

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM Payments Gateway

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto 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 této adrese URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.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 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 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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

### 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.
- Tisíc událostí** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Oprávnění Tisíc událostí jsou založena na počtu výskytů specifické události související s užíváním IBM SaaS a jsou měřena v balíčcích po jednom tisíci. Oprávnění Tisíc událostí jsou specifická pro IBM SaaS a typ události, nesmí být změněna, vyměněna nebo agregována s jinými oprávněními Tisíc událostí jiné IBM SaaS nebo jiného typu události. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou událost, která se vyskytne během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Událost** – pro tuto IBM SaaS je Událost definována jako Hlavní transakce a počítá se v balíčcích po jednom tisíci. Hlavní transakce je sada pokynů vydaných aplikací mimo program (například webový kanál obchodního bankovníctví nebo kanál pro ruční zadávání zpráv) nebo spuštěných událostí v programu (například opakovaná platba nebo čas dne, kdy se zahajuje hromadné zpracování). Hlavní transakce spravuje související obchodní činnosti a logickou jednotku práce, včetně všech aktualizací a událostí souvisejících s různými kroky zpracování, a končí po odeslání posledního pokynu externí aplikací nebo po dokončení životního cyklu zpracování. Hlavní transakce během svého životního cyklu zpracování iniciuje základní transakce.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za neúplný měsíc

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

## 3.2 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.

## 4. Způsoby prodloužení Období registrace IBM SaaS

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

### 4.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení, je Zákazník oprávněn vypovědět končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemného oznámení zaslaného obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka, a to 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 prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

### 4.2 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.

### 4.3 Požadavek prodloužení

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.

## 5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, co IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro nabídku IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu a telefonu. 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 ustanovení těchto Podmínek užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> 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.	Oznámení Zákazníkovi do 15 minut	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Oznámení Zákazníkovi do 15 minut	Pondělí až pátek, v průběhu místní pracovní doby

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Není vyžadováno žádné oznámení	Pondělí až pátek, v průběhu místní pracovní doby
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Není vyžadováno žádné oznámení	Pondělí až pátek, v průběhu místní pracovní doby

## 6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

### 6.1 Soulad s Pravidly Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly U.S. - EU Safe Harbor Framework, který vydalo Ministerstvo obchodu USA a který 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/>.

### 6.2 Ochrana osobních údajů

IBM a Zákazník odpovídají za dodržování příslušných povinností v rámci platných právních předpisů o ochraně osobních údajů (definovaných v příslušných zákonech o ochraně osobních údajů), která jsou uchovávána nebo zpracovávána IBM pro Zákazníka podle této Smlouvy ("Data zákazníka"). Podpisem této Smlouvy Zákazník jmenuje IBM jako Zpracovatele Dat zákazníka. Zákazník nese výhradní odpovědnost za určení účelu a způsobu zpracování Dat zákazníka společností IBM podle této Smlouvy, včetně odpovědnosti za to, že takové zpracování podle pokynů Zákazníka neuvede IBM do situace, kdy by se dopustila porušení příslušných právních předpisů týkajících se ochrany Osobních údajů. IBM a Zákazník berou na vědomí, že se nejedná o prošetření kroků, které druhá strana provádí k dodržení požadavků právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání IBM nebo Zákazníkovi v provedení kroků, které daná strana považuje za nezbytné k dodržení právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Zákazník bere na vědomí, že nese výhradní odpovědnost za určení, zda bezpečnostní opatření uvedená v této Smlouvě představují vhodná technická a organizační opatření k ochraně Dat zákazníka podle požadavků právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. IBM není povinna provádět nebo dodržovat bezpečnostní opatření týkající se Dat zákazníka mimo opatření uvedených v této Smlouvě a jako Zpracovatel Dat zákazníka. IBM bude zpracovávat Data zákazníka v souladu s touto Smlouvou a tak, jak to IBM považuje za nezbytné nebo vhodné k provádění služeb. Zákazník nese výhradní odpovědnost za určení, zda je jakýkoli přenos Dat zákazníka ze strany IBM nebo ze strany Zákazníka za hranice země na základě této Smlouvy je v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů.

### 6.3 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.

### 6.4 Prohlášení o postupech v oblasti zabezpečení

Zabezpečení IT systémů zahrnuje ochranu systémů a ochranu informací prostřednictvím prevence a detekce neoprávněných přístupů a reagování na neoprávněný přístup zevnitř i zvenčí Vašeho podniku. Neoprávněný přístup může mít za následek změnu, zničení nebo zneužití Vašich informací nebo může vést ke zneužití Vašich systémů při útoku na jiné systémy. Bez komplexního přístupu k zabezpečení žádný IT systém nebo produkt nemůže být naprosto bezpečný a žádný jednotlivý produkt či bezpečnostní opatření nemohou být stoprocentně efektivní, pokud jde o zabránění neoprávněnému přístupu. Systémy a produkty od IBM jsou součástí komplexní strategie v oblasti zabezpečení, jež musí nezbytně zahrnovat dodatečné provozní postupy a může vyžadovat, aby jiné systémy, produkty či služby byly efektivnější. IBM nezaručuje, že systémy a produkty jsou chráněny před škodlivým nebo nezákonným chováním jakékoli strany.

## 6.5 Cíle týkající se úrovně služeb

Cíle týkající se úrovně služeb nepředstavují ve vztahu k Zákazníkovi žádnou záruku. V případě, že IBM cíle týkající se úrovně služeb nesplní, nemá Zákazník nárok na žádnou refundaci, kredit nebo nápravu.

Služba	Cíl
Čas obrátky hromadného zpracování	90 % všech transakčních dávek bude zpracováváno k dokončení za méně než 60 minut od přijetí.
Reakce na e-maily	Na 95 % e-mailů odeslaných do sdílené poštovní schránky podpory IBM odpovíme do 24 pracovních hodin.
Čas odezvy na volání helpdesku s nepřetržitými službami	Helpdesk s nepřetržitými službami IBM bude na telefonická volání reagovat do 60 sekund.
Správa zabezpečení	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certifikace IBM PCI-DSS úrovně 1 bude obnovena minimálně jednou ročně.</li><li>• IBM odstraní nedostatky zabezpečení s Vysokou závažností do 10 dní.</li><li>• IBM odstraní nedostatky zabezpečení s Nízkou závažností do 30 dní.</li></ul>
Dostupnost předproduktivního systému	<ul style="list-style-type: none"><li>• K dispozici pro testování zákazníkem nepřetržitě</li><li>• Předproduktivní systém je mimo běžnou pracovní dobu ve střední Evropě neobsluhován.</li><li>• Incidents předproduktivního systému budou standardně řešeny se závažností 3.</li></ul>

## Příloha A

### 1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway umožňuje připojení k vývojovým, předproduktivním a produktivním prostředím. Produkt zahrnuje následující funkce:

- Úložiště Payment Card Industry (PCI), zařízení určené k zajištění zabezpečení citlivých informací o platbách
- Platební brána, která provádí směrování, přepínání a zpracování platebních transakcí se zpracovateli třetí strany
- Virtuální terminál, což je webový nástroj určený ke shromažďování plateb v call centrech, v rámci správy úvěru a základních platebních operací
- Ověření s funkcemi zabezpečení
- Nástroje prevence podvodů
- Funkce generování reportů
- Dokumentace

### 2. Komponenty za další poplatek

Zákazník si produkt IBM Payments Gateway musí zakoupit společně minimálně s jednou (1) z následujících nabídek IBM SaaS Payment:

#### a. IBM Payments Gateway API Payment

Funkce zahrnuje:

- Transakce jsou přenášeny prostřednictvím rozhraní API, které zahrnuje sadu webových služeb určených k podpoře integrace se systémy zákazníka. Rozhraní API představuje jednotné rozhraní pro globální platby napříč bankami a zpracovateli v mnoha zemích a měnách.

#### b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Funkce zahrnuje:

- Transakce jsou přenášeny prostřednictvím Hostované platební stránky, což je grafické uživatelské rozhraní pro kolekci plateb a správu elektronické peněženky, které lze integrovat do webů, na komerční stránky pro mobilní zařízení, do aplikací pro smartphony, aplikací call center a do základních systémů kolekce. Hostovaná platební stránka bude poskytnuta jako prvek HTML iframe.

#### c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Funkce zahrnuje:

- Transakce jsou přenášeny prostřednictvím rozhraní JavaScript Object Notation (JSON), které podporuje vývoj platebních funkcí v nativních aplikacích pro smartphony.
- Rozhraní JSON nabízí sadu rozhraní API pro platbu, která jsou poskytována prostřednictvím metod HTTP na související adrese URL; data jsou poskytována ve formátu JSON.

Volitelně lze zakoupit následující nabídku IBM Payments Gateway:

#### d. IBM Payments Gateway Settlement

Funkce zahrnuje:

- Transakce jsou přenášeny od prodejce do finanční instituce kupujícího, která obsahuje platební údaje umožňující dokončení platby.

# IBM Podmínky užívání – Smlouva o úrovni služeb (Service Level Agreement)

## Příloha B

IBM tuto smlouvu o úrovni služeb poskytuje svým Zákazníkům na základě těchto podmínek, pokud je uvedena v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu:

Bude platit taková verze této Smlouvy o úrovni služeb, která je účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení Období registrace. Úroveň služeb nepředstavuje záruku.

### 1. Definice

- a. **Kredit za služby** – představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Kredit za služby bude poskytnut formou vrácení peněz u následující fakturace poplatků za IBM SaaS.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatní u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý kalendářní měsíc během Období registrace IBM SaaS, počítáno od 0:00 Greenwichského času (GMT) prvního dne měsíce až do 23:59 GMT posledního dne v měsíci.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s Cloud Service, ke kterému má Zákazník příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
  - (1) plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
  - (2) událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
  - (3) problémů s obsahem, vybavením nebo aplikacemi, které Zákazník používá s IBM SaaS nebo se softwarem, hardwarem či jinou technologií třetí strany;
  - (4) nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform Zákazníkem nebo administrace systému, příkazů nebo chyb programování Zákazníka;
  - (5) narušení zabezpečení způsobeného Zákazníkem nebo jiného testování zabezpečení prováděného Zákazníkem; nebo
  - (6) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež Zákazník poskytl IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM jeho jménem.
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo úrovně služeb.
- f. **Doba odezvy** – znamená čas uplynulý od okamžiku, kdy Webové služby CheckoutStartSession nebo CardAuthorize obdrží požadavek ve vstupním bodě do systémů IBM, do okamžiku, kdy je reakce webové služby IBM odeslána zpět Zákazníkovi.

### 2. Kredity

Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení.

Zákazník musí Nárok na Kredity za službu uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.

- a. IBM interně změří celkový kombinovaná Odstávka během každého Smluvního měsíčního období vztahujícího se na příslušné úrovně služeb uvedené v tabulkách níže. Kredity za služby budou vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni.
  - Nahlásí-li Zákazník souběžný výskyt Události Webových služeb, Hostované stránky platby nebo Odstávky virtuálního terminálu, bude IBM překrývající se období Odstávek považovat za jedno období Odstávky, a nikoli za dvě samostatná období Odstávek.

- Nahlásí-li Zákazník souběžný výskyt Událostí Odstávky Doby odezvy Webových služeb CheckoutStartSession a CardAuthorize, bude IBM tato dvě překrývající se období Odstávky Doby odezvy považovat nikoliv za dvě samostatná, ale za jedno období Odstávky Doby odezvy.

U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelný Kredit za služby vycházející z dosažené úrovně služeb během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulkách níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za služby u stejné(ých) Události(i) ve stejném Smluvním měsíčním období.

- b. 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 smlouvy o úrovni služeb, bude Kredit za službu 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 %.

Celkové přiznané Kredity za službu vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

### 3. Úrovně služeb

#### 3.1 Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Rozhraní Webových služeb, Hostované platební stránky a Virtuálního terminálu IBM budou Zákazníkovi během Smluvního měsíce k dispozici minimálně 99,95 % času.

Procento dostupnosti (během Smluvního měsíčního období)	Kredit za službu (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období, po které jsou Webové služby, Hostovaná stránka platby a Virtuální terminál IBM dostupné a reagují na požadavky Zákazníka, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období krát 100.

#### 3.2 Doba odezvy IBM Web Service během Smluvního měsíčního období

IBM nabízí následující dvě úrovně Doby odezvy:

##### 3.2.1 Střední doba odezvy IBM Web Service

Střední doba odezvy IBM pro Webové služby CheckoutStartSession a CardAuthorize bude méně než 100 ms.

Doba odezvy IBM pro danou Webovou službu je měřena jako čas uplynulý od okamžiku přijetí požadavku Webové služby ve vstupním bodě do systémů IBM, do okamžiku, kdy je reakce webové služby IBM odeslána zpět Zákazníkovi, minus čas, který systém IBM strávil čekáním na reakce od Zpracovatelů třetí strany dále v řetězci.

Cíl úrovně služby se vypočítá jako střední Doba odezvy IBM pro Webové služby CheckoutStartSession a CardAuthorize pro všechny takové požadavky Webové služby za dané Smluvní měsíční období.

Střední doba odezvy (během Smluvního měsíčního období)	Kredit za službu (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 sekunda	10 %

### 3.2.2 99% Doba odezvy IBM Web Service

99 % Webových služeb CheckoutStartSession a CardAuthorize bude mít dobu odezvy IBM méně než 1 sekunda.

Doba odezvy IBM se vypočítá stejně jako pro Střední Doby odezvy IBM výše.

Cíl úrovně služby se vypočítá jako 99 % Doby odezvy IBM pro Webové služby CheckoutStartSession a CardAuthorize pro všechny takové požadavky Webové služby za daný kalendářní měsíc.

99% Doba odezvy (během Smluvního měsíčního období)	Kredit za službu (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
> 1 sekunda	2 %
> 5 sekund	6 %
> 10 sekund	10 %

## 4. Výjimky

Tato úroveň služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň 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 IBM, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající službu IBM SaaS.
- Nároky na Kredit za službu Doby odezvy, pokud byl pro stejné období zaznamenán výpadek úrovně dostupnosti služeb.