

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu 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 službu IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané služby IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro službu IBM SaaS se vztahují na následující služby IBM SaaS:

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Pro účely těchto Podmínek užívání jsou určeny služby IBM SaaS služby modelu IaaS (Infrastructure as a Service).

### 2. Metriky poplatků

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

- 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.
- Legacy Node** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. IBM již nadále aktivně neprodává oprávnění typu Legacy. IBM však může, výhradně dle svého výhradního uvážení, souhlasit, že zvýší stávající počet oprávnění Zákazníka k užívání IBM SaaS na základě metriky typu Legacy Node. Na užívání IBM SaaS Zákazníkem podle této metriky poplatků se vztahuje definice metriky poplatků uvedená ve smlouvě, na jejímž základě si Zákazník původně zakoupil oprávnění k užívání Starších IBM SaaS, a pouze pro oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění Zákazníka.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za neúplný měsíc

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

## 4. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace obnovena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených možností:

### 4.1 Automatické obnovení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické obnovení, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané 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 takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky obnoveno na jeden rok nebo na 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 obnovení

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

Během Období registrace a poté, co Vám IBM oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro službu IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná služba.

Na problémy nahlášené pro službu IBM SaaS se vztahují následující priority:

Priorita	Definice priority	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
Vše ostatní	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Udává, že službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický, nebo se jedná o otázku nebo netechnický požadavek.	Do čtyř hodin	Pracovní doba

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systému pro hlášení problémů, prioritách a závažnostech problémů a ostatních procesech komunikace v rámci technické podpory jsou popsány v části IBM Cloudant příručky podpory Software as a Service (SaaS).

## **6. Dodatečné podmínky pro službu IBM SaaS**

### **6.1 Soulad s Pravidly Safe Harbor a Ochrana dat**

IBM je vázána Pravidly U.S.-EU a U.S.-Swiss Safe Harbor, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která se týkají 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/>.

Pokud Zákazník poskytuje IBM SaaS Osobní údaje jako mezi Zákazníkem a IBM, Zákazník jako výhradní kontrolor určí IBM jako zpracovatele ke zpracování (tyto pojmy jsou definovány ve směrnici EU 95/46/ES) Osobních údajů. IBM bude takové Osobní údaje zpracovávat pouze v rozsahu požadovaném ke zpřístupnění služby IBM SaaS v souladu s těmito Podmínkami užívání. IBM bude se Zákazníkem přiměřeně spolupracovat při jeho plnění právních požadavků, včetně zpřístupnění Osobních údajů Zákazníkovi. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat Obsah poskytovaný IBM SaaS, včetně jakýchkoli Osobních údajů, přes hranice pro IBM v USA. Pokud IBM změní způsob, jakým zpracovává nebo zabezpečuje Osobní údaje a tato změna způsobí, že nedodržíte zákony na ochranu osobních údajů, které se na ni vztahují, smíte aktuální registraci pro dotčenou službu IBM SaaS ukončit, a to na základě písemné žádosti odeslané IBM do třiceti (30) dní od okamžiku, kdy IBM změnu oznámila.

### **6.2 Soubory cookie**

Zákazník si je vědom a vyjadřuje souhlas, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě našich služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

### **6.3 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

### 1. Služby IBM SaaS

Následující základní funkce jsou součástí každé služby IBM SaaS popsané níže.

- Zákazník získá přístup k softwaru IBM Cloudant Data Layer, databázi JavaScript Object Notation (JSON). Software zahrnuje možnost uchovávat a načítat data prostřednictvím jednoho (1) rozhraní API Cloudant RESTful, přístup ke klientským a mobilním knihovným sad SDK, integrovanému fulltextovému indexování, replikaci mezi více kmenovými daty a analýzám v reálném čase prostřednictvím MapReduce.
- Pro každou Instanci služby IBM SaaS IBM nainstaluje a nakonfiguruje softwarové komponenty IBM Cloudant Data Layer na jednom (1) serveru. Každý server bude umístěn v datovém středisku podporovaného poskytovatele Infrastructure as a Service (IaaS). Zákazník si může poskytovatele IaaS a umístění datového střediska zvolit ze seznamu definovaného IBM.
- Pro každý klastr si musí Zákazník zakoupit alespoň tři (3) Instance. IBM nakonfiguruje související servery do jednoho nebo více klastrů. IBM dle svého výhradního uvážení nakonfiguruje jeden nebo více prostředků pro vyrovnání zátěže pro řízení zátěže systému.
- Zákazník má přístup k Technical Account Manager (TAM), který slouží k asistenci a konfiguraci aktivit. Tato podpora bude k dispozici, jakmile IBM oznámí Zákazníkovi, že jeho přístup k IBM SaaS je k dispozici. TAM není vyhrazený pracovník na plný úvazek a je k dispozici pro 15 hodin konzultací.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Tato služba IBM SaaS je určena pro zákazníky, kteří chtějí vyhodnotit software IBM Cloudant Data Layer. Mimo základních funkcí popsaných výše platí následující:

- Pro každou Instanci služby IBM SaaS získá Zákazník přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho aktivity, který není sdílen s žádným jiným zákazníkem.
- Maximální Období registrace této služby je šest měsíců.
- Během Období registrace může Zákazník službu používat pouze pro neproduktivní účely vyhodnocení.

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu IBM SaaS následující:

- Pro každou Instanci služby IBM SaaS získá Zákazník přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho aktivity, který není sdílen s žádným jiným zákazníkem.

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu IBM SaaS následující:

- Pro každou Instanci služby IBM SaaS získá Zákazník přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho aktivity, který není sdílen s žádným jiným zákazníkem.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu IBM SaaS následující:

- Pro každou Instanci služby IBM SaaS získá Zákazník přístup k jednomu (1) serveru konfigurovanému jako virtuální instance. Tato virtuální instance bude sdílet hardwarové a síťové prostředky s ostatními zákazníky, ale virtuální instance bude k dispozici výhradně Zákazníkovi.

#### 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu IBM SaaS následující:

- Pro každou Instanci služby IBM SaaS získá Zákazník přístup k jednomu (1) serveru konfigurovanému jako virtuální instance. Tato virtuální instance bude sdílet hardwarové a síťové prostředky s ostatními zákazníky, ale virtuální instance bude k dispozici výhradně Zákazníkovi.

## 1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu IBM SaaS následující:

- Pro každou Instanci služby IBM SaaS získá Zákazník přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho aktivity, který není sdílen s žádným jiným zákazníkem.
- Zákazník obdrží přístup ke geoprostorovým softwarovým komponentám, které kombinují výkon systému GIS za použití formátu GeoJSON. Geoprostorové indexování, geoprostorové dotazy a funkce geoprostorových detailů jsou poskytovány prostřednictvím stejného rozhraní API Cloudant Restful.

## 1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu IBM SaaS následující:

- Pro každou Instanci služby IBM SaaS získá Zákazník přístup k jednomu (1) serveru konfigurovanému jako virtuální instance. Tato virtuální instance bude sdílet hardwarové a síťové prostředky s ostatními zákazníky, ale virtuální instance bude k dispozici výhradně Zákazníkovi.
- Zákazník obdrží přístup ke geoprostorovým softwarovým komponentám, které kombinují výkon systému GIS za použití formátu GeoJSON. Geoprostorové indexování, geoprostorové dotazy a funkce geoprostorových detailů jsou poskytovány prostřednictvím stejného rozhraní API Cloudant Restful.

## 2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Specifikace pro tuto službu IBM SaaS jsou definovány ve starší smlouvě Zákazníka uzavřené se společností Cloudant Inc.

## Příloha B

IBM poskytuje pro službu IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, která je platná a účinná, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze této dohody o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo obnovení Vašeho období registrace. Berete na vědomí, že dohoda o úrovni služeb ve vztahu k Vám nepředstavuje záruku.

### 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 vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS.
- c. **Nárok** – označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě této dohody 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 doby trvání poskytování IBM SaaS, počítáno od 0:00 Greenwichského času (GMT) prvního dne měsíce až do 23:59 GMT posledního dne v měsíci.
- e. **Zákazník** nebo **Vy** či **Váš** – znamená subjekt, který si objednal IBM SaaS přímo od IBM a který řádně plní všechny podstatné povinnosti, včetně platebních povinností, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se IBM SaaS.
- f. **Mimořádná údržba** – znamená údržbu službu IBM SaaS, která může dočasně omezit nebo pozastavit dostupnost celé služby IBM SaaS nebo jejích částí z důvodu veřejné bezpečnosti, zabezpečení, údržby IBM SaaS, interoperability služeb, ochrany dat nebo provádění práce, která je nezbytná z provozních nebo technických důvodů.
- g. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo úrovně služeb.
- h. **Omluvitelná odstávka** – označuje dobu měřenou v minutách za jakýkoli měsíc, během které není IBM SaaS k dispozici z důvodu:
  - (1) vyšší moci;
  - (2) problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
  - (3) jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup k IBM SaaS pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
  - (4) nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup k IBM SaaS;
  - (5) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka;
  - (6) naplánované údržby;
  - (7) mimořádné údržby; nebo
  - (8) pokud je poskytovatelem služby Infrastructure as a Service společnost Amazon Web Services ("AWS"), skutečnost, že AWS nebude používat řídicí panel služby AWS jako indikátor.
- i. **Vyšší moc** – znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost IBM SaaS z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- j. **Naplánovaná údržba** – označuje údržbu IBM SaaS, kterou IBM naplánuje na konkrétní čas. Během této doby může být IBM SaaS pro Zákazníka nedostupná.
- k. **Úroveň služeb** – označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, kterou stanoví v této úrovni služeb.

- l. **Celková doba** – označuje dobu měřenou v minutách v rámci jakéhokoli měsíce.
- m. **Doba provozu** – označuje dobu měřenou v minutách v rámci jakéhokoli měsíce, během které je IBM SaaS k dispozici pro použití Zákazníkem podle záměru a reaguje na jednotlivé požadavky na dokumenty do 250 milisekund s 99. percentilem pro všechny požadavky s objemem požadavku 150 TPS nebo méně. Doby odezvy budou měřeny jak čas do prvního bajtu (TTFB).

## 2. Oznámení o údržbě

Každá Naplánovaná údržba, která způsobí nedostupnost služby IBM SaaS, bude oznámena Oprávněné kontaktní osobě Zákazníka nejpozději jeden pracovní den před zahájením údržby.

Je-li vyžadována Mimořádná údržba, IBM Oprávněnou kontaktní osobu Zákazníka upozorní ihned po zahájení údržby.

## 3. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Abyste mohli uplatnit Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušnou IBM SaaS zaznamenan požadavek na podporu pro každou Událost ("Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlašování problémů s Prioritou 1. Musíte poskytnout všechny nezbytné a podrobné 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 s Prioritou 1.
- b. Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb nejpozději do deseti (10) 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 Nárok posoudí do deseti (10) pracovních dní od přijetí. V průběhu každého Smluvního měsíčního období bude IBM interně měřit interní celkovou Dobu provozu a Omluvitelnou odstavku. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné(ých) Události(i) ve stejném Smluvním měsíčním období.
- e. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby IBM SaaS. Smíte vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoli Smluvního měsíčního období. IBM nenese odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.
- f. Pokud jste si službu IBM SaaS zakoupili od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS a úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- g. 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.
- h. **KREDITY ZA PORUŠENÍ ÚROVNĚ DOSTUPNOSTI SLUŽEB, KTERÉ VÁM BUDOU PŘIZNÁNY V SOULADU S TOUTO ÚROVNÍ SLUŽEB, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.**

## 4. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dosažená úroveň služeb (během Smluvního měsíčního období)	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
Větší nebo rovno 99,9 %	0 %
Rovno nebo větší než 99 %, ale menší než 99,9 %	10 %
Rovno nebo větší než 95 %, ale menší než 99 %	25 %
Méně než 95 %	100 %

Dosažená úroveň služeb vyjádřená ve formě procenta se vypočítá jako: (a) Doba provozu děleno (b) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus Omluvitelná odstávka.

Například výpočet pro březen (zahrnující celkem 44 640 minut) se třemi minutami Omluvitelné odstávky a dobou provozu 44 194 minut bude následující:

$$(44\ 194 / (44\ 640 - 3)) \times 100 = .99000 \times 100 = 99 \%$$

## 5. Výjimky

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

- Beta verze služeb.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající službu IBM SaaS.