

IBM Cognos Controller on Cloud

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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro službu IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

2. Metriky poplatků

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

- Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- 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.
- Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny 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.

3.4 Poplatky za služby On Demand

Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy si Zákazník objedná volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

4. Vzdálené služby

Vzdálené služby IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud zahrnují až 80 hodin koučování a asistence včetně facilitované identifikace prvotních případů použití IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), koučování při plánování projektu a spuštění implementace IBM CCoC, koučování v oblasti ověřených metod vytváření reportů IBM CCoC a koučování v oblasti údržby a administrace IBM CCoC. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

5. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

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

5.1 Automatické obnovení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické obnovení, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky obnoveno na jeden rok nebo na období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

5.2 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.

5.3 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.

6. Technická podpora

Technická podpora je poskytována během Období registrace a není k dispozici jako samostatná služba. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání.

IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a procesech pro IBM SaaS.

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

7. Dodatečné podmínky pro službu IBM SaaS

7.1 Základní služba

Každá služba IBM SaaS zahrnuje jednu produktivní instanci, jednu neproduktivní instanci a až tři roky historie dat.

7.2 Uživatelské role

IBM Cognos Controller je finanční software pro konsolidaci, který podporuje procesy uzávěrky, konsolidace a výkaznictví. Tato služba umožňuje uživatelům získávat finanční výsledky a vytvářet finanční reporty a reporty pro správu a poskytuje také podnikový přehled klíčových finančních poměrů a metrik.

IBM Cognos Controller User on Cloud dokáže konsolidovat, vytvářet reporty a spravovat systém.

Pro účely služby IBM SaaS smí Zákazník poskytnout přístup uživatelům mimo jeho Podnik. Takoví uživatelé se považují za Uživatele IBM SaaS a mají odpovídající oprávnění. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatelé IBM SaaS dodržovali tyto podmínky.

7.3 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li IBM SaaS označena jako "Non-Production", smí být používána pouze v rámci Zákaznickových neproduktivních aktivit - včetně, nikoli však pouze - testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality a/nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API.

7.4 Minimální požadavky

Zákazník musí mít minimálně oprávnění k 25 (dvacet pět) produktům IBM Cognos Controller User on Cloud.

7.5 Program pro správu dodržování zásad

Služba IBM SaaS může pomoci Zákazníkovi zajistit dodržování závazků, jež pro něj mohou vyplývat z právních předpisů, norem nebo zvyků. Jakékoli instrukce, informace týkající se doporučeného užívání nebo jiné pokyny, které Zákazník získá prostřednictvím služby IBM SaaS, nepředstavují právní, účetní nebo jinou odbornou radu a Zákazník by si měl obstarat svou vlastní právní nebo jinou odbornou konzultaci. Zákazník nese výhradní odpovědnost za dodržování všech příslušných zákonů, nařízení, standardů a postupů. Totéž platí pro všechny jeho činnosti, aplikace a systémy. Užívání služby IBM SaaS nezaručuje soulad s veškerými platnými právními předpisy, normami nebo zvyky.

7.6 Webové stránky a služby poskytované třetími stranami

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s IBM SaaS propojeny, uděluje Zákazník a Uživatel IBM SaaS souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenes odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

7.7 Zakázané užívání

Microsoft zakazuje následující užívání:

Zákaz užívání v prostředí s vysokým rizikem: Zákazník nesmí IBM SaaS používat v žádném prostředí nebo situaci, kde by selhání IBM SaaS mohlo vést k úmrtí nebo vážnému úrazu jakékoli osoby nebo k vážným škodám na majetku, zdraví či životním prostředí ("Užívání v prostředí s vysokým rizikem"). Příklady Užívání v prostředí s vysokým rizikem zahrnují - nikoli však pouze: leteckou dopravu nebo jiné způsoby hromadné přepravy osob, jaderná či chemická zařízení, systémy na podporu životních funkcí pacientů, implantovatelné lékařské přístroje, motorová vozidla nebo zbrojní systémy. Užívání v prostředí s vysokým rizikem nezahrnuje využití IBM SaaS pro administrativní účely, využití k ukládání konfiguračních dat, využití v technicko-inženýrských a/nebo konfiguračních nástrojích a využití v jiných aplikacích, kde nedochází k řízení a kde by selhání IBM SaaS nemělo za následek úmrtí, úraz nebo vážné škody na majetku či životním prostředí. Tyto aplikace, které nevykonávají řídicí funkci, mohou komunikovat s aplikacemi vykonávajícími řízení, nesmí však přímo či nepřímou odpovídat za řídicí funkci.

7.8 Soubory cookie

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

7.9 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

IBM Cognos Controller je finanční software pro konsolidaci, který podporuje procesy uzávěrky, konsolidace a výkaznictví. Tato služba umožňuje uživatelům získávat finanční výsledky a vytvářet finanční reporty a reporty pro správu a poskytuje také podnikový přehled klíčových finančních poměrů a metrik.

1. IBM SaaS zahrnuje:

1.1 Zotavení z havárie

V případě, že služba IBM SaaS není dostupná v důsledku katastrofické události nebo z příčiny, nad níž nemá IBM kontrolu, IBM umožní obnovit přístup Zákazníka ke službě IBM SaaS, a to následovně:

- IBM je povinna poskytnout hardware, software a síťovou infrastrukturu v rámci sítě datových středisek IBM umožňující Zákazníkovi obnovit přístup ke službě IBM SaaS během 14 dní.

Prostředí bude obnoveno s využitím nejnovějších funkcí pro zálohování Obsahu, jak je uvedeno níže, přičemž se připouští ztráta maximálně 24 hodin Obsahu z obnovené datové sady Obsahu.

1.2 Zálohování obsahu

IBM SaaS zahrnuje zálohování Obsahu pouze pro sdílený prostor ve složkách. Zálohování je prováděno denně lokálně a v případě, že v primární lokalitě vznikne katastrofická událost nebo situace mimo kontrolu IBM, je vytvořená záloha replikována do jiné databáze v samostatném datovém středisku. IBM bude uchovávat zálohy na bázi rolování: každých 7 dní bude provedena úplná záloha a každý následný den v týdnu bude provedena srovnávací rozdílová záloha. IBM bude uchovávat posledních 7 dní denních rozdílových záloh a předchozí 4 úplné zálohy (což pokrývá 28 dní aktivity). Vždy po vytvoření nové úplné zálohy bude nejstarší verze zálohy zrušena. Zálohy jsou v klidovém režimu šifrovány na diskový záložní systém a během přenosu do lokality mimo prostory.

2. Položky, za které může IBM nést odpovědnost v případě služeb Disaster Recovery Services a Backup Services

Mohou nastat okolnosti, kdy v důsledku skutečnosti, že IBM částečně neplní závazky, jež pro ni vyplývají ze služeb Disaster Recovery a Content Backup uvedených výše, má Zákazník nárok na náhradu škody od IBM. Bez ohledu na příčinu vzniku nároku Zákazníka na náhradu škodu od IBM (včetně podstatného porušení smlouvy, nedbalosti, uvedení v omyl, jiného porušení smlouvy nebo jiného protiprávního chování), musí být úhrnná výše odpovědnosti IBM za všechny nároky vzniklé na základě porušení nebo v souvislosti s porušením závazků IBM, pokud jde o služby Disaster Recovery a Content Backup, zahrnuta do částky odpovědnosti uvedené ve Smlouvě. Limit omezující výši škody se nevztahuje na náhrady škody na zdraví (včetně smrti) a náhrady škod na nemovitém nebo movitém majetku, za které nese IBM odpovědnost ze zákona.

2.1 Položky, za které IBM nenese odpovědnost v případě služeb Disaster Recovery Services a Backup Services

IBM ANI JEJÍ VÝVOJÁŘI ČI DODAVATELÉ VYBRANÝCH PRODUKTŮ NENESOU ZA ŽÁDNÝCH OKOLNOSTÍ ODPOVĚDNOST ZA ŽÁDNÉ Z NÍŽE UVEDENÝCH ŠKOD, ANI KDYŽ BYLI O MOŽNOSTI JEJICH VZNIKU PŘEDEM INFORMOVÁNI:

- a. ZVLÁŠTNÍ, NAHODILÉ, EXEMPLÁRNÍ NEBO NEPŘÍMÉ ŠKODY NEBO JAKÉKOLI NÁSLEDNÉ EKONOMICKÉ ŠKODY; NEBO
- b. UŠLÝ ZISK, ZTRÁTA OBCHODNÍCH TRANSAKČÍ, VÝNOSU, DOBRÉHO JMÉNA NEBO NEDOSAŽENÍ PŘEDPOKLÁDANÝCH ÚSPOR.

3. Dodatečné podmínky

Nikoli na újmu jakýchkoli jiných ustanovení Všeobecných podmínek je služba IBM SaaS určena pro ukládání a příjem informací o mzdách jednotlivých zaměstnanců.

Příloha B

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

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

1. Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování IBM SaaS, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s IBM SaaS, a kdy všichni uživatelé Zákazníka nemohou užívat všechny aspekty IBM SaaS, k nimž mají oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
 - plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - problémů s aplikacemi, vybavením nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup ke službě IBM SaaS Zákazníkem; nebo
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež IBM vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka.
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo sjednané úrovně služeb.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání služby IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby IBM SaaS. Zákazník smí vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM

nenese odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

- e. Pokud si Zákazník službu IBM SaaS zakoupil od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS a úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS.

3. Úrovně služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 476 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 476 minut Odstávky = 42 724 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,9% Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období
--	---

4. Výjimky

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

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroucení systému, kontroly kvality a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.