

## IBM Watson Analytics

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

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

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

### 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 k nabídce 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.
- Gigabyte** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Gigabajt je definován jako 1 073 741 824 bajtů. Gigabajty se používají k měření nekomprimované velikosti datových sad načtených do služby IBM SaaS. Je třeba získat dostatečná oprávnění, která pokryjí počet gigabajtů hostovaných ve službě IBM SaaS během celého období měření.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

#### 3.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

### 4. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování 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 průběžného 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.

## 5. Technická podpora

Během Období registrace bude po dobu trvání této IBM SaaS poskytována technická podpora, jak je uvedeno v příručce IBM Software as a Service Support Handbook na adrese <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> nebo na některé následné adrese, kterou IBM poskytne. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

## 6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

### 6.1 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 zlepšit zkušenosti uživatelů a/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.

### 6.2 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.

### 6.3 Používání obsahu Zákazníka IBM pro účely kognitivních analýz

IBM smí používat obsah a data Zákazníka, které Zákazník poskytne ve službě IBM SaaS, pro účely interního výzkumu, testování a vývoje vylepšení či zdokonalení IBM SaaS nebo pro účely vývoje nových služeb, které poskytují uživatelům přizpůsobenější a smysluplnější zkušenost. Při těchto činnostech smí IBM kompilovat a analyzovat, v agregovaném nebo anonymizovaném formátu, souhrnné informace týkající se používání služby IBM SaaS oprávněnými uživateli Zákazníka a smí vytvářet sestavy, studie, analýzy a další pracovní produkty, které jsou výsledkem takové kompilace a analýzy (souhrnně "Kompilovaná data"). IBM si ponechává vlastnická práva k jakýmkoli Kompilovaným datům.

### 6.4 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.

### 6.5 Zničení obsahu

IBM zničí data nebo obsah Zákazníka po vypršení nebo zrušení nabídky IBM SaaS, nebo dříve, pokud o to Zákazník požádá.

### 6.6 Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor Framework, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 7. Obsah služby Twitter v produktu Watson Analytics

### 7.1 Definice

- a. **Analytická sestava** – označuje výsledek nebo výstup vytvořený aplikacemi Zákazníka v nabídce IBM SaaS z procesu analýzy a odvozování dat z Obsahu služby Twitter. Tyto výsledky nesmějí zahrnovat Obsah služby Twitter, ale mohou zahrnovat obsah, který je ve vztahu k Obsahu služby Twitter duplicitní, například hledané výrazy a odkazy na daný předmět Tweetů.
- b. **ID tweetu** – označuje jedinečné identifikační číslo generované službou Twitter pro každý Tweet.

- c. **Tweety** – označuje veřejné zobrazení textu v maximální délce 140 znaků provedené jakýmkoli koncovým uživatelem služby Twitter.
- d. **Obsah služby Twitter** – označuje Tweety, ID Tweetu, veřejné informace o profilu koncových uživatelů služby Twitter a další data a informace služby Twitter zpřístupněné Zákazníkovi.

## 7.2 Použití Obsahu služby Twitter

Zákazník nebude mít přístup k nezpracovanému Obsahu služby Twitter. IBM SaaS umožňuje Zákazníkovi vybírat a používat Obsah služby Twitter výhradně v rámci IBM SaaS pouze pro účely provádění analýz na Obsahu služby Twitter a vytváření Analytických sestav.

Obsah služby Twitter není vlastněn ani kontrolován IBM. Obsah služby Twitter může zahrnovat materiály, které jsou nelegální, nepřesné, zavádějící, nevhodné nebo jiným způsobem závadné. IBM nebo její dodavatelé nejsou nijak povinni kontrolovat, filtrovat, ověřovat, editovat nebo odstraňovat jakýkoli Obsah služby Twitter. IBM nebo její dodavatelé však mohou, výhradně dle vlastního uvážení, tyto činnosti provádět. Zákazník musí využít funkci poskytnutou IBM k okamžitému odstranění nebo změně jakéhokoli Obsahu služby Twitter, který může být uložen v IBM SaaS. Zákazník bude mít právo stáhnout a odebrat Analytickou sestavu ze služby SaaS.

## 7.3 Objem Dat služby Twitter

Pro Zákazníky edice Plus platí následující omezení:

- 25 000 Tweetů na datovou sadu

Pro Zákazníky - profesionály platí následující omezení:

- 50 000 Tweetů na datovou sadu

## 7.4 Omezení Obsahu služby Twitter

Zákazník nebude:

- a. Užívat Obsah služby Twitter v rozporu s platnými právními předpisy, včetně, nikoli však pouze, předpisy na ochranu osobních údajů, nebo k nepovoleným a nežádoucím účelům.
- b. Užívat Obsah služby Twitter poskytovaný v rámci SaaS k provádění analýzy malé skupiny jednotlivců nebo samotných jednotlivců k nezákonným nebo diskriminačním účelům.
- c. Používat Obsah služby Twitter poskytovaný v rámci SaaS k provádění analýzy, která bude zahrnuta do reklamní sítě.
- d. Používat Obsah služby Twitter k vytváření analýz, které provádějí pravidelné časové série měření za použití stejných nebo podobných metodologií ke srovnání výkonu televizního programu v průběhu času nebo na základě definované množiny nebo podmnožiny ostatních televizních programů.
- e. Používat souhrnné metriky uživatelů služby Twitter, například počet uživatelů nebo účtů, získané během přístupu k Obsahu služby Twitter a jeho používání v rámci SaaS k jakémukoli účelu.
- f. Používat Obsah služby Twitter k jinému účelu, s výjimkou omezeného účelu povoleného pro službu SaaS.

## 7.5 Ukončení ze strany IBM

Užívání Obsahu služby Twitter Zákazníkem skončí po ukončení poskytování služby IBM SaaS.

Nikoli na újmu výše uvedenému je IBM mimo práv na pozastavení a ukončení uvedených ve Smlouvě oprávněna kdykoli a bez oznámení ukončit poskytování přístupu k Obsahu služby Twitter, aniž by měla povinnost vrátit Zákazníkovi peníze či mu poskytnout kredit nebo jinou kompenzaci.

## 7.6 Vyloučení záruk a odškodnění pro Obsah služby Twitter

NIKOLI NA ÚJMU ZÁRUKY UVEDENÉ V TÉTO SMLOUVĚ JE OBSAH SLUŽBY TWITTER POSKYTOVÁN VÝHRADNĚ "JAK JE" A "JAK JE K DISPOZICI" SE VŠEMI VADAMI A ZÁKAZNÍKOVO UŽÍVÁNÍ OBSAHU SLUŽBY TWITTER JE NA JEHO VLASTNÍ RIZIKO. IBM NEPOSKYTUJE A TÍMTO VYLUČUJE JAKÉKOLI A VŠECHNY OSTATNÍ VÝSLOVNĚ VYJÁDŘENÉ ZÁRUKY NEBO ZÁRUKY KONKLUDENTNÍ, VČETNĚ VŠECH ZÁRUK PRODEJNOSTI, KVALITY, VÝKONU, VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL, NEPORUŠENÍ PRÁV PLYNOUCÍCH Z VLASTNICKÝCH ANI JINÝCH PRÁVNÍCH TITULŮ VYPLÝVAJÍCÍCH Z OKOLNOSTÍ A ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH Z JEDNÁNÍ, UŽÍVÁNÍ NEBO OBCHODNÍCH POSTUPŮ VE SPOJENÍ S OBSAHEM SLUŽBY TWITTER. IBM NEZARUČUJE, ŽE PŘÍSTUP K OBSAHU SLUŽBY TWITTER BUDE NEPŘERUŠENÝ A BEZ CHYB. TOTO VYLOUČENÍ

ZÁRUK NEMUSÍ BÝT V URČITÝCH JURISDIKČÍCH PLATNÉ A V SOULADU S PRÁVNÍMI PŘEDPISY MŮŽE MÍT ZÁKAZNÍK PRÁVA ZÁRUKY, KTERÁ NELZE PROMINOUT ANI VYLOUČIT. JAKÁKOLI TAKOVÁ ZÁRUKA PLATÍ POUZE PO DOBU TŘICETI (30) DNÍ OD DATA ÚČINNOSTI TÉTO SMLOUVY (POKUD TAKOVÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY NESTANOVÍ JINAK). JAKÁKOLI POVINNOST IBM ODŠKODNIT ZÁKAZNÍKA PODLE TÉTO SMLOUVY SE ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM NEVZTAHUJE NA ZÁKAZNÍKŮV PŘÍSTUP K OBSAHU SLUŽBY TWITTER A NA JEHO UŽÍVÁNÍ.

## **7.7 Použití pro účely vlády USA**

Obsah služby Twitter představuje "komerční předmět" tak, jak je tento pojem definován v zákoně 48 C.F.R. 2.101, zahrnující pojmy "komerční počítačový software" a "dokumentace komerčního počítačového softwaru" tak, jak jsou tyto pojmy používány v zákoně 48 C.F.R. 12.212. Jakékoli užívání, změny, odvozování, rozmnožování, uvádění, výkon, zobrazování, zveřejňování nebo distribuce Obsahu služby Twitter jakýmkoli vládním subjektem je zakázáno, pokud není podmínkami této Smlouvy výslovně povoleno. Jakékoli užívání subjekty vlády USA musí splňovat ustanovení zákona 48 C.F.R. 12.212 a 48 C.F.R. 227.7202-1 až 227.7202-4. Pokud Zákazník používá Obsah služby Twitter v rámci svého oficiálního oprávnění zaměstnance nebo zástupce USA, subjektu státní nebo místní vlády a ze zákona není schopen přijmout danou jurisdikci, místo soudního řízení nebo jiná ustanovení podle tohoto dokumentu, tato ustanovení se na daný subjekt vztahují pouze v rozsahu vyžadovaném platnými právními předpisy. Smluvním dodavatelem nebo výrobcem je společnost Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, Californie 94103.

## Příloha A

### 1. IBM Watson Analytics

Služba IBM Watson Analytics poskytuje v cloudu sjednocené analytické funkce a pomáhá uživatelům zaměřit se na faktory, které mají vliv na jejich podnikání. Automatizací kroků přístupu k datům a prediktivní analýzy nabídka IBM SaaS identifikuje a vysvětluje skryté vzorce a vztahy s cílem urychlit porozumění různým situacím.

Nabídka IBM SaaS zahrnuje následující funkce:

- Přitažlivé uživatelské rozhraní – data a informace jsou předkládány ve formátu, který uživatelům usnadňuje jejich pochopení a práci s nimi.
- Objevování dat – vizuálně objevujte data a používejte je s cílem najít vzorce a odvodit závěry.
- Vedené analytické objevování – vnořené prediktivní analýzy, které automaticky provádějí statistické korelace a analýzy klíčových prvků.
- Dialogová okna s přirozeným jazykem – pracujte s daty pomocí anglického rozhraní využívajícího klíčová slova a známé obchodní pojmy.
- Přístup k datům – automatický přístup služby k datům a stanovení jedinečného skóre připravenosti dat Zákazníka na analýzu. Zároveň jsou zvýrazněny možné problémy s daty, které by mohly nepříznivě ovlivnit výsledky.

#### 1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus je prostředí pro jednoho uživatele, které zahrnuje níže uvedené funkce:

- Načítání souborů ve formátu .xls, xlsx nebo .csv, které obsahují více než 1 000 000 řádků 256 sloupců.
  - Celková velikost úložiště 2 GB. Datové úložiště obsahuje zdrojové soubory odeslané do prostředí cloudu a obsah vytvořený v aplikaci.
  - Export do formátu PPT.
  - Storytelling
- Storytelling je sada funkcí dostupných v rámci produktu Watson Analytics, které uživateli umožňují spojovat analýzy vytvořené v produktu Watson Analytics do scénáře. V rámci scénáře může uživatel používat stávající obsah nebo přímo vytvářet nový obsah a poté pracovat s textem, obrázky, webovými stránkami, médii a animacemi a vytvářet bohaté interaktivní prezentace. Tato funkce je momentálně nabízena jako "Funkce Beta".
- Infografiky
  - Šablony
  - Obsah služby Twitter
  - Připojení ke službám: DropBox, Box a Microsoft OneDrive

#### 1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional je prostředí pro více uživatelů, které zahrnuje veškeré funkce IBM Watson Analytics Plus a rovněž následující doplňující funkce a rozšířené kapacity:

- Načítání souborů ve formátu .xls, xlsx nebo .csv, které obsahují maximálně 10 000 000 řádků a 500 sloupců.
- Single-tenant prostředí, kde datové úložiště obsahuje zdrojové soubory odeslané do prostředí cloudu a obsah vytvořený v aplikaci.
- Rozšířený Obsah služby Twitter
- Připojení k sestavám Cognos 10

### 1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated je cloudové prostředí pro více uživatelů, které zahrnuje veškeré funkce IBM Watson Analytics Professional a rovněž následující doplňující funkce a rozšířené kapacity:

- Single-tenant prostředí s datovým úložištěm obsahujícím zdrojové soubory odeslané do prostředí cloudu a obsah vytvořený v aplikaci.
- Vyhrazené prostředí

### 1.4 Volitelné doplňky

#### 1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

K dispozici jako doplněk k měsíční registraci k produktu IBM Watson Analytics Plus. Každý nárok na registraci pro tuto službu IBM SaaS poskytuje dodatečné 10GB úložiště pro uživatelem vytvořený obsah nad rámec maximálního úložiště definovaného v nasmlouvané úrovni.

#### 1.4.2 Doplněk IBM Watson Analytics Multiple User Storage

K dispozici jako doplněk k měsíční registraci k produktu IBM Watson Analytics Professional a Professional Dedicated. Každý nárok na registraci pro tuto službu IBM SaaS poskytuje dodatečné 50 GB úložiště pro uživatelem vytvořený obsah nad rámec maximálního úložiště definovaného v nasmlouvané úrovni.

### 1.5 Zotavení z havárie a obnova

Všechny nabídky IBM SaaS poskytují Zákazníkovi plán zotavení z havárie a podporu při zálohování obsahu.

#### 1.5.1 Zotavení z havárie

Vyskytnou-li se katastrofické podmínky v důsledku vyšší moci, teroristického útoku, stávků, požárů, záplav, zemětřesení, nepokojů, válečného konfliktu, postupu vlády, vládních opatření nebo omezení, virů, útoků typu "odmítnutí služby" a jiných jednání ve zlém úmyslu, výpadků veřejných služeb a síťové konektivity nebo jiných příčin nedostupnosti IBM SaaS, nad nimiž IBM nemá přiměřenou kontrolu, je IBM povinná obnovit přístup Zákazníka k IBM SaaS do 14 dní.

#### 1.5.2 Zálohování obsahu

Zálohy jsou prováděny denně a jsou kopírovány do lokality mimo prostory za účelem ochrany obsahu v případě katastrofických podmínek. Každých 7 dní bude provedena úplná záloha databáze a každý následný den bude provedena srovnávací rozdílová záloha. IBM bude uchovávat posledních 7 dní denních rozdílových záloh a posledních 28 dní plných záloh. Zálohy jsou v klidovém režimu šifrovány na diskový záložní systém a během přenosu do lokality mimo prostory.

## 2. Funkce Beta v produktu Watson Analytics

Funkce Beta poskytované v IBM SaaS nejsou součástí IBM SaaS. Funkce Beta jsou poskytovány za stejných podmínek jako IBM SaaS, s níže uvedenými výjimkami. IBM nemusí některé nebo všechny Funkce Beta obecně zpřístupnit v rámci produktu nebo nabídky. Zákazník smí Funkce Beta používat pouze pro interní účely vyhodnocení a nikoli k použití v produktivním prostředí. Zákazník smí Funkce Beta používat, dokud je IBM nestáhne nebo neukončí přístup k nim. IBM poskytuje Funkce Beta bez závazku podpory a "JAK JSOU", BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VÝSLOVNĚ VYJÁDRĚNÉ NEBO VYPLÝVAJÍCÍ Z OKOLNOSTÍ, VČETNĚ - NIKOLI VŠAK POUZE - ZÁRUKY VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEPORUŠENÍ PRÁV TŘETÍCH STRAN A ZÁRUK A PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.

Zákazník podnikne preventivní opatření k zabránění ztrátě dat, ke které může dojít, pokud Funkce Beta již nelze používat.

Zákazník souhlasí, že IBM smí použít veškerou poskytnutou zpětnou vazbu a veškeré návrhy.

## 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 smlouvy o úrovni služeb musí být předložen do čtyř 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 strany, 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)
99,0 – 99,75 %	2 %
95,0 – 98,99 %	5 %
Méně než 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: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
--	--