

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s týmito Podmienkami používania.

Tieto Podmienky používania sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement alebo zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá sa uplatňuje, (ďalej len „Zmluva“) a spoločne s Podmienkami používania tvoria úplnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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 on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- 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. Platobné metriky

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

- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu 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.
- Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu 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

Služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up a IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup sú spoplatňované podľa sadzieb uvedených v transakčnom dokumente.

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.3 Poplatky za prekročenie limitu

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 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 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 požíada o zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. 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 pre službu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) sa poskytuje iba počas doby predplatného.

Prevádzkové hodiny e-mailovej podpory a portálu SaaS Support Portal sú nasledovné:

8:00 – 20:00 časového pásma EST, USA, Pondelok – Piatok (okrem dní pracovného pokoja)

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Podpora mimo úradných hodín a pri výpadku systému:

Podpora mimo úradných hodín a pri výpadku systému je k dispozícii len pre problémy so závažnosťou 1, počas pracovných dní, víkendov a sviatkov.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Obmedzenia neprodukcnej inštancie

Ak je služba IBM SaaS označená ako „neprodukčná“, Zákazník môže túto službu IBM SaaS využívať ako súčasť svojich neprodukčných činností vrátane testovania, ladenia výkonnosti, diagnostiky chýb, interného testovania výkonnosti, dočasného ukladania a kontroly kvality alebo na vývoj interne používaných prídavných súčastí alebo rozšírení služby IBM SaaS pomocou zverejnených aplikačných programovacích rozhraní (API). Zákazník nemá oprávnenie na používanie akejkoľvek súčasti služby IBM SaaS na žiadny iný účel bez zakúpenia príslušných produkčných oprávnení.

Zákazník musí mať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User, aby mohol získať oprávnenia pre Neprodukčné inštancie služby IBM SaaS.

6.1 Súlad s programom Bezpečný prístav

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 Súbory cookie

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. IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívite 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 IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej 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.

6.3 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 IBM.

Príloha A

1. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je riešenie na správu životného cyklu zariadení a nehnuteľností obsahujúce alebo podporujúce nasledujúce procesy a funkcie:

- **Správa nehnuteľností**
Poskytuje riešenie na správu transakcií, správu prenájmu a účtovanie prenájmu a pomocou funkcií obchodnej analýzy umožňuje monitorovanie výkonu nehnuteľného majetku, prenájmu, poskytovateľov a procesov.
- **Kapitálové projekty**
Umožňuje plánovanie kapitálových projektov, identifikáciu možností financovania v rámci kapitálových programov, poskytuje integrované procesy a analýzu.
- **Správa priestorov**
Umožňuje identifikovať možnosti na zvýšenie miery využívania zariadení a efektívnejšiu správu ich obsadenosti, umožňuje monitorovanie využívania priestorov na úrovni oddelení, umožňuje zobrazovanie odoslaných pôdorysov, napomáha pri procesoch sťahovania, umožňuje analýzu strategického plánovania využívania priestoru, podporuje správu rezervácie priestorov a prostriedkov, umožňuje sledovanie rozpočtov, výdavkov a plánov.
- **Údržba zariadení**
Umožňuje hodnotenie zariadení na základe ich stavu, poskytuje analýzu finančného a ekologického dopadu s cieľom napomôcť pri kapitálovom plánovaní, umožňuje správu požiadaviek na službu údržby zariadení, automatizuje služby údržby zariadení, umožňuje monitorovanie výkonu zariadení, prostriedkov a procesov údržby zariadení na základe podnikovej analýzy.
- **Správa spotreby energií**
Umožňuje analýzu vplyvu spoločnosti na životné prostredie a efektivity investícií do riešení ochrany životného prostredia, poskytuje analýzu finančného a ekologického dopadu s cieľom napomôcť pri kapitálovom plánovaní, umožňuje zlepšiť kapitálové plánovanie na základe analýzy finančného a ekologického dopadu, umožňuje identifikáciu možných pracovných úloh pre zariadenia na základe analýzy.
- **Správa aplikácií**
Umožňuje správu podkladových údajov o portfóliu nehnuteľností, zariadení a prostriedkov, umožňuje správu užívateľských prístupov, rozširuje aplikácie prostredníctvom technologickej platformy a umožňuje prístup prostredníctvom rozhrania webovej služby cez pripojenie VPN.

Užívateľom bude umožnený prístup k jednotlivým častiam nasledujúcich procesov a funkcií podľa udelených oprávnení:

- **Užívateľia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service**
Vytváranie požiadaviek, vytváranie rezervácií, vyhľadávanie v báze vedomostí, odpovedanie na žiadosti o cenové ponuky, vyhľadávanie lokalít, ľudí a prostriedkov. Zákazník musí mať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User, aby mohol získať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service.
- **Užívateľ IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting**
Zúčastňovanie sa procesov schvaľovania, monitorovanie výkonnostných metrík, zobrazovanie zostáv s prístupom k údajom a funkciám užívateľov Self Service s oprávnením len na čítanie. Zákazník musí mať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User, aby mohol získať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Zúčastňovanie sa obmedzených procesov s obmedzením na úlohy, prieskumy, fakturáciu a žiadosti o platbu a správu dokumentov. Zahŕňa funkcie užívateľov Self Service a Approvals and Reporting. Zákazník musí mať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User, aby mohol získať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Zúčastňovanie sa všetkých implementovaných obchodných procesov a administratívnych funkcií.

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

Inštancie IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production nezahrňujú funkcie vysokej dostupnosti a neponúkajú rovnakú frekvenciu zálohovania údajov ako v prípade produkčnej inštancie. Z dôvodov výkonnosti môže jednu neprodukčnú inštanciu súbežne používať maximálne 30 užívateľov, a to priamym aj nepriamym spôsobom (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera) prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov.

Zakúpením jedného oprávnenia pre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On Zákazník získa ďalšiu jednu inštanciu služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production, pričom k tejto inštancii bude môcť pristupovať ďalších 30 užívateľov.

Zakúpením jedného oprávnenia pre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On sa inštancia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production rozšíri tak, aby k tejto inštancii mohlo súčasne pristupovať ďalších 30 užívateľov. Keď Zákazník rozšíri kapacitu inštancie IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production zakúpením oprávnenia pre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, túto ďalšiu kapacitu nebude možné neskôr previesť na inú inštanciu služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

3. Obmedzenie konfigurácie služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Zákazníci IBM SaaS nemôžu pristupovať ku konfiguračným parametrom pod úrovňou aplikačnej vrstvy, napríklad v rámci konfigurácie databázy a midlvéru, ani ich meniť. Službu IBM SaaS môže Zákazník konfigurovať na úrovni aplikačnej vrstvy s použitím nástrojov IBM TRIRIGA Application Builder, ktoré sa poskytujú so službou IBM SaaS, alebo vytvorením integrácií s použitím nástrojov IBM TRIRIGA Connector for Business Application, ktoré sú súčasťou služby IBM SaaS.

Služba IBM SaaS používa model nepretržitého poskytovania aktualizácií, s rozličnými pravidlami poskytovania aktualizácií pre platformu a technológie a pre aplikáciu. Aktualizácie pre platformu a technológie vykonáva IBM pravidelne a výhradne na základe svojho vlastného uváženia pre všetkých zákazníkov IBM SaaS. Keď sa nainštalujú aktualizácie aplikácií, zákaznícke konfigurácie aplikácií sa nahradia konfiguráciami poskytovanými so službou IBM SaaS. Tieto aktualizácie aplikácií sa však nebudú inštalovať v prípade zákazníkov IBM SaaS, ktorí nevybrali voľbu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications, alebo tých zákazníkov IBM SaaS, ktorí si vybrali voľbu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb („SLA“) vo vzťahu k dostupnosti služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, ak je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka:

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

Oprávnená kontaktná osoba – znamená jednotlivca, ktorého ste určili pre IBM a ktorý je oprávnený na odovzdávanie Reklamácií podľa tejto SLA.

Kredit za nedostupnosť – znamená náprava, akú IBM poskytne za platnú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.

Reklamácia – predstavuje žiadosť voči spoločnosti IBM, podanú Oprávnenou kontaktnou osobou v súlade s touto SLA, kvôli nesplneniu Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.

Zmluvný mesiac – predstavuje každý úplný mesiac počas obdobia poskytovania Služby, ktorý začína 00:00 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končí 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.

Zákazník – predstavuje každú právnickú osobu, ktorá si predplatí Službu priamo od spoločnosti IBM, ktorá má v čase podávania Reklamácie oprávnenie na používanie Služby a ktorá nie je v omeškaní s plnením žiadnych hmotných záväzkov, vrátane platobnej povinnosti, ktoré by vyplývali zo zmluvy na poskytovanie Služby uzatvorenej so spoločnosťou IBM.

Doba výpadku – predstavuje časový úsek, počas ktorého prestal fungovať produkčný systém určený na spracovanie Služby a žiaden z užívateľov nie je schopný využívať žiaden z aspektov Služby, na ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za „Dobu výpadku“ sa nepovažuje obdobie, počas ktorého ľubovoľný užívateľ mohol používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časové obdobie, počas ktorého Služba nebola dostupná v dôsledku:

- plánovanej nedostupnosti systémov
- vyššej moci
- problémov s aplikáciami, integráciami, vybavením alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany.
- pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe akýmkoľvek osobami prostredníctvom Zákazníkovho hesla alebo zariadenia)
- nesplnenia požiadaviek na konfiguráciu systémov a podporované platformy pre prístup k Službe
- dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany IBM.

Udalosť – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovanej služby.

Vyššia moc – znamená nezavinenu udalosť, terorizmus, štrajk, požiar, záplavy, zemetrasenie, občianske nepokoje, vojnu, vládne zásahy, príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky typu Odmietnutie služby a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti Služby, ktoré spoločnosť IBM nemohla ovplyvniť s vynaložením primeraného úsilia.

Plánovaná nedostupnosť systému – znamená plánované prerušenie poskytovania Služby za účelom servisnej údržby alebo aktualizácie systému, napríklad, ale bez obmedzenia na aplikáciu záplat a opráv.

Úroveň poskytovanej služby – predstavuje nižšie definovaný štandard, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje podľa tejto SLA.

Služba – predstavuje produkčnú inštanciu služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), na ktorú sa vzťahuje táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb, ako je uvedené na prvej strane tohto Popisu služby. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje samostatne na jednotlivé Služby, nie na ich kombináciu.

2. Kredity za nedostupnosť

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, vrátane informácií o čase prvého výskytu tejto Udalosti, a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaznamenané v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie služby Zákazníka.

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.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa žiadosti vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných UdaloŤí a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.

Spoločnosť IBM za každý Zmluvný mesiac interne odmeria celkovú kombinovanú Dobu výpadku. Kredity za nedostupnosť sa budú udeľovať na základe trvania Doby výpadku meraného od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého výskytu Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej dostupnosti za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou UdaloŤou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

V prípade Balíkov služieb (samostatné Služby predávané spoločne za jednu spoločnú cenu) sa Kredit za nedostupnosť vypočíta na základe celkovej mesačnej ceny Balíka služieb, nie na základe mesačného predplatného na jednotlivé Služby. Zákazník môže odosielať iba Žiadosti vzťahujúce sa iba na jednu samostatnú Službu v Balíku služieb v ktoromkoľvek Zmluvnom mesiaci a spoločnosť IBM nebude povinná udeliť Kredity za nedostupnosť viacerých Služieb v rámci Balíka služieb za jeden Zmluvný mesiac.

Celkové Kredity za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť 10% jednej dvanástiny ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za Službu.

Spoločnosť IBM primerane zváži Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúladu s údajmi v záznamoch Zákazníka.

KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVÍ POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOLĽVEK SŤAŽNOSŤAMI.

3. Úrovně služieb

Dostupnosť Služby počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorého sa Žiadosť týka)
Menej ako 99,8 %	2 %
Menej ako 98,8 %	5 %
Menej ako 95,0 %	10 %

Percento dostupnosti sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci, pričom výsledný zlomok je vyjadrený ako percento.

Napríklad: celkovo 432 minút Doby výpadku počas Zmluvného mesiaca

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 432 minút Doby výpadku = 42 768 minút	= 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 99,0 % počas Zmluvného mesiaca
Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nevzťahuje na:

- Služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné inštancie vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích, záložných, školiacich, skúšobných a vývojových inštancií
- Žiadosti podané užívateľom, hosťom a účastníkom Služby Zákazníka spoločnosti IBM.
- služby, programy, aktivačný softvér alebo agentov na systémoch Zákazníka alebo systémoch poskytnutých tretími stranami
- 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.