

## IBM Kenexa Learn

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/slabd.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.

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 2. Platobné metriky

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

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

### **3. Poplatky a fakturácia**

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

#### **3.1 Nastavenie**

Poplatky za nastavenie budú špecifikované v Transakčnom dokumente.

#### **3.2 On Demand**

Voľby on demand budú fakturované v mesiaci, keď si Zákazník túto voľbu on demand objedná, za cenu stanovenú v Transakčnom dokumente.

#### **3.3 Prečerpanie**

Ak skutočné Zákazníkovy využívanie IBM SaaS počas obdobia merania presiahne oprávnenia uvedené v PoE, bude Zákazníkovi fakturované prečerpanie, ako je to uvedené v Transakčnom dokumente.

### **4. 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:

#### **4.1 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.

#### **4.2 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.

#### **4.3 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.

### **5. Technická podpora**

K ponuke IBM SaaS a k Aktivačnému softvéru, podľa toho, ktoré je použité, je počas Doby predplatného poskytovaná základná podpora zákazníkov. Podrobné informácie o technickej a zákazníckej podpore sú k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

### **6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS**

#### **6.1 Certifikácia 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/>.

## 6.2 Práva na normatívne údaje

Bez ohľadu na akékoľvek opačné ustanovenia môže IBM, výhradne za účelom normatívneho prieskumu, analýzy a tvorby výkazov, uchovávať a využívať Zákaznícky obsah, ktorý je na základe týchto Podmienok používania poskytnutý IBM v anonymnom a agregovanom formáte (t.j. tak, aby Zákazníka nebolo možné identifikovať ako zdroj dôverných informácií a aby boli odstránené identifikovateľné osobné informácie, ktoré by umožnili identifikáciu jednotlivých zamestnancov alebo žiadateľov). Ustanovenia uvedené v tejto časti ostávajú v platnosti aj po ukončení alebo uplynutí transakcie.

## 6.3 Vrátenie alebo odstránenie údajov Zákazníka

Na základe písomnej žiadosti Zákazníka po ukončení alebo uplynutí platnosti Podmienok používania alebo Zmluvy spoločnosť IBM v súlade s so svojimi politikami zálohovania a uchovávania vymaže alebo vráti Zákazníkovi všetky Osobné údaje, ktoré boli sprístupnené v rámci IBM SaaS.

## 6.4 Zhromažďovanie údajov

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže využívať objekty cookie a technológie sledovania na zhromažďovanie osobných identifikovateľných informácií pri získavaní štatistík použitia a informácií navrhnutých za účelom pomôcť zlepšiť zážitok užívateľov a/alebo na mieru upraviť interakcie s užívateľmi v súlade s vyhlásením <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Ak to vyžaduje platná legislatíva, Zákazník oboznámil užívateľov s vyššie uvedenými aktivitami a získal ich súhlas s ich vykonaním.

## 6.5 Spracovanie údajov

Transakcie vykonávané vo všetkých členských štátoch EÚ, na Islande, v Lichtenštajnsku, Nórsku a Švajčiarsku sa budú riadiť nasledujúcimi ustanoveniami:

Zákazník vyjadruje súhlas s tým, že spoločnosť IBM môže spracovávať Obsah vrátane Osobných údajov aj v zahraničí a to v nasledujúcich krajinách: Anglicko, Kanada, Čína, Nemecko, India, Írsko, latinská Amerika, Singapur, Vietnam a USA.

Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže po predchádzajúcom upozornení zmeniť tento zoznam krajín, keď usúdi, že je to nevyhnutné z hľadiska poskytovania Cloudových služieb.

Ak prenos osobných údajov z krajín EHP alebo Švajčiarska nebude podliehať rámcom Bezpečný prístav spoločnosti IBM medzi USA a EÚ a Švajčiarskom a EÚ, zmluvné strany alebo ich príslušné pridružené spoločnosti môžu uzavrieť samostatné štandardné zmluvy s nezmenenými modelovými ustanoveniami definovanými EÚ z pozície ich príslušných rolí v súlade s rozhodnutím Komisie 2010/87/EÚ, pričom voliteľné ustanovenia sa nebudú uplatňovať. Všetky nezhody alebo pohľadávky vyplývajúce z týchto zmlúv, a to aj v prípade, že vznikli na strane pridružených spoločností, budú zmluvné strany riešiť tak, ako keby vznikli medzi nimi na základe tejto Zmluvy.

## 6.6 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 Kenexa Learn on Cloud je platforma, ktorá umožňuje Zákazníkom vyvíjať, poskytovať a sledovať obsah školení. Zákazník si môže objednať jeden produkt alebo kombináciu hociktorých troch produktov IBM Kenexa Learn on Cloud uvedených nižšie:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Produkty IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author a IBM Kenexa LMS on Cloud vyžadujú úvodné implementačné služby, ktoré budú riešené na základe samostatného Pracovného príkazu (SOW).

Úvodné implementačné služby pre Hot Lava Mobile on Cloud sú popísané nižšie.

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author obsahuje funkciu tvorby, ktorá umožňuje tvorbu opätovne použiteľného obsahu poskytovaného prostredníctvom rozličných kanálov v kolaboratívnom prostredí; umožňuje správu a opätovné použitie obsahu s funkciou vyhľadávania, klientskych metaúdajov, dynamickej taxonómie, sledovania objektov a tvorby výkazov; umožňuje im portovanie, značkovanie, sledovanie a správu externého alebo tradičného obsahu a umožňuje tvorbu obsahu pre rozličné kanály z jedného zdroja.

#### 1.1 Voliteľné funkcie pre LCMS Premier on Cloud Author, ktoré je možné objednať (k dispozícii po úvodných implementačných službách)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery  
Umožňuje poskytovanie funkcií e-learning priamo zo služby LCMS prostredníctvom štandardov AICC alebo inými podporovanými metódami. Obsah sa dynamicky prispôsobuje v čase jeho doručenia požiadavkám obecnstva a média, na ktorom sa doručuje.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report  
Poskytuje ďalšiu zostavu nad rámec zahrnutých štandardných podporovaných zostáv. Táto zostava sa obmedzuje na údaje, ktoré sa nachádzajú v štandardnej databáze a nezahŕňa žiadne úpravy štandardnej databázy.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
Poskytuje jednu ďalšiu šablónu, ktorá obsahuje štandardy pre tvorbu obsahu na podporu špecifických požiadaviek Zákazníka.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
Poskytuje jeden ďalší súbor mapovania, ktorý umožňuje import a konverziu určeného formátovaného súboru Word alebo PowerPoint do natívneho formátu LCMS.

### 2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Konfigurovateľný systém na správu vzdelávania, ktorý umožňuje správu, dokumentovanie, sledovanie, vykazovanie a poskytovanie kurzov na podporu vzdelávania v učebniach, online a prostredníctvom mobilných zariadení. Podporuje vzdelávanie spolu so spolupracovníkmi alebo učenie sa od spolupracovníkov a odborníkov pomocou funkcií na integráciu so sociálnym softvérom v bezpečnom prostredí.

#### 2.1 Voliteľné funkcie pre LMS on Cloud, ktoré je možné objednať (k dispozícii po úvodných implementačných službách)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization  
Umožňuje Zákazníkovi synchronizovať užívateľov LMS z ich aktuálneho informačného systému HR. IBM poskytne formát pre import užívateľov. Zákazník je zodpovedný za poskytnutie importu užívateľov v určenom formáte.

Bude poskytnutých maximálne 8 hodín služieb vzdialeného poradenstva na podporu inštalácie, konfigurácie a validácie údajov pre túto funkciu. Platnosť týchto služieb uplynie 90 dní od nákupu, bez ohľadu to, či boli použité všetky hodiny.

b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Umožňuje import historických údajov školení do LMS. IBM poskytne formát pre import historických údajov. Zákazník je zodpovedný za poskytnutie importu historických údajov v určenom formáte a za použitia tabuľkového hárku Excel. Bude poskytnutých maximálne 8 hodín služieb vzdialeného poradenstva na podporu inštalácie, konfigurácie a validácie údajov pre túto funkciu. Platnosť týchto služieb uplynie 90 dní od nákupu, bez ohľadu to, či boli použité všetky hodiny.

c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Integruje službu LMS s adresárovým serverom tretej strany prostredníctvom protokolu LDAP.

d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Poskytuje ďalšiu zostavu nad rámec zahrnutých štandardných podporovaných zostáv. Táto zostava sa obmedzuje na údaje, ktoré sa nachádzajú v štandardnej databáze a nezahŕňa žiadne úpravy štandardnej databázy.

e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Poskytuje rozhranie eCommerce pre službu LMS.

### 3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Riešenie mobilného vzdelávania, ktoré umožňuje vývoj, poskytovanie a analýzu použitia rozličných typov mobilného obsahu nezávislého od zariadenia na podporu rozličných scenárov komunikácie, mobilného vzdelávania a zvyšovania výkonnosti. Umožňuje vytvoriť obsah raz a nasadiť ho na rozličné mobilné zariadenia a tablety.

Štandardná implementácia Hot Lava Mobile zahŕňa vzdialenú konfiguráciu a nastavenie nasledujúcich funkcií:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* komponent pre tvorbu obsahu, ktorý bude poskytovaný prostredníctvom mobilných zariadení;
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* pre publikovanie mobilného obsahu, úpravu užívateľských oprávnení na prístup a sledovanie poskytovania mobilného obsahu.

## Príloha B

### IBM Kenexa Learn 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. Beriete na vedomie, že SLA pre vás nepredstavuje žiadnu záruku.

#### 1. Definície

- a. „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- b. „Kredit za nedostupnosť“ predstavuje nápravny prostriedok, ktorý poskytne spoločnosť IBM v súvislosti s oprávnenou žiadosťou. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- c. „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. „Zmluvný mesiac“ predstavuje 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“ znamená entitu, ktorá si predpláca Službu priamo od IBM a ktorá nie je v omeškaní so žiadosťou zo svojich povinností, vrátane platobných záväzkov, ktoré jej vyplývajú zo zmluvy s IBM na poskytovanie Služby.
- 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. Doba výpadku nezahŕňa časové obdobie, počas ktorého Služba nebola dostupná v dôsledku:
  - (1) plánovanej nedostupnosti systémov
  - (2) Udalosti alebo príčiny mimo kontrolu IBM (napr. prírodná katastrofa, výpadok internetu a pod.).
  - (3) problémov s aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi zákazníka alebo tretej strany
  - (4) pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe inými osobami prostredníctvom hesla alebo zariadenia)
  - (5) nespĺnenia požiadaviek na konfiguráciu systémov a podporované platformy pre prístup k Službe
- g. „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- h. „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby s cieľom servisnej údržby.
- i. „Služba“ znamená službu alebo služby IBM Kenexa, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva SLA. Táto Zmluva sa vzťahuje samostatne na jednotlivé Služby, nie na ich kombináciu.
- j. „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

- a. 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 a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Takýto lístok musí byť zaprotokolovaný v priebehu 24 hodín od momentu, kedy ste si uvedomili, že Udalosť ovplyvnila vaše používanie Služby.

- b. 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.
- c. 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.
- d. Spoločnosť IBM interne zmeria a oznámi celkovú kombinovanú dobu výpadku počas jednotlivých Zmluvných mesiacov. Pre všetky oprávnené Žiadosti spoločnosť IBM uplatní najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej kombinovanej doby výpadku počas jednotlivých Zmluvných mesiacov. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- e. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť, udelených s ohľadom na ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, za žiadnych okolností nepresiahne 10 percent (10 %) z dvanástiny (1/12) z ročného poplatku, ktorý ste zaplatili IBM za Službu.
- f. Spoločnosť IBM primerane zváži Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúladu s údajmi v záznamoch Zákazníka.
- g. 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 AKÝMIKOLÍVEK SŤAŽNOSŤAMI.

### 3. Úroveň služieb

Dostupnosť Služby počas Zmluvného mesiaca

Dosiahnutá úroveň služieb (počas Zmluvného mesiaca)	Kredit za nedostupnosť (% Mesačnej faktúry za Služby za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
93,0 % – 99,2 %	5%
Menej než 93 %	10 %

Percento „Dosiahnutej úrovne služieb“ je vyrátané nasledovne: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci (mínus počet minút Plánovanej doby výpadku systému) mínus (b) celkový počet minút doby neplánovaného výpadku v Zmluvnom mesiaci, lomeno (c) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci (mínus počet minút Plánovanej doby výpadku systému), pričom výsledný zlomok je vyjadrený ako percento.

### 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, predprodukciu, zotavenie po havárii a QA (zabezpečenie kvality).
- žiadosti užívateľov Služby, host'ov, účastníkov a oprávnených pozvaných osôb v Službe zo strany Zákazníka.
- 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.