého Zákazník žiada o náhradu škody od spoločnosti IBM (vrátane zásadného porušenia zmluvných podmienok, zanedbania povinností, uvedenia do omylu alebo iného porušenia zmluvy alebo právnych predpisov), suma, do výšky ktorej bude spoločnosť IBM nieť zodpovednosť za všetky nároky vyplývajúce z porušenia povinností zo strany spoločnosti IBM v súvislosti so službami Zotavenia po havárii a Zálohovania obsahu, bude súčasťou sumy maximálnej zodpovednosti definovanej v Zmluve. Za škody vzniknuté fyzickým zranením (vrátane smrti) a za škody vzniknuté na nehnuteľnom majetku a

hmotnom osobnom majetku, za ktoré spoločnosť IBM nesie hmotnú zodpovednosť, nepodliehajú tomuto obmedzeniu sumy odškodnenia.

4. Položky, za ktoré spoločnosť IBM nebude niesť zodpovednosť v súvislosti so Službami zotavenia po havárii a Službami zálohovania

SPOLOČNOSŤ IBM, JEJ VÝVOJÁRI PRODUKTOV ANI DODÁVATELIA NEBUDÚ ZA ŽIADNYCH OKOLNOSTÍ NIEŠŤ ZODPOVEDNOSŤ V NASLEDUJÚCICH PRÍPADOCH A TO ANI VTEDY, AK BOLI INFORMOVANÍ O MOŽNOSTI VZNIKU TÝCHTO SITUÁCIÍ:

- a. ŠPECIÁLNE, NÁHODNÉ, TRESTNÉ ALEBO NEPRIAME ŠKODY ALEBO ZA AKÉKOL'VEK EKONOMICKÉ ALEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY; ALEBO
- b. STRATU ZISKOV, PODNIKU, VÝNOSOV, DOBRÉHO MENA PODNIKU ALEBO PREDPOKLADANÝCH ÚSPOR.

Príloha B

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

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 registračného obdobia Zákazníka. Zákazník súhlasí s tým, že táto zmluva SLA nepredstavuje záruku pre Zákazníka.

1. Definície

- „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- „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.
- „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nesplnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- „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.
- 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.
- „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
 - dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- „Vyššia moc“ znamená nezavinенú 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.
- „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 Udalosti 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 Udalosti, vrátane informácií o čase prvého výskytu tejto Udalosti, a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti 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 Udalosť 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 Udalostí 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 Udalosťou 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 Žiadosti 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 zväží 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 AKÝMIKOLĽEK SŤAŽNOSŤAMI.

3. Úroveň služieb

Dostupnosť Služby počas Zmluvného mesiaca

Dosiahnutá úroveň poskytovaných služieb počas Zmluvného mesiaca	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 „dosiahnutej úrovne poskytovaných služieb“ sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Doby 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 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 98,9 % Dosiahnutá úroveň služieb
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 testovanie, zotavenie po havárii, zabezpečenie kvality (QA) alebo vývoj.
- Žiadosti podané užívateľom, hosťom a účastníkmi 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.