

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

## IBM Watson Analytics

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:

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

### 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. **Gigabajt** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Gigabajt je definovaný ako 2 na 30 bajtov údajov (1 073 741 824 bajtov). V Gigabajtoch sa meria nekomprimovaná veľkosť množín údajov načítaných do služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Gigabajtov údajov hostovaných v službe IBM SaaS v akomkoľvek časovom bode obdobia merania.

### 3. Poplatky a fakturácia

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

#### 3.1 Poplatky za nastavenie

Poplatky za nastavenie budú špecifikované v Transakčnom dokumente.

#### 3.2 Čiastkové mesačné poplatky

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

### 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**

Počas Doby predplatného sa bude poskytovať Technická podpora v súlade s Príručkou k podpore služby IBM SaaS, ktorá je k dispozícii na adrese <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> alebo inej adrese URL, ktorá bude neskôr poskytnutá IBM, a to počas doby poskytovania tejto služby IBM SaaS. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

## **6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS**

### **6.1 Súborný súbor cookie**

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať 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 prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získa 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.

### **6.2 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. To, či táto služba IBM SaaS spĺňa požiadavky Zákazníka s ohľadom na typ obsahu, ktorý Zákazník používa v spojení so službou IBM SaaS, musí určiť Zákazník.

### **6.3 Používanie Obsahu Zákazníka spoločnosťou IBM v súvislosti s Kognitívnou analýzou**

IBM môže používať obsah a údaje Zákazníka, ktoré Zákazník poskytne v rámci služby IBM SaaS, na účely interného výskumu, testovania a vývoja vylepšení a alebo rozšírení služby IBM SaaS alebo na účely vývoja nových služieb poskytujúcich lepšie prispôsobené a vhodnejšie prostredie užívateľom, v rámci IBM. Pri tomto môže IBM zbierať a analyzovať (v sumárnom formáte bez možnosti identifikovať jednotlivcov) sumárne informácie o používaní služby IBM SaaS oprávnenými užívateľmi Zákazníka a taktiež môže vytvárať zostavy, štúdie, analýzy a iné produkty vyplývajúce z tohto zberu a analýzy (spoločne nazývané „Zhromaždené údaje“). IBM si zachováva vlastnícke práva vo vzťahu k Zhromaždeným údajom.

### **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 Zničením obsahu**

Po vypovedaní alebo zrušení poskytovania služby IBM SaaS alebo na žiadosť Zákazníka IBM zničí údaje alebo obsah Zákazníka.

### **6.6 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/>.

## 7. Twitter Content in Watson Analytics

### 7.1 Vymedzenie pojmov

- a. **Analytická správa** – znamená výsledky alebo výstup vytvorený aplikáciami Zákazníka v službe IBM SaaS v rámci procesu analýzy a odvodenia informácií z Obsahu v službe Twitter. Tieto výsledky nemusia zahŕňať Obsah v službe Twitter, môžu však zahŕňať obsah, ktorý je kópiou Obsahu v službe Twitter, ako sú vyhľadávané výrazy a odkazy na predmet Správ v službe Twitter.
- b. **Identifikátor správy v službe Twitter** – je jedinečné identifikačné číslo vygenerované pre jednotlivé Správy v službe Twitter.
- c. **Správy v službe Twitter** – sú verejné správy s textovým telom s dĺžkou maximálne 140 znakov od koncových užívateľov služby Twitter.
- d. **Obsah služby Twitter** – sú Správy v službe Twitter, Identifikátory správ v službe Twitter, informácie z verejných profilov koncových užívateľov v službe Twitter, ako aj všetky ďalšie údaje a informácie v službe Twitter, ktoré sa sprístupnia Zákazníkovi.

### 7.2 Používanie Obsahu v službe Twitter

Zákazníkovi sa neumožní prístup k surovému Obsahu v službe Twitter. Služba IBM SaaS umožňuje Zákazníkovi vyberať a používať Obsah v službe Twitter výhradne v rámci služby IBM SaaS a to výhradne za účelom analýzy Obsahu v službe Twitter a tvorby Analytických správ.

IBM nevlastní ani neriadi Obsah v službe Twitter. Obsah v službe Twitter môže zahŕňať nelegálne, nepresné, zavádzajúce, nevhodné alebo inak sporné materiály. IBM ani jej dodávatelia nie sú povinné kontrolovať, filtrovať, overovať, upravovať alebo odstraňovať žiadny Obsah v službe Twitter. Spoločnosť IBM alebo jej dodávatelia však môžu, na základe svojho vlastného uváženia, tak učiniť. V tomto prípade musí Zákazník použitím funkcií poskytnutých IBM bezodkladne odstrániť alebo upraviť Obsah v službe Twitter, ktorý môže byť uložený v službe IBM SaaS. Zákazník bude mať právo stiahnuť si a odstrániť Analytickú správu zo služby SaaS.

### 7.3 Objem Údajov služby Twitter

Na Zákazníka, ktorý si zakúpil vydanie Plus, sa budú vzťahovať nasledujúce obmedzenia:

- 25 000 Správ v službe Twitter na jednu množinu údajov

Na Zákazníka, ktorý zakúpil vydanie Professional, sa budú vzťahovať nasledujúce obmedzenia:

- 50 000 Správ v službe Twitter na jednu množinu údajov

### 7.4 Obmedzenia Obsahu v službe Twitter

Zákazník nesmie:

- a. Používať Obsah v službe Twitter v rozpore s platnými právnymi predpismi vrátane, ale bez obmedzenia na, právnych predpisov týkajúcich sa ochrany osobných údajov alebo na akékoľvek neoprávnené alebo neprípustné účely.
- b. Používať Obsah v službe Twitter poskytnutý v rámci služby SaaS s cieľom vykonávať analýzu pre malú skupinu jednotlivcov alebo jedného jednotlivca na akékoľvek nezákonné alebo diskriminačné účely.
- c. Používať Obsah v službe Twitter poskytnutý v rámci služby SaaS s cieľom vykonávať analýzu, ktorá bude súčasťou reklamnej siete.
- d. Používať Obsah v službe Twitter s cieľom vytvárať analýzy vykonávajúce merania v pravidelných časových intervaloch s použitím rovnakých alebo podobných metodológií na účely porovnávania sledovanosti televíznych programov v priebehu času alebo v porovnaní s definovanou množinou alebo podmnožinou iných televíznych programov.
- e. Používať ľubovoľné zoskupené užívateľské metriky služby Twitter, ako napríklad počet užívateľov alebo kont, získané pri prístupe k alebo používaní Obsahu v službe Twitter v rámci služby SaaS na akékoľvek účely.
- f. Používať Obsah v službe Twitter na akékoľvek iné účely ako je povolené pre službu SaaS.

## 7.5 Vypovedanie zo strany spoločnosti IBM

Po ukončení poskytovania služby IBM SaaS musí Zákazník prestať používať Obsahu v službe Twitter.

Bez ohľadu na predchádzajúce ustanovenie a nad rámec práv na pozastavenie a ukončenie poskytovania služby definovaných v Zmluve môže IBM kedykoľvek prestať poskytovať prístup k Obsahu v službe Twitter bez predchádzajúceho upozornenia a bez povinnosti poskytnúť Zákazníkovi refundáciu, dobropis alebo inú kompenzáciu.

## 7.6 Záručné vyhlásenie o náhrade škody v súvislosti s Obsahom v službe Twitter

BEZ OHĽADU NA ZÁRUČNÉ VYHLÁSENIA UVEDENÉ V ZMLUVE SA OBSAH V SLUŽBE TWITTER POSKYTUJE VÝHRADNE „TAK AKO JE“, „AKO JE K DISPOZÍCII“ SO VŠETKÝMI PRÍPADNÝMI CHYBAMI A ZÁKAZNÍK BUDE OBSAH V SLUŽBE TWITTER POUŽÍVAŤ VÝHRADNE NA SVOJE VLASTNÉ RIZIKO. IBM NEUDEĽUJE ŽIADNE VÝSLOVNÉ ANI NEPRIAMO VYJADRENÉ ZÁRUKY VRÁTANE NEPRIAMO VYJADRENÝCH ZÁRUK VZŤAHUJÚCICH SA NA PREDAJNOSŤ, KVALITU, PREVEDENIE, VHODNOSŤ NA KONKRÉTNY ÚČEL, NEPORUŠENIE PRÁV, NÁROKY A VŠETKÝCH ĎALŠÍCH ZÁRUK VYPLÝVAJÚCH Z PRIEBEHU ROKOVANÍ, POUŽITIA ALEBO OBCHODNÝCH PRAKTÍK V SÚVISLOSTI S OBSAHOM V SLUŽBE TWITTER A TÝMTO SA ZRIEKA ZODPOVEDNOSTI ZAŇ. IBM NEZARUČUJE, ŽE PRÍSTUP K OBSAHU V SLUŽBE TWITTER BUDE NEPRETRŽITÝ ALEBO BEZCHYBNÝ. TOTO ZRIEKNU Tie SA ZÁRUKY SA NEMUSÍ UPLATŇOVAŤ VO VŠETKÝCH JURISDIKCIÁCH A ZÁKAZNÍK MÔŽE MAŤ ĎALŠIE PRÁVA V SÚVISLOSTI SO ZÁRUKOU VYPLÝVAJÚCOU Z PRÁVNÝCH PREDPISOV, KTORÉ NIE JE MOŽNÉ ODOPRIEŤ ALEBO SA ICH ZRIEKNUŤ. TIETO ZÁRUKY SA VŠAK BUDÚ UPLATŇOVAŤ IBA TRIDSAŤ (30) DNÍ OD DÁTUMU, KEDY TÁTO ZMLUVA VSTÚPI DO PLATNOSTI (POKIAĽ PRÍSLUŠNÉ PRÁVNE PREDPISY NEURČUJÚ INAK). AKÁKOL'VEK POVINNOSŤ IBM ODŠKODNIŤ ZÁKAZNÍKA NA ZÁKLADE TEJTO ZMLUVY SA NEBUDE ŽIADNYM SPÔSOBOM VZŤAHOVAŤ NA PRÍSTUP ZÁKAZNÍKA K OBSAHU V SLUŽBE TWITTER A JEHO POUŽITIE.

## 7.7 Používanie verejnou správou USA

Obsah v službe Twitter je „komerčná položka“ (v súlade s definíciou tohto pojmu v zákone 48 C.F.R. 2.101 USA) pozostávajúca z „komerčného počítačového softvéru“ a „dokumentácie ku komerčnému počítačovému softvéru“ (v súlade s definíciami týchto pojmov v zákone 48 C.F.R. 12.212 USA). Použitie, úprava, vytváranie odvodených diel, reprodukcia, publikovanie, predvedenie, prezentovanie, odhalenie alebo distribúcia Obsahu v službe Twitter ľubovoľným verejným orgánom sú zakázané, pokiaľ to ustanovenia tejto Zmluvy výslovne nepovoľujú. Okrem toho jeho použitie verejnými orgánmi USA musí byť v súlade so zákonmi 48 C.F.R. 12.212 a 48 C.F.R. 227.7202-1 až 227.7202-4. Ak Zákazník využíva Obsah služby Twitter v oficiálnom postavení ako zamestnanec alebo zástupca entity štátnej alebo miestnej vlády Spojených štátov a ak Zákazník z právneho hľadiska nemôže akceptovať príslušnosť, miesto alebo iné z tu uvedených ustanovení, potom sa tieto ustanovenia na predmetnú entitu nevzťahujú, ale len v rozsahu vyžadovanom platnou legislatívou. Zmluvným dodávateľom/výrobcom je spoločnosť Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## Príloha A

### 1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics ponúka jednotné analytické prostredie v cloude a pomáha užívateľom zamerať sa na tie činitele, ktoré majú vplyv na ich podnikanie. Automatizáciou krokov prediktívnej analýzy služba IBM SaaS identifikuje a popisuje skryté vzory a vzťahy, čím uľahčuje pochopenie príčiny javov.

Táto ponuka IBM SaaS ponúka nasledujúce schopnosti:

- Pútavé užívateľské prostredie – prezentácia údajov a poznatkov vo formáte, ktorý uľahčuje užívateľom pochopenie a prácu s údajmi.
- Objavovanie údajov – vizuálne preskúvanie údajov a práca s nimi s cieľom vyhľadať vzory a odvodiť poznatky.
- Analytické objavovanie so sprievodcom – vložená prediktívna analýza automaticky vykonávajúca analýzu štatistických korelácií a kľúčových činiteľov.
- Komunikácia v prirodzenom jazyku – práca s údajmi prostredníctvom rozhrania založeného na kľúčových slovách v anglickom jazyku používajúcom bežné obchodné pojmy.
- Prístup k údajom – automatický prístup k údajom Zákazníka a jedinečné hodnotenie ich pripravenosti na analýzu so zdôraznením prípadných problémov s údajmi, ktoré môžu mať nepriaznivý vplyv na výsledky.

#### 1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus je prostredie pre jedného užívateľa poskytujúce nasledujúce funkcie:

- Načítavanie súborov XLS, XLSX a CSV obsahujúcich maximálne 1 000 000 riadkov a 256 stĺpcov.
- Celkový úložný priestor 2 GB. Tento úložný priestor zahŕňa aj zdrojové súbory, ktoré sa načítali do cloudového prostredia, a obsah vytvorený v rámci aplikácie.
- Exportovanie do formátu PPT.
- Tvorba príbehov

Tvorba príbehov je súbor schopností, ktoré sú k dispozícii v službe Watson Analytics a umožňujú užívateľom spojiť analýzy vytvorené v službe Watson Analytics do zoskupených naratív. V rámci týchto naratív môžu užívatelia používať existujúci obsah, alebo môžu priamo zostaviť nový obsah a vytvoriť pestré interaktívne prezentácie obsahujúce text, obrázky, webové stránky, multimédiá a animácie. Táto funkcia sa v súčasnosti ponúka ako „Funkcia vo vydání Beta“.

- Infografiky
- Šablóny
- Obsah v službe Twitter
- Pripojenia k službám: DropBox, Box a Microsoft OneDrive

#### 1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional je prostredie pre viacerých užívateľov zahŕňajúce všetky funkcie vydania IBM Watson Analytics Plus, ako aj nasledujúce ďalšie funkcie a rozšírené kapacity:

- Načítavanie súborov XLS, XLSX a CSV obsahujúcich maximálne 10 000 000 riadkov a 500 stĺpcov.
- Jeden nájomca, pričom úložný priestor pre údaje zahŕňa zdrojové súbory načítané do cloudového prostredia a obsah vytvorený v rámci aplikácie.
- Rozšírený obsah služby Twitter
- Pripojenie k zostavám Cognos 10

### 1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated je cloudové prostredie určené pre viacerých užívateľov zahrňujúce všetky funkcie služby IBM Watson Analytics Professional, ako aj nasledujúce ďalšie funkcie a rozšírenia kapacity:

- Jeden nájomca, pričom úložný priestor pre údaje zahŕňa zdrojové súbory načítané do cloudového prostredia a obsah vytvorený v rámci aplikácie.
- Vyhradené prostredie

### 1.4 Voliteľné doplnky

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

K dispozícii ako doplnok k mesačnému predplatnému služby IBM Watson Analytics Plus. Každé predplatené oprávnenie pre túto službu IBM SaaS poskytuje ďalších 10 GB úložného priestoru pre obsah vytvorený užívateľmi nad rámec maximálneho úložného priestoru definovaného pre zmluvnú úroveň.

#### 1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

K dispozícii ako doplnok k mesačnému predplatnému služby IBM Watson Analytics Professional a Professional Dedicated. Každé predplatené oprávnenie pre túto službu IBM SaaS poskytuje ďalších 50 GB úložného priestoru pre obsah vytvorený užívateľmi nad rámec maximálneho úložného priestoru definovaného pre zmluvnú úroveň.

### 1.5 Zotavenie po havárii a zálohovanie

Všetky ponuky služieb IBM SaaS ponúkajú Zákazníkovi možnosť zotavenia po havárii a podporu pre zálohovanie obsahu.

#### 1.5.1 Zotavenie po havárii

V prípade katastrofickej udalosti, ktorá nastane v dôsledku „Vyššej moci“, teroristického útoku, odborárskych protestov, požiaru, záplav, zemetrasenia, povstania, vojny, vládných zásahov, nariadení alebo obmedzení, vírusových infekcií, útokov Denial of Service a iných úmyselných činov, problémov s pripojením k rozvodovým a počítačovým sieťam alebo iných udalostí, ktoré IBM nemohla ovplyvniť, zapríčiňujúcich nedostupnosť služby IBM SaaS, IBM obnoví prístup Zákazníka k službe IBM SaaS do 14 dní.

#### 1.5.2 Zálohovanie Obsahu

Zálohy Obsahu sa budú vytvárať každodenne a skopírujú sa do externého umiestnenia pre prípad, že by nastala katastrofická udalosť. Každých 7 dní sa vytvorí úplná záloha databázy, pričom každý následný deň sa vytvorí komparatívna rozdielová záloha. Spoločnosť IBM bude uchovávať denné rozdielové zálohy za posledných 7 dní a úplné zálohy za posledných 28 dní. Zálohy uložené na diskovom záložnom systéme budú zašifrované a budú sa šifrovať aj počas ich prenosu do externých umiestnení.

## 2. Funkcie vo vydaní Beta v službe Watson Analytics

Funkcie vo vydaní Beta, ktoré sa poskytujú v rámci služby IBM SaaS, nie sú súčasťou služby IBM SaaS. Funkcie vo vydaní Beta sa poskytujú na základe rovnakých podmienok ako služba IBM SaaS s nasledujúcimi výnimkami. Niektoré alebo všetky Funkcie vo vydaní Beta nemusia byť všeobecne sprístupnené IBM ako produkt alebo ponuka alebo v rámci produktu alebo ponuky. Zákazník môže Funkcie vo vydaní Beta používať iba na svoje interné testovacie účely, nie v produkčnom prostredí. Zákazník môže Funkcie vo vydaní Beta používať dovtedy, kým ich IBM nezruší alebo nezakáže k nim prístup. IBM poskytuje Funkcie vo vydaní Beta bez toho, že by jej vznikla povinnosť poskytovať podporu k nim, a „TAK AKO SÚ“, BEZ AKEJKOL'VEK ZÁRUKY, ČI UŽ VÝSLOVNEJ ALEBO NEPRIAMO VYJADRENEJ, VRÁTANE, AVŠAK BEZ OBMEDZENIA NA, ZÁRUKY NA PRÁVNE VADY, NEPORUŠENIA ALEBO NENARUŠENIA PRÁV A NEPRIAMO VYJADRENÝCH ZÁRUK A PODMIENOK OBCHODOVATEĽNOSTI A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL.

Zákazník musí prijať primerané opatrenia s cieľom predísť strate údajov v dôsledku nemožnosti ďalej používať Funkcie vo vydaní Beta.

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže využiť všetky poskytnuté pripomienky a návrhy.

# Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

## 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 štyroch 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)
99,00 – 99,75 %	2 %
95,00 – 98,99 %	5 %
Menej ako 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 500 minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 500 minút nedostupnosti = 42 700 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 5 % Kredit za nedostupnosť za úroveň dostupnosti 98,8 % počas Zmluvného mesiaca
---	--