

# 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 Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

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:

- Užívatelia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- Užívatelia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- Užívatelia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional
- Užívatelia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 2. Platobné metriky

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

- a. **Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému sa udelí prístup k službe IBM SaaS, a to ľubovoľným spôsobom, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a ľubovoľnými prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- b. **Súbežný užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Súbežný užívateľ je osoba, ktorá v ľubovoľnom momente pristupuje k IBM SaaS. Nezávisle na tom, či táto osoba pristupuje k IBM SaaS viac krát súčasne, je táto osoba považovaná za jediného Súbežného užívateľa. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre maximálny počet Súbežných užívateľov súčasne prístupujúcich k IBM SaaS akýmkoľvek priamym a nepriamym spôsobom (napríklad cez multiplexovací program, zariadenie alebo aplikačný server) akýmkoľvek spôsobmi počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- c. **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 dostatočný počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.

### 3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

#### 3.1 Nastavenie

So službami IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up a IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup sa spájajú poplatky definované 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 nadmerné využívanie

Ak skutočné využívanie služby IBM SaaS Zákazníkom počas obdobia merania presiahne úroveň oprávnenia uvedenú v Potvrdení o oprávnení, Zákazníkovi sa bude fakturovať nadmerné využívanie v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu.

### 4. Obdobie a voľby obnovenia

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

### 5. Technická podpora

Technická podpora pre službu IBM SaaS je poskytovaná prostredníctvom e-mailov, diskusných fór online a systému ohlasovania problémov online. Technická podpora nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	<b>Kritický obchodný dopad/služba nedostupná:</b> 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	<b>Významný obchodný dopad:</b> 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
3	<b>Menší obchodný dopad:</b> Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	<b>Minimálny obchodný dopad:</b> 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“ alebo ako „vývojové prostredie“, 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.

Zákazník musí mať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA), aby mohol získať oprávnenia pre službu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), čo je Neprodukčná inštancia služby IBM SaaS. V rámci služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) sa poskytuje vzdialený prístup pre maximálne 5 užívateľov s vyššou mierou kontroly v rámci prostredia.

## 6.2 Súlad s programom Bezpečný prístav

Spoločnosť 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/>.

## 6.3 Súborný súbor 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. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôbenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti 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. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

## 6.4 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 využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

## 6.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) - Požiadavky pre oprávnenia

- Všetci užívatelia s oprávnením IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) musia mať oprávnenie IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Všetci užívatelia s oprávnením IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) musia mať oprávnenie IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

## 6.6 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ služby IBM SaaS odošle obsah na webovú stránku tretej strany alebo do inej služby prepojenej so službou IBM SaaS alebo sprístupnenou prostredníctvom služby IBM SaaS, alebo ak zahrnie obsah tretích strán, ako sú aplikácie a databázy do prostredia služby IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS tým udeľujú IBM súhlas s povolením týchto prenosov obsahu, ako aj s prijímaním, používaním a podporou obsahu tretích strán, pričom tieto interakcie sa budú uskutočňovať výhradne medzi Zákazníkom a webovou stránkou alebo službou tretej strany. IBM neposkytuje žiadne záruky ani prehlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán. IBM si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie podpory pre aplikácie alebo procesy tretích strán alebo vlastné aplikácie alebo procesy z

ľubovoľného dôvodu a to vrátane, ale bez obmedzenia na, možných bezpečnostných rizík alebo potenciálnych licenčných a výkonnostných problémov.

**Príloha A****1. Popis IBM SaaS**

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:

- a. **Užívatelia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service**  
Vytváranie požiadaviek, vytváranie rezervácií, vyhľadávanie v báze vedomostí, vkladanie časových rozpisov, odpovedanie na žiadosti o cenové ponuky, reagovanie na e-maily prostredníctvom offline formulárov (maximálne 25), 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.
- b. **Užívatelia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere**  
Vytváranie pracovných úloh a prístup k nim z mobilných zariadení prostredníctvom mobilnej aplikácie IBM TRIRIGA Anywhere. Zákazník musí mať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise, aby mohol získať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere.

- c. Užívateľia 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, aby mohol získať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting.
- d. Užívateľia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional  
Zúčastňovanie sa obmedzených procesov s obmedzením na úlohy, prieskumy, fakturáciu a žiadosti o platbu a správu dokumentov. Zahŕňa funkcie užívateľov Self Service, Anywhere a Approvals and Reporting. Zákazník musí mať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise, aby mohol získať oprávnenia pre užívateľov IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional.
- e. Užívateľia IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise  
Oprávnení užívateľia sa môžu zúčastňovať všetkých implementovaných obchodných procesov a administratívnych funkcií. Súbežní užívateľia sa môžu zúčastňovať všetkých implementovaných obchodných procesov a administratívnych funkcií, a to okrem nástrojov samoobslužnej rezervácie, nástrojov na prácu v režime offline a nástrojov na zostavovanie aplikácií.

## 2. Voliteľné služby

### 2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production

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

### 2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

Zakúpením jedného oprávnenia pre IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On zvýši kapacitu Inštancie IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production, pričom k tejto Inštancii bude môcť pristupovať ďalších 30 užívateľov. Ak Zákazník rozšíri kapacitu Inštancie IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance zakúpením doplnku 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.

### 2.3 Ponuky služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

Služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) a IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sú voliteľné doplnky umožňujúce prispôbenie prostredia služby IBM SaaS Zákazníkom a ďalšie možnosti správy služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

### 2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

Služba IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) poskytuje Zákazníkovi Neprodukčnú inštanciu a vylepšený prístup na účely vývoja.

## 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 midléru, 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.

#### **4. Osobné údaje a regulovaný obsah**

Táto služba IBM SaaS nie je navrhnutá s ohľadom na konkrétne bezpečnostné požiadavky súvisiace s regulovaným obsahom, ako sú osobné údaje alebo citlivé osobné údaje. Je zodpovednosťou Zákazníka určiť, či táto služba IBM SaaS napĺňa Zákazníckove potreby s ohľadom na typ obsahu, ktorý Zákazník využíva v spojení so službou IBM SaaS.

## Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

### 1. Kredity za nedostupnosť

Zákazník musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so Závažnosťou 1 do 24 hodín od prvého zistenia, že nejaká udalosť mala dopad na využívanie služby IBM SaaS. Zákazník musí v primeranej miere spolupracovať s IBM pri diagnostike a riešení problému.

Lístok podpory o nesplnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb musí Zákazník odoslať najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca. Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu SLA bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 10 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

### 2. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
< 99,8 %	2 %
< 98,8%	5 %
<95,0 %	10 %

\* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Reklamácie, pri zľave 50 %. IBM poskytne zľavu priamo Zákazníkovi.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby výpadku v zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v zmluvnom mesiaci.

Napríklad: celkovo 475 minút Doby výpadku počas Zmluvného mesiaca

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 475 minút Doby výpadku = 42 725 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 2% Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 98,9 % počas Zmluvného mesiaca
--	---