

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Kenexa Learn

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů: 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/slabd.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.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- 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 LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- 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 LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Metriky poplatků

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

- Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Přístup znamená oprávnění k užívání IBM SaaS. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl užívat IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup 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.

- c. **Vybraný účastník** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Vybraným účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která je způsobilá k účasti v jakémkoli programu poskytování služeb spravovaném nebo sledovaném prostřednictvím IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Oprávněné účastníky spravované nebo sledované prostřednictvím IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
Pro tuto IBM SaaS zahrnuje Vybraný účastník pouze uživatele označené jako aktivní v LMS a jakékoli uživatele v LCMS.
- d. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

3.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

3.3 On Demand

Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy si Zákazník objedná volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

3.4 Překročení limitů

Překročí-li Zákazníkovo skutečné užívání IBM SaaS během období měření oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude takové překročení limitu Zákazníkovi vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

4. 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 možností:

4.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení, je Zákazník oprávněn vypovědět končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka, a to 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 takovou žádost 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).

4.2 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 svému 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.

4.3 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.

5. Technická podpora

Základní zákaznická podpora pro IBM SaaS a pro Aktivační software (je-li to relevantní) je poskytována během Období registrace. Technická a zákaznická podpora, která je dostupná, je podrobně popsána na adrese: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

6. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

6.1 Přístup třetí strany

V souladu s ustanoveními těchto Podmínek užívání týkajících se užívání IBM SaaS může Zákazník povolit třetím stranám schváleným Zákazníkem přístup k IBM SaaS ("Třetí strany"). Zákazník musí Třetím stranám oznámit podmínky týkající se užívání IBM SaaS. Zákazník nese odpovědnost za přístup Třetích stran k IBM SaaS, a to včetně - nikoli však pouze - a) jakýchkoli nároků uplatněných Třetími stranami v souvislosti s IBM SaaS a b) jakéhokoli zneužití IBM SaaS těmito Třetími stranami. Zákazník bude IBM bránit, chránit před vznikem škody, a pokud přesto vznikne, tak jí poskytne náhradu škody v souvislosti s používáním IBM SaaS Třetími stranami. Na tuto povinnost se nevztahuje žádné omezení odpovědnosti.

6.2 Soulad s Pravidly Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly U.S. - EU Safe Harbor Framework, který vydalo Ministerstvo obchodu USA a který se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Vrácení nebo odstranění dat Zákazníka

Na základě písemné žádosti Zákazníka je IBM po skončení nebo uplynutí smluvního období těchto Podmínek užívání nebo Smlouvy povinna vymazat nebo vrátit Zákazníkovi - v souladu se svými zásadami pro zálohování a uchování informací - všechny Osobní údaje, které Zákazník zpřístupnil v rámci IBM SaaS.

6.4 Soubory cookie

Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí používat soubory cookie a sledovací technologie pro účely shromažďování údajů, z nichž lze určit totožnost, v rámci sběru statistických informací o užívání a informací, jejichž cílem je zlepšení uživatelských zkušeností a/nebo přizpůsobení interakcí s uživateli v souladu s dokumentem <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. V případech, kdy to vyžadují příslušné právní předpisy, je Zákazník povinen informovat uživatele a vyžádat si jejich souhlas s výše uvedeným postupem.

6.5 Zpracování dat

Na transakce realizované ve všech členských státech EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku se vztahují následující podmínky:

Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat Obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů v zahraničí, a to v následujících státech: Velká Británie, Kanada, Čína, Německo, Indie, Irsko, Mexiko, Singapur, Vietnam a USA.

Zákazník dále vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí, po předchozím upozornění, změnit tento seznam států, pokud důvodně usoudí, že je to nezbytné pro poskytování služeb Cloud Service.

V případech, kdy se na přenos Osobních údajů pocházejících z Evropského hospodářského prostoru (EEA) nebo ze Švýcarska nevztahují Rámcová pravidla IBM US-EU Safe Harbor a Rámcová pravidla Swiss-EU Safe Harbor, smí smluvní strany nebo jejich relevantní příbuzné společnosti, z titulu svých příslušných postavení dle Rozhodnutí Komise 2010/87/EU, uzavřít samostatné standardní, nezměněné smlouvy obsahující klauzule dle vzorových smluvních klauzulí EU a smí odstranit volitelné smluvní klauzule. Smluvní strany jsou povinny nahlížet na veškeré spory a nároky vzniklé na základě těchto smluv (i v případě, kdy tyto smlouvy byly uzavřeny příbuznými společnostmi) tak, jako by daný spor nebo nárok mezi nimi vznikly na základě podmínek této Smlouvy.

6.6 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 Kenexa Learn on Cloud je platforma, která umožňuje Zákazníkovi vyvíjet, poskytovat a sledovat výukový obsah. Zákazník si může objednat jeden ze tří produktů IBM Kenexa Learn on Cloud uvedených níže nebo jejich kombinaci:

- 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 vyžadují služby v oblasti počáteční implementace; tyto služby budou řešeny na základě samostatného Popisu služeb.

Služby v oblasti počáteční implementace pro Hot Lava Mobile on Cloud jsou popsány níže.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author zahrnuje funkci Author, která umožňuje vývoj opakovaně použitelného obsahu v prostředí založeném na spolupráci pro multimodální doručování. Dále nabízí možnost správy a opakovaného používání obsahu s využitím funkcí pro vyhledávání, klientská metadata, dynamickou taxonomii, sledování objektů a tvorbu reportů. Kromě toho umožňuje import, označování, sledování a správu externího nebo staršího obsahu a rovněž tvorbu obsahu pro "single-sourcing". Tato nabídka IBM zahrnuje nárok na jeden produktivní server a jeden neproduktivní server (tj. fázovací server).

1.1 Volitelně objednatelné funkce pro produkt LCMS Premier on Cloud Author (dostupné po službách počáteční implementace)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Umožňuje doručovat e-learning přímo z LCMS s využitím standardů AICC nebo jiných podporovaných metod. Obsah je dynamicky formátován v okamžiku doručení, což umožňuje splnit potřeby cílových uživatelů a média, na němž je obsah doručován.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Poskytuje navíc ke standardním podporovaným reportům dodatečný report. Report je omezen na data obsažená ve standardní databázi a nezahrnuje žádné modifikace standardní databáze.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Poskytuje jednu dodatečnou šablonu obsahující standardy pro vytváření obsahu na podporu specifických požadavků Zákazníka.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Poskytuje jeden dodatečný mapovací soubor umožňující import a konverzi specifického formátovaného souboru aplikace Word nebo PowerPoint do nativního formátu LMCS.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Poskytuje doplňkový jazykový balíček pro jazykovou podporu nad rámec základního jazykového balíčku poskytovaného s produktem IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Opravňuje zákazníka k využívání dalšího fázovacího serveru, který může používat k internímu testování nebo pro účely školení.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Konfigurovatelný systém pro správu vzdělávání (Learning Management System) umožňující administraci, dokumentování, sledování, tvorbu reportů a poskytování kurzů na podporu výuky v učebně, online výuky a mobilní výuky. Podporuje vzdělávání společně se spolupracovníky a odborníky a získávání informací od spolupracovníků a odborníků prostřednictvím použití sociálních softwarových funkcí a jejich integrace do zabezpečeného prostředí. Tato nabídka IBM zahrnuje nárok na jeden produktivní server a jeden neproduktivní server (tj. fázovací server).

2.1 Volitelně objednatelné funkce pro produkt LMS on Cloud (dostupné po službách počáteční implementace)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Umožňuje Zákazníkovi synchronizovat uživatele LMS ze svého aktuálního informačního systému personalistiky. IBM poskytne formát pro import uživatelů. Zákazník nese odpovědnost za zajištění importu uživatelů v určeném formátu.
Za účelem podpory instalace, konfigurace a ověření dat pro tuto komponentu bude poskytnuto až 8 hodin vzdálených konzultačních služeb. Platnost těchto služeb končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
Umožňuje import archivních školicích dat do LMS. IBM poskytne formát pro import archivních dat. Zákazník nese odpovědnost za zajištění importu historických dat v určeném formátu pomocí tabulky aplikace Excel. Za účelem podpory instalace, konfigurace a ověření dat pro tuto komponentu bude poskytnuto až 8 hodin vzdálených konzultačních služeb. Platnost těchto služeb končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
Integruje LMS s adresářovým serverem třetí strany s využitím protokolu LDAP.
- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
Poskytuje navíc ke standardním podporovaným reportům dodatečný report. Report je omezen na data obsažená ve standardní databázi a nezahrnuje žádné modifikace standardní databáze.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
Umožňuje propojení LMS s eCommerce.
- f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
Poskytuje doplňkový jazykový balíček pro jazykovou podporu nad rámec základního jazykového balíčku poskytovaného s produktem IBM Kenexa LMS on Cloud.
- g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Opravňuje zákazníka k využívání dalšího fázovacího serveru, který může používat k internímu testování nebo pro účely školení.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Mobilní vzdělávací řešení pro vývoj, poskytování a analýzu využívání různých typů mobilního obsahu nezávislého na zařízení určené k realizaci široké škály scénářů v oblasti komunikací, mobilního vzdělávání a podpory výkonu. Zahrnuje schopnost vyvinout obsah pouze jednou a implementovat jej do mobilních zařízení a tabletů.

Standardní implementace Hot Lava Mobile zahrnuje vzdálenou konfiguraci a nastavení níže uvedených komponent:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* - komponenta pro vytváření obsahu, který má být doručen na mobilní zařízení; a
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* pro publikování mobilního obsahu, úpravu uživatelských oprávnění pro přístup a sledování doručování mobilního obsahu.

IBM Podmínky užívání – Smlouva o úrovni poskytování služeb (Service Level Commitment – SLA)

Příloha B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM uzavírá tuto smlouvu o úrovni služeb se svými Zákazníky na základě níže uvedených podmínek. Bude platit taková verze této smlouvy o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení Vašeho období registrace. Berete na vědomí, že smlouva o úrovni služeb ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

1. Definice

- a. **Oprávněná kontaktní osoba** – označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této úrovně služeb.
- b. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- c. **Nárok** – označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě této smlouvy o úrovni služeb v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané úrovně služeb.
- d. **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.
- e. **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.
- f. **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. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:
 - (1) Plánované odstávky systému.
 - (2) událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (např. přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, atd.);
 - (3) problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - (4) jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
 - (5) nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup ke Službám.
- g. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo úrovně služeb.
- h. **Plánovaná odstávka systému** – znamená plánovaný výpadek Služby z důvodu servisní údržby.
- i. **Služba** – znamená službu(y) IBM Kenexa, na kterou(é) se vztahuje tato smlouva o úrovni služeb. Tato smlouva o úrovni služeb platí pro každou Službu jednotlivě, nevztahuje se na jejich kombinace.
- j. **Úroveň služeb** – označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, kterou stanoví v této smlouvě o úrovni služeb.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Abyste mohli uplatnit Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenan požadavek na podporu pro každou Událost (dále definován jako "Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlašování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události a 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.
- b. Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí uplatnit Váš Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.
- c. 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.
- d. IBM změří a interně vykáže celkovou kombinovanou Odstávku v průběhu každého Smluvního měsíčního období. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z celkové kombinované Odstávky vzniklé během každého Smluvního měsíčního období. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- e. Celkové přiznané Kredity porušení úrovně dostupnosti služeb 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.
- f. 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.
- g. KREDITY ZA PORUŠENÍ ÚROVNĚ DOSTUPNOSTI SLUŽEB, KTERÉ VÁM BUDOU PŘIZNÁNY V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU O ÚROVNI SLUŽEB, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.

3. Úrovně služeb

Dostupnost Služby v průběhu Smluvního měsíčního období

Dosažená úroveň služeb 98,8 % (během Smluvního měsíčního období)	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% z měsíční faktury za služby za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Méně než 93 %	10 %

Procento Dosažené úrovně služeb se vypočítá jako: (a) celkový počet minut ve Smluvním měsíčním období (minus počet minut Plánované odstávky systému), minus (b) celkový počet minut neplánovaných Odstávek ve Smluvním měsíčním období, děleno (c) celkovým počtem minut ve Smluvním měsíčním období (minus počet minut Plánované odstávky systému). Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

4. Výjimky

Tato smlouva o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zkušebního provozu, zotavení z havárie nebo zajištění kvality.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající Služby.
- 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 jakéhokoli platebního závazku.