

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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/sladb.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.

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management pro (TRIRIGA) pro Příležitostné uživatele cloudu
- IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele cloudu
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. Metriky poplatků

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

- a. **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.
- b. **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

Produkty IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro instalaci instance aplikace, jak je dodávána, a IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro instalaci instance plně konfigurovatelné aplikace na vyžádání jsou spojeny s poplatky určenými 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 Poplatky za překročení limitu

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 obnovení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkuv 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 voleb:

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 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 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

Technická podpora pro produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je poskytována během období registrace.

Provozní doba podpory na e-mailu a portálu pro podporu SaaS je následující:

8:00 – 20:00 EST (Východního standardního času USA), pondělí - pátek (vyjma státních svátků)

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému:

Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému je poskytována během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: 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

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

6.1 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li služba IBM SaaS označena jako "Non-Production" ("Neproduktivní"), smí být Zákazníkem používána pouze v rámci interních neproduktivních aktivit, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality anebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část nabídky IBM SaaS k jakýmkoli jiným účelům.

Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele, aby získal oprávnění k Neproduktivním instancím IBM SaaS.

6.1 Dodržování požadavků vyplývajících z Pravidel Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor Framework, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která 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/>.

6.2 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od něj (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM Service 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 a/nebo přizpůsobit interakce na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM povoluje zpracovávat, v souladu s příslušnými zákony, 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. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je řešení určené pro správu životního cyklu zařízení a nemovitostí, která zahrnuje nebo podporuje následující procesy a funkce:

- **Správa nemovitostí**
Nabízí řešení v oblasti správy transakcí, správu nájmu, a účtování nájmu; pomocí obchodní analýzy identifikuje výkony nemovitostí, nájmu, poskytovatelů a procesů.
- **Investiční projekty**
Umožňuje plánování investičních projektů; identifikaci priorit financování v rámci investičních programů; poskytuje integrované procesy a analýzy.
- **Správa prostor**
Umožňuje identifikaci příležitostí k lepšímu využívání zařízení a správě obsazenosti; umožňuje odděleně účtovat využívání prostor; zobrazení odeslaných plánů podlaží; pomáhá s procesy relokace; analyzuje strategické plánování prostoru; správu rezervací zařízení a prostoru; sledování rozpočtů, nákladů a plánů.
- **Údržba zařízení**
Nabízí posouzení zařízení na základě podmínek; poskytuje analýzu finančních dopadů a vlivu na životní prostředí pro lepší plánování investic; správu servisních požadavků na údržbu zařízení; automatizaci služeb údržby zařízení; umožňuje použití obchodní analýzy k identifikaci výkonu zařízení, aktiv, zdrojů a procesů údržby zařízení.
- **Energetická správa**
Správa účetnictví monitorujícího uhlíkovou stopu podniku a analýz investic do ochrany životního prostředí; poskytování a používání analýz finančních dopadů a vlivu na životní prostředí ke zlepšení plánování investic; používání analýz k identifikaci potenciálních pracovních úloh pro vybavení.
- **Správa aplikace**
Správa dat portfolia příslušných nemovitostí, zařízení a aktiv; správa přístupu uživatelů; rozšiřující aplikace s využitím technologické platformy; rozhraní webové služby prostřednictvím připojení VPN.

Uživatel bude mít v závislosti na svém oprávnění přístup k určeným částem těchto procesů a funkcí:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro samoobslužného uživatele**
Vytváření požadavků, rezervací, vyhledávání ve znalostní bázi, odpovídání na žádosti o nabídky, vyhledávání umístění, osob a aktiv. Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro podnikové uživatele, aby získal oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro samoobslužného uživatele.
- **IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) Schválení a Reportující uživatele cloudu**
Účast na schvalovacích procesech, sledování metrik výkonu, zobrazení sestav dat a funkcí samoobslužné služby s přístupem jen pro čtení. Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele, aby získal oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) Schválení a Reportující uživatele cloudu.
- **IBM Facilities and Real Estate Management pro (TRIRIGA) pro Příležitostné uživatele cloudu**
Účast na omezených procesech, omezeno na úlohy, průzkumy, faktury a požadavky na platby, správa dokumentů. Zahrnuje Samoobslužné funkce, Schválení a Reportující uživatele. Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele cloudu, aby získal oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) pro Příležitostné uživatele cloudu.
- **IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele cloudu**
Účast na všech implementovaných obchodních procesech a administrativních funkcích.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

Neproduktivní instance cloudu produktu IBM Facilities and Management (TRIRIGA) nezahrnují vysokou dostupnost nebo stejně časté zálohování jako produktivní instance. Z výkonnostních důvodů nesmí neproduktivní instanci souběžně přímo ani nepřímo používat jakýmkoli způsobem (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) více než 30 uživatelů.

Každý doplněk oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro neproduktivní použití cloudu přidá jednu neproduktivní instanci produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), která umožní dalším 30 uživatelům přístup k této instanci.

Každý kapacitní doplněk oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) pro neproduktivní použití cloudu zvětší velikost jedné neproduktivní instance produktu IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA), aby umožnila dalším 30 uživatelům současný přístup k této instanci. Jestliže Zákazník zvýší kapacitu neproduktivní instance cloudu produktu IBM Facilities and Management (TRIRIGA) nákupem doplňku kapacity produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), nemůže být tato dodatečná kapacita později převedena na jinou neproduktivní instanci cloudu IBM Facilities and Management (TRIRIGA).

3. Omezení konfigurace produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Zákazníci IBM SaaS nemají přístup ke konfiguračním parametrům pod vrstvou aplikace, jako je konfigurace databáze a middlewaru, a nemohou je měnit. IBM SaaS lze konfigurovat ve vrstvě aplikace pomocí nástrojů IBM TRIRIGA Application Builder dodávaných spolu s IBM SaaS nebo vytvořením integrace pomocí nástrojů IBM TRIRIGA Connector for Business Application, které jsou také součástí služby IBM SaaS.

IBM SaaS využívá model průběžného doručování s různými pravidly pro aktualizace platformy a technologie a pro aktualizace aplikací. Aktualizace platformy a technologie provádí společnost IBM pravidelně výhradně podle vlastního uvážení pro všechny zákazníky IBM SaaS. Aktualizace aplikací způsobí, že bude přepsána konfigurace aplikace zákazníka na funkce aplikace IBM SaaS tak, jak jsou dodávány. Aktualizace aplikace však nebudou použity pro zákazníky IBM SaaS, kteří si výslovně nevyberou produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) s instalací aplikací, jak jsou dodávány, nebo pro Zákazníky IBM SaaS, kteří si vyberou produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) s instalací plně konfigurovatelných aplikací na vyžádání.

Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) následující smlouvu o úrovni služeb, která je platná, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze této smlouvy o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že úroveň služeb ve vztahu k Zákazníkovi neplní funkci záruky.

1. Definice

Oprávněná kontaktní osoba – označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této úrovně služeb.

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.

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.

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.

Zákazník – označuje subjekt, který si objednal Služby přímo od IBM a který má v okamžiku, kdy uplatní Nárok, oprávnění k užívání Služeb a který řádně plní všechny podstatné povinnosti, včetně platebních povinností, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služeb.

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. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy jakýkoli uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:

- plánované odstávky systému;
- vyšší moci;
- problémů s aplikacemi, integrací, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
- jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
- nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup ke Službám.
- skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež dal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka.

Událost – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo úrovně služeb.

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 služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.

Plánovaná odstávka systému – znamená plánovaný výpadek Služeb z důvodu servisní údržby nebo aktualizace systému, jako je například - nikoli však pouze - situace, kdy je zaváděna nová verze nebo aplikována oprava či oprava typu hotfix.

Úroveň služeb – označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, kterou stanoví v této smlouvě o úrovni služeb.

Služba – označuje produktivní instanci IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), na kterou se vztahuje tato smlouva o úrovni služeb, jak je uvedeno na první straně tohoto Popisu služeb. Tato úroveň služeb platí pro každou Službu jednotlivě, nevztahuje se na jejich kombinace.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Abyste mohli uplatnit Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenán požadavek na podporu pro každou Událost (dále uváděn 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, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni 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.

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.

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.

V průběhu každého Smluvního měsíčního období bude IBM interně měřit celkovou kombinovanou Odstávku. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb odpovídající celkové kombinované dostupnosti během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.

U služeb Bundled Services (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jedné kombinované měsíční ceny za služby Bundled Services, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte uplatnit pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoli Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoli Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Službu.

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.

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.

3. Úrovně služeb

Dostupnost Služby v průběhu Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
Méně než 99,8 %	2 %
Méně než 98,8 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut ve Smluvním měsíčním období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období. Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 432 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 432 minut odstávky = 42 768 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 99,0 % dostupnost během Smluvního měsíčního období
---	---

4. Výjimky

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

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní instance, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, školení, otázek a odpovědí (Q&A) a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté a účastníci Služby.
- Služby, programy, aktivační software nebo agenty na klientských systémech nebo na systémech poskytovaných třetí stranou.
- 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 jakéhokoliv platebního závazku.