

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

---

## IBM PureApplication Service Infrastructure

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 PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

### 2. Platobné metriky

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

- a. 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.

### 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.

### 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 tridsať (30) 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.

## 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 nebude chcieť ďalej používať službu IBM SaaS a bude chcieť zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM doručiť výpoveď najneskôr tridsať (30) dní vopred, v ktorej požiada o zrušenie poskytovania služby IBM SaaS Zákazníkovi. Po zrušení prístupu Zákazníka 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

Technická podpora je poskytovaná počas Doby predplatného na ponuku IBM SaaS a Aktivačný softvér (podľa platnosti). Táto technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Informácie o technickej podpore možno nájsť na nasledovnej adrese:

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication\\_service](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service)

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

### 6.1 Zhromažďovanie údajov

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 efektivite 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 spoločností 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.

### 6.2 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.

## 7. Povinnosti Zákazníka

### 7.1 Oprávnenia pre Súvisiaci program

Zákazníci, ktorí si zakúpia oprávnenia pre predplatné nasledujúcich ponúk služieb IBM SaaS:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
  - IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- alebo
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

ktoré sa budú ďalej nazývať len „Súčasťou infraštruktúry“, už musia mať licenčné oprávnenia na Súvisiaci program IBM, pričom licencia na tento Súvisiaci program IBM sa udeľuje na základe Procesorových hodnotových jednotiek (PHJ), v súlade s príslušnou licenciou na program. Súvisiaci program IBM môže byť:

- a. IBM PureApplication Software
- b. IBM PureApplication Service Platform

Oprávnenia Zákazníka na Súčasť infraštruktúry nesmú presiahnuť oprávnenia Zákazníka na Súvisiaci program IBM podľa konverzného hodnotenia jednotiek PHJ uvedeného v tabuľke nižšie.

Zákazník nesmie používať rovnaké oprávnenia na Súvisiaci program IBM v rámci svojho lokálne nainštalovaného prostredia ako so Súčasťami infraštruktúry.

### 7.1.1 Hodnotenie jednotiek PHJ Súčasť infraštruktúry

Súčasť infraštruktúry PureApplication Service	Hodnotenie jednotiek PHJ Súvisiaceho programu IBM
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PHJ
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PHJ
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PHJ

Napríklad, ak Zákazník zakúpil:

- 2 inštancie služby PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- a
- 3 inštancie služby PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

Na základe informácií uvedených v tabuľke vyššie je celková kapacita PHJ tohto prostredia SaaS 3920 PHJ podľa nasledujúceho výpočtu: (2 x 280 PHJ) + (3 x 1120 PHJ).

Zákazník musí vyhradiť oprávnenia na 3920 PHJ z oprávnení na Súvisiaci program IBM na použitie so Súčasťami infraštruktúry. Zákazník nemôže využívať tieto oprávnenia na 3920 jednotiek PHJ v rámci svojho lokálneho prostredia počas Doby predplatného. Keď Zákazník stratí oprávnenia na Súčasť infraštruktúry, Zákazník bude môcť pokračovať v používaní predtým vyhradených jednotiek PHJ v rámci svojho lokálneho prostredia.

Súčasť infraštruktúry nezahŕňajú službu Registrácia a podpora pre Súvisiaci program IBM. Zákazník prehlasuje, že zakúpil príslušné (1) licenčné oprávnenia a (2) službu Registrácia a podpora pre Súvisiaci program IBM. Počas Doby predplatného Súčasť infraštruktúry si musí Zákazník zachovať aktuálnu službu Registrácia a podpora pre Súvisiaci program IBM. V prípade vypovedania licencie Zákazníka na používanie Súvisiaceho programu IBM alebo služby Registrácia a podpora Zákazníka pre Súvisiaci program IBM Zákazník stratí oprávnenie na používanie Súčasť infraštruktúry.

Pre nasledujúce ponuky služieb IBM SaaS sa nevyžadujú oprávnenia pre Súvisiace programy IBM uvedené vyššie:

- PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

### 7.2 Prenos vlastného softvéru a licencií (PVSAL) - Požiadavky

Zákazník je povinný preniesť dostačujúci počet oprávnení na softvérové licencie („Oprávnenia“) pre Spôsobilé produkty, ktoré sa odošlú do služby IBM SaaS a budú používať v službe IBM SaaS.

Keď Zákazník využíva Oprávnenia na Spôsobilý produkt na základe programu PVSAL v súvislosti s touto ponukou služieb IBM SaaS, tieto Oprávnenia budú vyhradené pre Inštanciu služby IBM SaaS a Zákazník nebude môcť súčasne využívať tieto Oprávnenia na Spôsobilý produkt mimo služby IBM SaaS.

Dostupná úroveň oprávneného používania, ktorú je možné dosiahnuť v rámci služby IBM SaaS, je definovaná v Potvrdení o oprávnení Zákazníka vzťahujúcom sa na Spôsobilý produkt. Zákazník nesmie presiahnuť dostupnú úroveň oprávneného používania pre jednotlivé Spôsobilé produkty, ktoré sa odošlú do služby IBM SaaS.

Pre Spôsobilé produkty, ktoré je možné používať s ponukou služby IBM SaaS, je možné získať licenciu na základe jednotiek PHJ alebo Virtuálnych serverov. Tieto Spôsobilé produkty sú špecificky navrhnuté

na použitie s lokálnymi produktmi IBM Pure Application a môžu sa tiež používať s touto ponukou služby IBM SaaS.

V prípade Spôsobilých produktov, na ktoré sa licencia udeľuje na základe jednotiek PHJ, môže Zákazník nájsť informácie o vyžadovaných oprávneniach na jednotky PHJ Spôsobilých produktov pre jednotlivé typy serverov služby IBM SaaS v tabuľke s názvom Vyžadované jednotky PHJ pre program PVSAL.

### 7.2.1 Vyžadované jednotky PHJ pre program PVSAL

Ponuka služieb IBM SaaS	Vyžadovaný počet jednotiek PHJ Spôsobilého produktu
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PHJ
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance	280 PHJ
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PHJ
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance	560 PHJ
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PHJ
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance	1120 PHJ

V prípade Spôsobilých produktov, na ktoré sa licencia udeľuje na základe počtu Virtuálnych serverov, musí Zákazník dodržať licenčné podmienky pre Virtuálny server, ktoré sú definované v licenčnej zmluve príslušného Spôsobilého produktu.

### 7.3 Podmienky používania Spôsobilého produktu a požiadavky sledovania oprávnení

Zákazník je povinný zabezpečiť nepretržité dodržiavanie súladu so všetkými podmienkami platnej zmluvy International Passport Advantage Agreement alebo International Passport Advantage Express Agreement súvisiacej s Oprávneniami a požiadavkami sledovania oprávnení, ktoré sú definované nižšie.

V prípade Spôsobilých produktov spravovaných a nasadených prostredníctvom služby IBM SaaS musí Zákazník používať funkciu správu licencií služby IBM SaaS a to nasledujúcim spôsobom:

- Zadaním presného počtu Oprávnení, ktoré sa majú vyhradiť pre jednotlivé inštancie služby IBM SaaS
- Zabezpečením zahrnutia a sledovania informácií o číslach dielcov pre všetky Spôsobilé produkty, ktoré boli pridané do prostredia služby IBM SaaS, a to aktualizovaním metaúdajov vzorov pri nainštalovaní ďalšieho Spôsobilého produktu do vzoru. V službe IBM SaaS musí byť povolené sledovanie ďalšieho Spôsobilého produktu. Ďalšie informácie nájdete v [dokumentácii](#) k službe IBM SaaS.
- Zákazník berie na vedomie, že podmienky overovania dodržiavania súladu s príslušnými licenčnými zmluvami pre Program IBM sa rozširuje aj na tie ponuky služieb IBM SaaS, v ktorých budú nasadené oprávnenia pre Spôsobilé produkty. Používaním ponuky služby IBM SaaS Zákazník vyjadruje súhlas s tým, že spoločnosti IBM poskytne administračný prístup k tomuto prostrediu a umožní spoločnosti IBM vykonávanie operácie zisťovania údajov, keďže táto operácia môže byť potrebná na posúdenie súladu s licenciou na softvér.
- V prípade, že Zákazník bude dodržiavať súlad s licenciou na Spôsobilý produkt a podmienkami používania služby IBM SaaS, tieto podmienky budú nadradené všetkým protichodným ustanoveniam týkajúcim sa spôsobilosti a vykazovania využívania pre subkapacitné licencie, ako je definované v zmluve International Passport Advantage Agreement alebo International Passport Advantage Express Agreement.

## Príloha A

Služba IBM PureApplication Service umožňuje zákazníkom spúšťať vzory vo vyhradenej externej cloudovej infraštruktúre.

Vzor predstavuje schému aplikácie, vopred definovanú architektúru aplikácie zaznamenanú vo forme, ktorú je možné ľahko nasadiť v cloudovej infraštruktúre PureApplication.

Vzory vyvinuté na účely nasadenia na modeloch systémov IBM PureApplication System W1500 a W2500 sa nasadia do služby PureApplication Service. Vzory vyvinuté na účely nasadenia v službe IBM PureApplication Service sa nasadia na modely systémov IBM PureApplication System W1500 a W2500.

Služba PureApplication Service zahŕňa nástroj Image Construction and Composition Tool a súpravu Plugin Development Kit umožňujúce vytváranie vlastných vzorov, ktoré je možné nasadiť v službe PureApplication Service, ako aj v cloudovej infraštruktúre PureApplication System.

Služba PureApplication Service bude ponúkať schopnosti na importovanie vzorov do prostredia služby PureApplication Service a ich exportovanie z tohto prostredia.

Služba PureApplication Service zahŕňa schopnosti, ktoré umožňujú užívateľom monitorovanie a správu softvérových licencií, čím im umožňuje zabezpečiť súlad s požiadavkami na správu licencií.

Po poskytnutí služby sa užívateľovi služby (identifikovanému vo formulári služby) poskytne IP adresa alebo adresa URL a prihlasovacie údaje (identifikátor užívateľa a heslo), pomocou ktorých môže užívateľ získať prístup k službe.

## 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. „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 poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- b. „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Zákazníka v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- c. „Zmluvný mesiac“ predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS začínajúci 00:00 Východného času USA v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 Východného času USA v posledný deň mesiaca.
- d. „Doba výpadku“ predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie Služby na produkčných systémoch a užívatelia zo strany Zákazníka nemohli používať žiadne aspekty služby IBM SaaS, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
  - plánovaného alebo oznámeného výpadku pri údržbe;
  - udalostí alebo dôvodov, ktoré spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba, atď.);
  - problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany;
  - nesplnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS zo strany Zákazníka
  - dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM
- e. „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.

### 2. Kredity za nedostupnosť

- a. Ak chce Zákazník podať Žiadosť, musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so závažnosťou 1 pre všetky Udalosti do 24 hodín od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie Služby. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- b. Zákazník musí Žiadosť o Kredit za nedostupnosť predložiť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom sa vyskytol predmet tejto Žiadosti.
- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku v súvislosti s jedinečnou inštanciou služby IBM SaaS v konkrétnom dátovom centre. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb 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.
- d. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od oprávneného predajcu IBM v rámci remarketingovej transakcie, pri ktorej si IBM zachová primárnu zodpovednosť za plnenie záväzkov súvisiacich so službou IBM SaaS a v oblasti úrovne poskytovaných služieb, potom sa bude Kredit za nedostupnosť odvíjať od ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) platnej v danom čase pre službu IBM SaaS za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Žiadosti, so zľavou 50 %.
- e. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených s ohľadom na ľubovoľný Zmluvný mesiac nesmie za žiadnych okolností presiahnuť desať percent (10 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS v každom jednotlivom prípade inštanciu

služby IBM SaaS. Kredity za nedostupnosť sa neudeľujú na základe celej fakturovanej sumy predplatného služby IBM SaaS, ale na základe hodnoty konkrétneho prípadu alebo prípadov, kedy sa vyskytla Doba výpadku.

### 3. Úrovně služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
< 99,9 %	2 %
<95,0 %	5 %
< 90,0 %	10 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= 2% kreditu za nedostupnosť pri dosiahnutej Úrovni poskytovaných služieb 99,8%
---	---

### 4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- žiadosti zo strany užívateľov, hostí, účastníkov a oprávnených pozvaných osôb zo strany Zákazníka v službe IBM SaaS
- položky neriadené ponukou služby IBM SaaS vrátane:
  - (1) virtuálnych počítačov nasadených v službe IBM SaaS
  - (2) zdieľaných služieb s vopred získanými oprávneniami. Zdieľané služby predstavujú vopred definované vzory nasadené Zákazníkom a zdieľané v rámci viacerých nasadení aplikácií v ponuke služby IBM SaaS vrátane virtuálnych aplikácií, virtuálnych systémov a virtuálnych zariadení. Zdieľané služby sú k dispozícii na nasadenie v rámci ponuky služby IBM SaaS.