

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Performance 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 v dokumente Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. 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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM SmartCloud Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM SmartCloud Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Application Performance Diagnostics
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up pre existujúcich Zákazníkov IBM SmartCloud® Application Performance Management

2. Platobné metriky

IBM SaaS sa predáva s nasledujúcimi platobnými metrikami, ktoré sú uvedené v Transakčnom dokumente:

- a. Priemerný počet virtuálnych serverov je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Server je fyzický počítač pozostávajúci z procesorových jednotiek, pamäte a vstupno-výstupných funkcií, ktorý vykonáva požadované procedúry, príkazy alebo aplikácie pre užívateľov alebo klientske zariadenia. V prostrediach, v ktorých sa využívajú veže, kryty modulov blade alebo iné podobné zariadenia, sa všetky jednotlivé fyzické zariadenia (napríklad modul blade alebo zariadenie nainštalované vo veži) obsahujúce vyžadované súčasti, budú považovať za samostatné servery. Virtuálny server je virtuálny počítač vytvorený rozdelením prostriedkov, ktoré sú dostupné

pre fyzický server alebo pre fyzický server nerozdelený na oddiely. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení pre Priemerný počet virtuálnych serverov, ktorý bude pokrývať priemerný počet Virtuálnych serverov spravovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente Zákazníka.

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 služby IBM SaaS presiahne oprávnenia určené v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom doklade, bude Zákazníkovi fakturovaný prebytok v súlade s poplatkami za prekročenie služby, ako sú zadané v príslušnom Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom doklade.

4. Vytvorenie konta a prístup

Keď si Užívateľia IBM SaaS zaregistrujú konto ("Konto"), spoločnosť IBM môže poskytnúť Užívateľovi IBM SaaS identifikátor a heslo pre Konto. Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS si bude spravovať a aktualizovať informácie o svojom Konte. Zákazník môže kedykoľvek požiadať, aby boli akékoľvek Osobné údaje, ktoré boli poskytnuté pri registrácii Konta, alebo ktoré používa IBM SaaS, opravené alebo odstránené z informácií o Konte a tieto informácie budú opravené alebo odstránené, ale ich odstránenie môže zamedziť prístup k IBM SaaS.

Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS bude chrániť svoje identifikačné údaje a heslo pre Konto a bude riadiť, kto môže pristupovať na Konto Užívateľa IBM SaaS alebo používať akýkoľvek IBM SaaS v Zákazníkovom mene.

5. 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:

5.1 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 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.

5.2 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 požiada o zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

5.3 Vyžadované obnovenie zákazníkom

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.

6. Technická podpora

Technická podpora IBM SaaS je k dispozícii počas doby predplatného.

Prevádzkové hodiny e-mailovej podpory a portálu SaaS Support Portal sú nasledovné:

8:00 – 20:00 časového pásma EST, USA, Pondelok – Piatok (okrem dní pracovného pokoja)

Poradenská linka podpory: 1(855) 221 1166 v USA

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Podpora mimo úradných hodín a pri výpadku systému:

Podpora mimo úradných hodín a pri výpadku systému je k dispozícii len pre problémy so závažnosťou 1, počas pracovných dní, víkendov a sviatkov.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú uvedené v príručke podpory k službe IBM SaaS, pričom tieto informácie sa budú vzťahovať na túto službu IBM SaaS, ak v tejto časti nie je uvedené inak.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Tento stav si vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

7.1 Súlad s programom Bezpečný prístav

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Súbory cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získa alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Spoločnosť IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

7.3 Obmedzenia Navýšenia

V prípade ponúk IBM SaaS označených ako „Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov“ („Navýšenie SaaS“), musí Zákazník vopred získať príslušné licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, ktorý je identifikovaný v názve ponuky na Navýšenie SaaS. Napríklad Zákazník, ktorý zakúpi IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Monitoring, musí mať licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, teda na IBM Tivoli Monitoring. Zákazníkovské oprávnenia na Navýšenie SaaS nesmú presiahnuť Zákazníkovské oprávnenia na súvisiaci program IBM.

Pri získaní Navýšenia SaaS nesmie Zákazník s oprávneniami na Navýšenie SaaS využívať tie isté licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, ktoré využíva v rámci svojho prostredia nainštalovaného v mieste prevádzky. Ak má napríklad Zákazník 23 oprávnení Riadený virtuálny server na súvisiaci program IBM a rozhodne sa zakúpiť 10 oprávnení Priemerný počet virtuálnych serverov na Navýšenie SaaS, môže Zákazník monitorovať 10 jednotiek Priemerný počet virtuálnych serverov z prostredia Navýšenia SaaS a 13 Riadených virtuálnych serverov zo softvéru nainštalovaného v mieste prevádzky.

Navýšenie SaaS nezahŕňa Predplatné a podporu pre súvisiaci program IBM. Zákazník prehlasuje, že získal príslušné (1) licenčné oprávnenia a (2) Predplatné a podporu pre súvisiace programy IBM. Počas Doby predplatného Navýšenia SaaS, musí Zákazník udržiavať aktuálne Predplatné a podporu pre oprávnenia programu IBM, ktoré využíva v súvislosti s oprávneniami na Navýšenie SaaS. V prípade, že dôjde k ukončeniu Zákazníkovskej licencie na súvisiace programy IBM alebo Zákazníkovho Predplatného a podpory pre súvisiace programy IBM, skončí sa aj Zákazníkovské právo na využívanie Navýšenia SaaS.

7.4 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba 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

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) poskytuje monitorovanie prostriedkov a skúsenosti koncových užívateľov s cieľom vystríhať užívateľov pred problémami s aplikáciami a pomôcť im v ich rýchlom a efektívnom riešení.

Základní užívatelia môžu využívať nasledujúce funkcie:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) umožňuje užívateľom zobrazovať stav aplikácií a hlbšie analyzovať podrobné informácie, ako sú súvisiace udalosti a kľúčové indikátory výkonnosti vzťahujúce sa na súčasti aplikácií.
- Automaticky objavuje a definuje štruktúru aplikácií, ktorú je možné upraviť alebo odstrániť.
- Automaticky inštaluje a konfiguruje agentov, pričom vyžaduje iba minimum manuálnych zásahov alebo dokonca vôbec žiadne.
- Umožňuje užívateľom identifikovať skutočné skúsenosti koncových užívateľov pre aplikácie s podrobným rozpisom reakčných časov pre jednotlivé súčasti.
- Umožňuje užívateľom zobraziť kľúčové metriky stavu pre všetky monitorované prostriedky.
- Umožňuje užívateľom vytvárať a upravovať prahy na vizuálnu identifikáciu problémov a prijímanie upozornení.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) poskytuje hlboké diagnostické informácie s cieľom presne vymedziť koreňovú príčinu problémov s výkonnosťou aplikácií, aby ich mohli rýchlo vyriešiť.

Diagnostickí užívatelia môžu využívať nasledujúce funkcie:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) umožňuje užívateľom zobrazovať stav aplikácií a hlbšie analyzovať podrobné informácie, ako sú súvisiace udalosti a kľúčové indikátory výkonnosti vzťahujúce sa na súčasti aplikácií.
- Automaticky objavuje a definuje štruktúru aplikácií, ktorú je možné upraviť alebo odstrániť.
- Automaticky inštaluje a konfiguruje agentov, pričom vyžaduje iba minimum manuálnych zásahov alebo dokonca vôbec žiadne.
- Umožňuje užívateľom zobraziť kľúčové metriky stavu pre aplikačné servery.
- Poskytuje podrobné informácie o výkone na úrovni kódu a zahŕňa kľúčové diagnostické informácie, ako sú údaje o kontexte a sledovania zásobníkov.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

Služba IBM Application Performance Management (SaaS) poskytuje monitorovanie skúseností koncových užívateľov, sledovanie transakcií a monitorovanie prostriedkov s cieľom upozorniť užívateľov na problémy s aplikáciami a pomôcť im v ich rýchlom a efektívnom riešení.

Užívatelia môžu využívať nasledujúce funkcie:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) umožňuje užívateľom zobrazovať stav aplikácií a hlbšie analyzovať podrobné informácie, ako sú súvisiace udalosti a kľúčové indikátory výkonnosti vzťahujúce sa na súčasti aplikácií.
- Automaticky objavuje a definuje štruktúru aplikácií, ktorú je možné upraviť alebo odstrániť.
- Automaticky inštaluje a konfiguruje agentov, pričom vyžaduje iba minimum manuálnych zásahov alebo dokonca vôbec žiadne.
- Funkcia Transactions Tracking umožňuje užívateľom identifikovať problémy s výkonnosťou aplikácií vo všetkých monitorovaných prehliadačoch, webových serveroch a aplikačných serveroch.
- Umožňuje užívateľom identifikovať skutočné skúsenosti koncových užívateľov pre aplikácie s podrobným rozpisom reakčných časov pre jednotlivé súčasti, pričom tieto časy odzrkadľujú skutočné skúsenosti užívateľov prehľadávačov na počítačoch a mobilných zariadeniach.
- Umožňuje užívateľom zobraziť kľúčové metriky stavu pre všetky monitorované prostriedky.

- Umožňuje užívateľom vytvárať a upravovať prahy na vizuálnu identifikáciu problémov a prijímanie upozornení.
- Podporuje automatické generovanie servisných požiadaviek pri riešení problémov v službe IBM SmartCloud Control Desk na základe výstrah zo služby IBM Application Performance Management (SaaS).
- Podporuje integráciu udalostí služby IBM Application Performance Management (SaaS) do služby IBM Tivoli Netcool OMNibus.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb a dostupnosti pre službu IBM SaaS, ktorá je použiteľná, ak je uvedená v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

Použije sa verzia tejto zmluvy SLA, ktorá bude aktuálna na začiatku alebo pri obnove obdobia Zákazníkovho predplatného. Zákazník berie na vedomie, že SLA neposkytuje Zákazníkovi záruku.

1. Definície

- a. „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivec, 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 jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania Služby začínajúci 00:00 Východného času USA v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 Východného času USA v posledný deň mesiaca.
- e. „Zákazník“ predstavuje každú právnickú osobu, ktorá si predplatí Službu priamo od spoločnosti IBM, ktorá má oprávnenie na používanie Služby v čase odoslania žiadosti a ktorá nie je v omeškaní s plnením ľubovoľných hmotných záväzkov, vrátane platobnej povinnosti, ktorá vyplýva z jej zmluvy o Službe so spoločnosťou IBM.
- 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 obdobie, počas ktorého ľubovoľný užívateľ mohol 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, integráciami, vybavením alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany.
 - pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe akýmkoľvek osobami prostredníctvom Zákazníkovho 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.
- g. „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- h. „Vyššia moc“ znamená nezavinенú udalosť, terorizmus, štrajk, požiar, záplavy, zemetrasenie, občianske nepokoje, 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, ktoré spoločnosť IBM nemohla ovplyvniť s vynaložením primeraného úsilia.
- i. „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby s cieľom servisnej údržby alebo aktualizácie systémov vrátane, ale bez obmedzenia na, inštalácie vydania, balíka opráv alebo rýchlej opravy.
- j. „Služba“ je produkčná inštancia služby IBM Performance Management (SaaS), na ktorú sa vzťahuje táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb, ako je uvedené na prvej strane tejto Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb. Táto zmluva SLA 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 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 Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

V prípade Balíkov služieb (samostatné Služby predávané spoločne za jednu spoločnú cenu) sa Kredit za nedostupnosť vypočíta na základe celkovej mesačnej ceny Balíka služieb, nie na základe mesačného predplateného na jednotlivé Služby. Zákazník môže odosielať iba Žiadosti vzťahujúce sa iba na jednu samostatnú Službu v Balíku služieb v ktoromkoľvek Zmluvnom mesiaci a spoločnosť IBM nebude povinná udeliť Kredity za nedostupnosť viacerých Služieb v rámci Balíka služieb za jeden Zmluvný mesiac.

Ak Zákazník zakúpi Službu od autorizovaného predajcu produktov IBM v rámci transakcie opätovného predaja, pri ktorej spoločnosť IBM zostáva primárne zodpovedná za splnenie záväzkov v oblasti Služieb a Úrovne poskytovaných služieb, Kredit za nedostupnosť bude odvodený od zverejnenej úrovne RSVP (Relationship Suggested Value Price) pre Službu platnej počas Zmluvného mesiaca, na ktorý sa Žiadosť vzťahuje, so zľavou 50%.

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 zväži 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 ZÁKAZNÍKOVI POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOLĽVEK SŤAŽNOSŤAMI.

3. Úrovne služieb

Dostupnosť Služby počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
Menej ako 99,8 %	2 %
Menej ako 98,8 %	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.

Napríklad: celkovo 432 minút Doby výpadku počas Zmluvného mesiaca

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 432 minút Doby výpadku = 42 768 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 99,0 % počas Zmluvného mesiaca
--	--

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 inštancie vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích, záložných, školiacich, skúšobných a vývojových inštancií.
- Žiadosti podané užívateľom, hosťom a účastníkom Služby Zákazníka spoločnosti IBM.
- Služby, programy, aktivačný softvér alebo agentov na systémoch Zákazníka alebo systémoch poskytnutých tretími stranami.
- 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.