

IBM Digital Experience on Cloud

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 Všeobecných podmienok. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Tieto Podmienky používania sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement alebo zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá sa uplatňuje, (ďalej len „Zmluva“) a spoločne s Podmienkami používania tvoria úplnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik, ako je určené v Transakčnom dokumente:

- a. **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.
- b. **Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

3. Poplatky a fakturácia

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

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

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

3.2 Poplatky za nastavenie a voliteľné nastavenie

IBM bude účtovať poplatok za nastavenie pri poskytnutí služby IBM SaaS v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu. Poplatky za voliteľné nastavenie definované v Transakčnom dokumente sa budú účtovať vtedy, ak Zákazník požiada o aktiváciu voliteľnej súčasti.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

To, či sa služba IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného, bude určené v Potvrdení o oprávnení Zákazníka, a to prostredníctvom niektorej z nasledujúcich možností:

4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve

prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

4.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nebude chcieť ďalej používať službu IBM SaaS a bude chcieť zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo obchodnému partnerovi IBM doručiť výpoveď najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred, v ktorej požiadava o zrušenie poskytovania služby IBM SaaS Zákazníkovi. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

4.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak bude chcieť Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u Obchodného partnera IBM objednať nákup novej Doby predplatného.

5. Technická podpora

Počas Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, sa bude Zákazníkovi poskytovať technická podpora pre službu IBM SaaS prostredníctvom telefónu, elektronickej pošty a systému ohlasovania problémov online. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii na adrese:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy	Cieľové časy riešenia problémov
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: 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 30 pracovných minút	24x7	Do 4 pracovných hodín
2	Významný obchodný dopad: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nespĺnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas	Do 12 pracovných hodín
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas	Do 24 pracovných hodín
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas	Do 48 pracovných hodín

Položky, ktoré nepokrýva Technická podpora

Technická podpora sa nevzťahuje na:

- a. Návrh a vývoj aplikácií;
- b. Problémy, ktoré vzniknú v dôsledku toho, že Zákazník používal službu IBM SaaS v inom ako určenom operačnom prostredí;
- c. Pomoc s produktmi alebo službami Zákazníka alebo tretích strán alebo problémy, ktoré vzniknú v dôsledku používania služby IBM SaaS s produktmi alebo službami Zákazníka alebo tretích strán.

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 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 údaje 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 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.

6.2 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 je povinný zabezpečiť aktuálnosť takýchto informácií a nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

6.3 Prepojenia na webové stránky tretích strán alebo ďalšie služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené so službou IBM SaaS alebo sprístupnené cez ňu, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS poskytnú IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, pričom tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými lokalitami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.4 Obmedzené použitie Aktivačného softvéru

V rámci tejto služby IBM SaaS sa poskytuje aj produkt IBM WebSphere Portal Server (ďalej len „Portál“), ktorý sa môže nasaďovať v rámci interných vývojových a testovacích prostredí Zákazníka na interné neprodukčné účely vrátane, ale bez obmedzenia na, testovania, ladenia výkonnosti, diagnostiky chýb, testovania výkonnosti, dočasného ukladania a kontroly kvality alebo na vývoj interne používaných prídavných súčastí alebo rozšírení Portálu pomocou zverejnených aplikačných programových rozhraní (API). Zákazník nesmie žiadnu časť Portálu používať na žiadne iné účely, pokiaľ nezakúpi príslušne produkčné oprávnenia nad rámec predplatného služby IBM SaaS Zákazníka.

6.5 Kód a testy poskytnuté Zákazníkom

Do služby IBM SaaS sa môže nasaďovať Zákazníkom poskytnutý kód s nasledujúcimi obmedzeniami:

- Klientom poskytnutý kód môže používať iba rozširujúce rozhrania API produktu IBM Web Content Manager (WCM), ako sú vlastné akcie pracovných tokov, moduly plug-in na interpretáciu údajov, poskytovatelia textu a iné rozšírenia určené na použitie v rámci prostredia produktu WCM, ako je uvedené na nasledujúcej stránke v lokalite Knowledge Center: http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- Nástroj VMM (Virtual Machine Manager) sa môže nakonfigurovať iba pre užívateľský archív poskytnutý IBM. Externé bezpečnostné mechanizmy sa môžu nakonfigurovať iba prostredníctvom podporovaných techník potvrdenia identity užívateľov (napríklad SAML (Security Assertion Markup Language)).

Zákazníkom poskytnutý kód musí Zákazník poskytnúť na nasadenie vo formáte PAA (Portal Application Archive), pričom Zákazník musí zaručiť, že má oprávnenie na poskytnutie tohto kódu IBM na nasadenie v službe.

Zákazník musí potvrdiť, že poskytnutý kód funguje správne vrátane vykonania funkčných testov a výkonnostných testov na nižších úrovniach pred jeho nasadením do produkčného prostredia. Zákazník taktiež nesmie vykonávať žiadne testy odolnosti v službe IBM SaaS.

6.6 Používanie obsahu

Zákazník je povinný zaobstarať všetky potrebné povolenia na používanie, poskytovanie, ukladanie a spracovanie obsahu v rámci služby IBM SaaS a udelí IBM oprávnenie na vykonávanie týchto úloh.

6.7 Podpora pre prostriedky z katalógu IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM môže na žiadosť Zákazníka nainštalovať a nakonfigurovať v službe IBM SaaS prostriedky z katalógu IBM Collaboration Solutions Catalog (nazývaného aj IBM Green House, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp).

Všetky tieto prostriedky (vrátane, ale bez obmedzenia na, katalógu šablón obsahu, súčastí Site Builder a Script Portlet) podliehajú podmienkam a požiadavkám definovaným v katalógu IBM Collaboration Solutions Catalog, pričom používaním týchto prostriedkov v rámci služby IBM SaaS Zákazník vyjadruje súhlas s týmito podmienkami. Podporu pri používaní týchto prostriedkov v rámci služby IBM SaaS bude IBM poskytovať v prípade, že to bude komerčne prípustné.

Okrem toho nie je možné zaručiť, že obsah vytvorený pomocou ľubovoľného z týchto prostriedkov bude správne fungovať aj po inovovaní služby IBM SaaS. Takáto inovácia sa vykoná bez manuálnej migrácie obsahu, ktorý Zákazník vytvoril pomocou týchto prostriedkov, pričom táto migrácia bude zodpovednosťou Zákazníka.

Príloha A**1. Prehľad služby IBM SaaS**

Služba IBM SaaS poskytuje riadenú platformu digitálnych skúseností umožňujúcu zostavovanie a správu viackanálových lokalít pre Zákazníkov, partnerov a zamestnancov. Služba IBM SaaS ponúka funkcie portálu, správy webového obsahu, združovania a integrácie.

Služba IBM SaaS zahŕňa softvérové pripojenie VPN k lokalite Zákazníka umožňujúce bezpečný a šifrovaný prístup k operačným prostrediam.

1.1 Služby nastavenia a voliteľného nastavenia

Služby IBM Digital Experience on Cloud Setup a IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup zahŕňajú vzdialené konzultácie, poradenstvo v oblasti odporúčaných postupov, školenia a konfiguráciu služby IBM SaaS. Tieto služby zahŕňajú nasledujúce činnosti:

- pomoc pri zhromaždení technických požiadaviek
- pomoc pri konfigurácii zabezpečenia užívateľov, pripojení VPN a jediného prihlásenia
- posúdenie plánov nasadenia Zákazníka
- poradenstvo v oblasti dostupnej dokumentácie, vzdelávania a podpory
- pomoc pri koordinácii tímov Zákazníka a IBM pri úvodnom nastavení

2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS Capabilities

Táto služba SaaS zahŕňa jedno vyhradené operačné prostredie na spúšťanie aplikácií pozostávajúce z produktov IBM WebSphere Portal a IBM Web Content Manager na vytváranie a správu webového obsahu a súvisiacich pracovných tokov.

3. Funkcie služby IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS

Táto služba SaaS obsahuje vyhradené produkčné operačné prostredie a prostredie na tvorbu obsahu pozostávajúce zo softvéru IBM WebSphere Portal a IBM Web Content Manager umožňujúcich vytváranie a správu webového obsahu a súvisiacich pracovných tokov.

3.1 Client Success Management Services

IBM poskytne maximálne štyri (4) hodiny služieb pomoci poskytovaných na diaľku za týždeň, ktoré budú pozostávať zo správy krokov zaručujúcich úspešnosť implementácie služby IBM SaaS. Tieto služby budú okrem iného zahŕňať informovanie o plánovaných alebo núdzových aktivitách údržby, pomoc pri riešení výpadkov a súvisiace poradenstvo, informovanie o nových funkciách produktu a odporúčaných postupoch pri nasadení, zapojenie iných expertov z IBM, ak to bude potrebné, získavanie spätnej väzby k službe od Zákazníka a vo všeobecnosti vystupovanie ako poradca Zákazníka počas doby predplatného.

4. Voliteľné funkcie**4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity**

Zakúpením služby IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity môže Zákazník rozšíriť výpočtovú kapacitu služby IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS o 2 virtuálne procesory na Inštanciu.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

Zakúpením služby IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity môže Zákazník rozšíriť výpočtovú kapacitu služby IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS o 2 virtuálne procesory na Inštanciu.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb („SLA“) vo vzťahu k dostupnosti služby IBM SaaS, pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, ak je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka:

Bude sa uplatňovať tá verzia Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, ktorá bude v platnosti na začiatku Doby predplatného Zákazníka alebo v čase jej obnovenia. Zákazník berie na vedomie, že Zmluva o úrovni poskytovaných služieb nepredstavuje záruku.

1. Definície

- a. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za platnú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- b. **Žiadosť** – predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Zákazníka v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- c. **Zmluvný mesiac** – predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS, začínajúci 00:00 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.
- d. **Doba výpadku** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie služby IBM SaaS na produkčných systémoch a žiadni užívatelia Zákazníka nemohli používať žiadne aspekty služby IBM SaaS, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
 - plánovaného alebo oznámeného výpadku pri údržbe
 - udalostí alebo príčin, ktoré spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba atď.);
 - problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany
 - nesplnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS zo strany Zákazníka
 - dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM
- e. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Ak chce Zákazník podať Žiadosť, musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so závažnosťou 1 pre všetky Udaloosti do 24 hodín od prvého zistenia, že Udaloosť mala dopad na používanie služby IBM SaaS. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udaloosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udaloosti.
- b. Zákazník musí Žiadosť o Kredit za nedostupnosť predložiť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom sa vyskytol predmet tejto Žiadosťi.
- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udeľí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudeľí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloosťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- d. Pri Združenej službe (jednotlivé IBM SaaS zabalené a predávané spoločne za jednu kombinovanú cenu) bude Kredit za nedostupnosť vypočítaný na základe jednej kombinovanej mesačnej ceny za Združенú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže odosielať len Žiadosťi súvisiace s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci a IBM nebude povinná udeľiť Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými službami IBM SaaS v balíku služieb za ľubovoľný Zmluvný mesiac.

- e. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od oprávneného predajcu IBM v rámci remarketingovej transakcie, pri ktorej si IBM zachová primárnu zodpovednosť za plnenie záväzkov súvisiacich so službou IBM SaaS a v oblasti úrovne poskytovaných služieb, potom sa bude Kredit za nedostupnosť odvíjať od ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) platnej v danom čase pre službu IBM SaaS za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Žiadosti, so zľavou 50 %.
- f. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmie prekročiť desať percent (10 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí IBM za službu IBM SaaS.

3. Úroveň služieb pre službu IBM SaaS

Dostupnosť služby IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envr Instance počas Zmluvného mesiaca sa vypočíta nasledovne:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku* za Zmluvný mesiac, ktorého sa Žiadosť týka)
< 99,50 %	2 %
<98,00 %	5 %
<94,50 %	10 %

Dostupnosť služby IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envr Instance počas Zmluvného mesiaca sa vypočíta nasledovne:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku* za Zmluvný mesiac, ktorého sa Žiadosť týka)
< 99,93 %	2 %
< 98,80 %	5 %
< 95,00 %	10 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Napríklad: celkovo 45 minút Doby výpadku počas Zmluvného mesiaca pre službu IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envr Instance:

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 45 minút Doby výpadku = 43 155 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= Dostupnosť na úrovni 99,90 % = 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni <99,93 % počas Zmluvného mesiaca
---	--

4. Vylúčenia

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa poskytuje iba Zákazníkom IBM. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí na kontrolu kvality, prechodových alebo vývojových prostredí.
- Žiadosti podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a oprávnenými pozvanými účastníkmi v službe IBM SaaS Zákazníka.