

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

## IBM Operational Decision Manager 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 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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

### 2. Platobné metriky

IBM SaaS sa predáva s nasledujúcimi platobnými metrikami, ktoré sú uvedené 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.

### 4. Vytvorenie konta a prístup

Keď sa Zákazníkovi zriadi konto (ďalej len „Konto“), IBM poskytne Užívateľovi služby IBM SaaS identifikátor Konta a heslo. Je Zákazníkovou zodpovednosťou zabezpečiť, aby každý Užívateľ služby IBM SaaS chránil svoje identifikačné údaje a heslo k svojmu Kontu a aby riadil, komu umožní prístup ku Kontu Užívateľa služby IBM SaaS alebo použitie služby IBM SaaS v zastúpení Zákazníka.

### 5. 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:

#### 5.1 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.

## 5.2 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 požiada 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.

## 5.3 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.

## 6. 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 e-mailov a systému nahlasovania 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 v príručke k podpore služby IBM Software as a Service.

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

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

### **7.1 Súbory cookie**

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné 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.

### **7.2 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 zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

### **7.3 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby**

Ak Zákazník alebo Užívateľ služby IBM SaaS odošlú Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené so službou IBM SaaS alebo prístupné prostredníctvom nej, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS týmto udeľujú IBM súhlas s umožnením všetkých týchto prenosov Obsahu, ale tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými stránkami 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.

### **7.4 Testovanie výkonnosti**

Zákazník môže poskytnúť výsledky akéhokoľvek testu výkonnosti služby IBM SaaS a jej podkomponentov akejkoľvek tretej strane, pod podmienkou, že Zákazník (A) verejne sprístupní úplnú metodológiu testu výkonnosti (napríklad hardvérovú a softvérovú konfiguráciu, postup pri inštalácii a konfiguračné súbory), (B) testovanie výkonnosti služby IBM SaaS vykoná v Špecifikovanom Operačnom prostredí pri použití najnovších aktualizácií, záplat a opráv, ktoré sú k dispozícii pre službu IBM SaaS od spoločnosti IBM alebo tretích strán poskytujúcich produkty IBM (ďalej len „Tretie strany“), a (C) bude postupovať podľa všetkých pokynov na vyladenie výkonu a „odporúčaných postupov“, ktoré sú k dispozícii v dokumentácii k Programu a na webových stránkach podpory spoločnosti IBM týkajúcich sa Programu. Ak Zákazník zverejní výsledky akýchkoľvek testov výkonnosti služby IBM SaaS, bez ohľadu na akékoľvek ustanovenia akýchkoľvek zmlúv medzi Zákazníkom a spoločnosťou IBM alebo Tretími stranami, spoločnosť IBM a Tretie strany budú mať právo zverejniť tieto výsledky testov výkonnosti ohľadom produktov Zákazníka, pod podmienkou, že pri testovaní produktov Zákazníka spoločnosť IBM alebo Tretie strany splnia požiadavky uvedené v bodoch (A), (B) a (C) vyššie.

### **7.5 Akcelerátory a vzorové materiály**

Služba IBM SaaS môže niektoré komponenty obsahovať vo forme zdrojového kódu (ďalej len „Zdrojové komponenty“) a iné materiály označené ako „Vzorové materiály“. Zákazník môže skopírovať a upraviť Zdrojové komponenty a Vzorové materiály výhradne na svoje interné použitie, pričom Zákazník však nesmie upraviť ani odstrániť žiadne informácie o autorských právach alebo vyhlásenia uvedené v Zdrojových komponentoch alebo Vzorových materiáloch. IBM poskytuje Zdrojové komponenty v Vzorové materiály bez povinnosti poskytovať k nim podporu a „TAK, AKO SÚ“ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU, ČI UŽ VÝSLOVNEJ ALEBO NEPRIAMO VYJADRENEJ, VRÁTANE ZÁRUKY PRÁVNEHO NÁROKU, NEPORUŠENIA PRÁV ALEBO NEZASAHOVANIA A NEPRIAMO VYJADRENÝCH ZÁRUK A PODMIENOK PREDAJNOSTI A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL.

## Príloha A

### 1. Prehľad a funkcie služby IBM SaaS

Táto služba IBM SaaS poskytuje kolaboratívnu platformu správy rozhodnutí na základe rolí, ktorá umožňuje zaznamenávať, automatizovať a spravovať často sa vyskytujúce, opakovateľné obchodné rozhodnutia na základe pravidiel. Služba IBM SaaS zahŕňa nástroje a prostredia na vývoj, testovanie a nasadzovanie služieb rozhodnutí do produkčného prostredia.

Ponuka služby IBM SaaS je k dispozícii v troch konfiguráciách s rozličnou veľkosťou. Každá Inštancia je nakonfigurovaná pre určenú úroveň výkonnosti vyjadrenú ako priemerný počet obchodných rozhodnutí za hodinu.

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

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

#### 1.1 Operačné prostredie

Služba IBM SaaS zahŕňa vyhradené vývojové, testovacie a produkčné prostredie.

#### 1.2 Aktivačný softvér a prístup

Súčasťou služby IBM SaaS je nasledujúci Aktivačný softvér:

- IBM Rule Designer

#### 1.3 Prístup k nástrojom návrhu

Zákazník si môže Aktivačný softvér IBM Rule Designer stiahnuť z operačného prostredia služby IBM SaaS na účely vývoja aplikácií na správu obchodných pravidiel. Tento Aktivačný softvér sa spúšťa v počítačovom systéme Zákazníka a vzdialene sa pripája k službe IBM SaaS.

#### 1.4 Administrátor Konta

Služba IBM SaaS poskytuje Zákazníkovi meno užívateľa a heslo Administrátora Konta na prístup k operačnému prostrediu. Administrátor Konta môže spravovať prístup Užívateľov služby IBM SaaS k operačnému prostrediu a priradovať a odstraňovať roly Užívateľov služby IBM SaaS. Administrátor Konta môže udeliť administratívne oprávnenia iným Užívateľom služby IBM SaaS.

#### 1.5 Domovská stránka služby IBM SaaS

Domovská stránka služby IBM SaaS umožňuje Užívateľom služby IBM SaaS pristupovať k funkciám operačného prostredia služby IBM SaaS definovaným pre rolu Užívateľa.

#### 1.6 Stránka správy užívateľov

Stránka správy užívateľov umožňuje Administrátorom Konta vytvárať a odstraňovať užívateľov a udeľovať roly. Užívatelia služby IBM SaaS môžu na stránke správy užívateľov spravovať svoje osobné užívateľské informácie. Užívateľom služby IBM SaaS môžu byť udelené roly, ktoré im umožnia využívať konkrétne funkcie služby IBM SaaS definované pre tieto roly.

#### 1.7 E-mailové oznámenia

Služba IBM SaaS zahŕňa funkciu oznámení, ktorá informuje Užívateľov služby IBM SaaS o ich prístupe k službe IBM SaaS, udelených rolách a zmenách hesiel. Táto funkcia oznámení taktiež informuje administrátorov o stave služby IBM SaaS a plánovaných zmenách.

#### 1.8 Každodenné automatické online zálohovanie

Služba IBM SaaS bude každodenne vytvárať zálohy, ktoré sa v prípade potreby použijú na účely automatického zotavenia služby IBM SaaS.

#### 1.9 Exportovanie obsahu Zákazníka

Zákazník môže exportovať obsah Zákazníka v službe IBM SaaS zo služby IBM SaaS a uložiť tento obsah do vlastných systémov. Výber a zabezpečenie ukladacieho miesta pre exportovaný obsah je zodpovednosťou Zákazníka a na náklady Zákazníka.

### **1.10 Automatické monitorovanie a zotavenie**

Služba IBM SaaS bude monitorovať dostupnosť služby a v prípade, že služba prestane odpovedať alebo sa stane nedostupnou, vykoná zotavenie.

## **2. Voliteľné funkcie služby IBM SaaS**

### **2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

Služba On Demand Consulting (ODC) Professional zahŕňa vzdialený prístup prostredníctvom online portálu ODC pre maximálne päť (5) vývojárov (ďalej len „Kontakty predplatiteľa“). Kontakty predplatiteľa majú nepretržitý prístup k článkom v knižnici znalostí, akcelerátorom riešení a prostriedkom a neobmedzený prístup na odosielanie požiadaviek vo forme komunikácie typu otázka - odpoveď s lídrom tímu podpory zákazníkov a špecializovanými expertmi. Kontakty predplatiteľa môžu požiadať o pomoc s ľubovoľnými aspektmi služby ODM on Cloud vrátane architektúry platformy, implementácie riešení a metodológie poskytovania služby.

### **2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Služba ODC Enterprise zahŕňa vzdialený prístup prostredníctvom online portálu ODC pre maximálne desať (10) vývojárov (ďalej len „Kontakty predplatiteľa“). Kontakty predplatiteľa majú nepretržitý prístup k článkom v knižnici znalostí, akcelerátorom riešení a prostriedkom a neobmedzený prístup na odosielanie požiadaviek vo forme komunikácie typu otázka - odpoveď s lídrom tímu podpory zákazníkov a špecializovanými expertmi počas Doby predplatného. Kontakty predplatiteľa môžu požiadať o pomoc s ľubovoľnými aspektmi služby ODM on Cloud vrátane architektúry platformy, implementácie riešení a metodológie poskytovania služby.

Kontakt predplatiteľa môže požiadať o pomoc tím IBM ODC pri vzájomne dohodnutých výstupoch spolupráce so stanovenými začiatočnými a koncovými bodmi a to v rozsahu maximálne 24 hodín za predplatený mesiac. Výstupy spolupráce môžu zahŕňať pomoc s konkrétnymi príkladmi vzorov alebo kódom produkčného riešenia. Kontakt Predplatiteľa sa môže tiež zúčastňovať každotýždňových telefonátov týkajúcich sa stavu implementácie s lídrom podpory zákazníkov IBM ODC. V prípade žiadostí o pomoc s výstupmi spolupráce, ktorých naplnenie bude trvať viac ako 24 hodín mesačne počas Doby predplatného, IBM môže súhlasiť s poskytnutím tejto pomoci na základe samostatnej písomnej zmluvy so Zákazníkom.

### **2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpiť ďalšie oprávnenia na prístup k službe ODC Professional alebo Enterprise pre vývojárov nad rámec oprávnení pre vývojárov poskytovaných s týmito ponukami.

## Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS, pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, že je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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. Vymedzenie pojmov

- Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za opodstatnenú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- Reklamácia** – predstavuje podanie reklamácie Zákazníkom adresovanej IBM v súvislosti s nesplnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- 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.
- 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,
  - Udalosti alebo príčiny, ktoré sú mimo kontrolu spoločnosti IBM (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,
- Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.

### 2. Kredity za nedostupnosť

- Ak chce Zákazník podať Reklamáciu, musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so závažnosťou 1 pre všetky Udalosti do 24 hodín od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie Služby. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- Zákazník musí podať Reklamáciu zaslaním žiadosti o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom sa vyskytol predmet tejto Reklamácie.
- Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Za každú opodstatnenú Reklamáciu spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalosťou 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 Združenú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže podať Reklamácie súvisiace s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci a IBM nebude povinná udeliť 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 Reklamácie, so zľavou 50 %.
- f. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac za žiadnych okolností nepresiahne jednu dvanástinu (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník zaplatí IBM za službu IBM SaaS.

### 3. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

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

Napríklad: celkovo 60 minút Doby výpadku počas Zmluvného mesiaca

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 60 minút Doby výpadku = 43 140 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= Kredit za nedostupnosť vo výške 5 % pri Dosiiahnutej úrovni služieb 99,86 % 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 alebo vývojových prostredí.
- Reklamácie zo strany užívateľov, hostí, účastníkov a oprávnených pozvaných osôb zo strany Zákazníka v službe IBM SaaS.