

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 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 nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro samoobslužného uživatele
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Schválení a Reportující uživatele cloudu
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Příležitostné uživatele cloudu
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele cloudu
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro uživatele aplikace Anywhere
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) neproduktivní instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) doplňková neproduktivní kapacita
- 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. Metriky poplatků

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

- 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 ke službě 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.
- Souběžný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Souběžný uživatel je osoba, která kdykoli v daném časovém okamžiku přistupuje k IBM SaaS. Bez ohledu na to, zda daná osoba souběžně přistupuje k IBM SaaS vícekrát, se taková osoba počítá za jediného Souběžného uživatele. Zákazník je povinen získat oprávnění pro maximální počet Souběžných uživatelů, kteří souběžně přistupují k IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) během období měření uvedeného v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo 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 Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Nastavení

Uplatní se jednorázový poplatek za počáteční nastavení ve výši a ve fakturačním období uvedeném v Transakčním dokumentu.

3.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

4. Služby typu On-Demand Set-up

4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Tato služba nastavení vytváří službu IBM SaaS, v níž bude IBM udržovat prostředí a v níž použije platformu, technologie a aktualizace aplikace dle potřeby dle uvážení IBM pro všechny Zákazníky služby IBM SaaS.

4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Tato služba nastavení vytváří službu IBM SaaS pro prostředí platformy udržované Zákazníkem. Zákazník nese odpovědnost za použití aktualizací aplikace služby IBM SaaS, a musí tak činit v souladu s pokyny dodanými s příslušnými aktualizacemi.

5. Smluvní období a volby prodloužení

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě nepřetržitého používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

6. Technická podpora

Technická podpora pro službu IBM SaaS je poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. Technická podpora není dostupná jako samostatná nabídka.

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 x 7
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

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
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

7. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

7.1 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li služba IBM SaaS označena jako "Non-Production" ("Neproduktivní") nebo "Development Environment" ("Vývojové prostředí"), smí být Zákazníkem používána pouze v rámci interních neproduktivních činností, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností 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.

Uživatelé Neproduktivních instancí prostředí IBM SaaS musí mít oprávnění pro IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Neproduktivní instance cloudu produktu IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) nezahrnují vysokou dostupnost nebo stejně časté zálohování jako produktivní instance. Pro účely výkonu smí Neproduktivní instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru).

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

Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA), aby získal oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), což je Neproduktivní instance služby IBM SaaS. Produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) poskytuje až pěti uživatelům vzdálený přístup s rozšířenou úrovní řízení v prostředí.

7.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Products Limitation

Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) musí mít rovněž oprávnění pro stejný typ uživatele pro produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Všichni oprávnění uživatelé následujících produktů musejí rovněž mít oprávnění stejného typu uživatele pro produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) doplňková neproduktivní kapacita
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

7.3 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní sledovat používání a zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru.

7.4 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 služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

7.5 Požadavky na oprávnění IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) musí být zahrnuti v oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) musí být zahrnuti v oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

7.6 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo uživatel IBM SaaS přenáší obsah na webové stránky nebo jinou službu třetí strany, které jsou s nabídkou IBM SaaS propojeny nebo prostřednictvím této nabídky zpřístupněny či které do prostředí IBM SaaS začleňují obsah třetí strany, například aplikace nebo databáze, udělí Zákazník a uživatel IBM SaaS společnosti IBM souhlas, aby se mohl tento přenos a přijetí obsahu, použití a podpora obsahu třetí strany uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečiní žádná prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran. IBM si vyhrazuje právo z jakéhokoliv důvodu odmítnout podporu vlastní aplikace či procesu nebo aplikace či procesu třetí strany, včetně - nikoliv však pouze - vnímaných bezpečnostních rizik, licencování nebo výkonu.

Příloha A

1. Popis IBM SaaS

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:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro samoobslužného uživatele**
Vytváření požadavků, rezervací, vyhledávání ve znalostní bázi, vkládání časových výkazů, odpovídání na žádosti o nabídky, odpovídání na e-maily pomocí offline formulářů (až 25), 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 samoobslužné uživatele.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro uživatele aplikace Anywhere**
Vytváření pracovních úloh a přístup k nim z mobilního zařízení pomocí mobilní aplikace IBM TRIRIGA Anywhere. 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 uživatele aplikace Anywhere.
- c. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Schválení a Reportující uživatele cloudu**
Účast na schvalovacích procesech, sledování metrik výkonu, zobrazení reportů 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 on Cloud (TRIRIGA) Schválení a Reportující uživatele cloudu.

- d. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Příležitostné uživatele cloudu
Účast na omezených procesech, omezeno na úlohy, průzkumy, faktury a požadavky na platby, správa dokumentů. Zahnuje funkce samoobslužných uživatelů, uživatelů aplikace Anywhere a uživatelů schválení a reportů. 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 on Cloud (TRIRIGA) pro Příležitostné uživatele cloudu.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele cloudu
Autorizovaní uživatelé se mohou podílet na všech implementovaných obchodních procesech a administrativních funkcích. Souběžní uživatelé se mohou podílet na všech implementovaných obchodních procesech a administrativních funkcích s výjimkou samoobslužných rezervací, režimu offline a nástrojů pro vytváření aplikací.

2. Volitelné služby

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud pro neproduktivní instance

Neproduktivní Instance cloudu produktu IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) nezahnují vysokou dostupnost nebo stejně časté zálohování jako produktivní Instance. Pro účely výkonu smí Neproduktivní instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru).

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

Každý kapacitní doplněk oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro neproduktivní použití zvětší velikost jedné neproduktivní Instance produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), aby umožnila dalším 30 uživatelům současný přístup k této Instanci. Jestliže Zákazník zvýší kapacitu neproduktivní Instance cloudu produktu IBM Facilities and Management on Cloud (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 on Cloud (TRIRIGA).

2.3 Nabídka IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

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) jsou volitelné doplňky, které nabízejí Zákazníkovi kustomizaci v prostředí IBM SaaS a dodatečnou podporu pro správu produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) poskytuje Zákazníkovi Neproduktivní instanci a rozšířený přístup pro účely vývoje.

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

Zákazníci služby IBM SaaS nemají přístup ke konfiguračním parametrům pod aplikační vrstvou, jako je konfigurace databáze a middlewaru, ani je nemohou 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 služby IBM SaaS. Pokud se uplatní, aktualizace aplikací způsobí, že bude přepsána konfigurace aplikace Zákazníka na funkce aplikace služby IBM SaaS tak, jak jsou dodávány. Aktualizace aplikací však nebudou použity pro Zákazníky služby IBM SaaS, kteří si výslovně nevyberou nastavení produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Set-up for As-Shipped Applications s instalací aplikací, jak jsou dodávány, nebo pro Zákazníky služby IBM SaaS, kteří si vyberou produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Set-up for Fully Configurable Applications s instalací plně konfigurovatelných aplikací na vyžádání.

4. Osobní údaje a regulovaný obsah

Tato služba IBM SaaS není navržena pro jakékoli specifické požadavky na zabezpečení regulovaného obsahu, jako například osobních údajů nebo citlivých osobních údajů. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda IBM SaaS vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s IBM SaaS používá.

Příloha B

IBM poskytuje pro IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,8 %	2 %
< 98,8 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 475 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 475 minut Odstávek = 42 725 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,9% dostupnost během smluvního měsíčního období
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Celkem 43 200 minut	