

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Datacap 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 nesúlady 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 Datacap Copper
- IBM Datacap Bronze
- IBM Datacap Silver
- IBM Datacap Gold
- IBM Datacap Platinum
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
- IBM Datacap Storage Add-On
- IBM Datacap Non-Production Environment Copper
- IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
- IBM Datacap Non-Production Environment Silver
- IBM Datacap Non-Production Environment Gold
- IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
- IBM Datacap Dedicated Add-On

2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe platobnej metriky uvedenej 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 Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- b. **Terabajt** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Terabajt je 2 na 40-tu bajtov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Terabajtov spracovaných v službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.

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. 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 neposkytne písomnú výpoveď 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 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 portálu podpory. 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.

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
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 1 hodiny	24x7
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
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
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka alebo položka opravy pre ďalšiu plánovanú opravu alebo vydanie.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Prístup zo strany externých užívateľov

Zákazník sa môže rozhodnúť poskytnúť Externým užívateľom prístup k službe IBM SaaS. Za týchto Externých užívateľov bude niesť zodpovednosť Zákazník a to vrátane, ale bez obmedzenia na, a) akýchkoľvek nárokov zo strany Externých užívateľov súvisiacich so službou IBM SaaS alebo b) zneužitia služby IBM SaaS zo strany Externých užívateľov.

6.2 Virtuálna súkromná sieť (VPN)

Zákazník sa môže rozhodnúť, že bude využívať softvérové pripojenie VPN na účely bezpečného pripojenia k službe IBM SaaS. Informácie o pripojení k sieti VPN sa Zákazníkovi poskytnú na základe písomnej žiadosti.

6.3 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo prístupné cez IBM SaaS, 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. IBM neudeľuje žiadne záruky ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nebude niesť žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.4 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 údajov 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 údajom, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

6.5 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.

6.6 Aktivačný softvér

Služba IBM SaaS zahŕňa nasledujúci Aktivačný softvér:

- Datacap Mobile SDK

Príloha A

1. Prehľad služby

IBM Datacap on Cloud (IBM SaaS) je riešenie súkromného cloudu na zaznamenávanie a spracovanie dokumentov, ktoré poskytuje:

- a. Funkcie na vytváranie a nasadenie aplikácií na zaznamenávanie, ktoré:
 - akceptujú prichádzajúce dokumenty v podporovaných formátoch obrázkov a elektronických dokumentov (napríklad PDF, TIF, JPG, DOC, RTF, atď.).
 - prijímajú dokumenty z rozličných zdrojov vrátane skenerov, faxov, e-mailov, súborových systémov a mobilných zariadení
 - uplatňujú podporované funkcie na vylepšenie obrázkov, ako sú automatické otočenie, vyrovnávanie a odstraňovanie škvŕn, v týchto dokumentoch
 - uplatňujú techniky na rozpoznávanie a extrakciu údajov, ako sú optické rozpoznávanie znakov (OCR), inteligentné rozpoznávanie znakov, optické rozpoznávanie značiek a rozpoznávanie čiarových kódov, ktoré sú podporované systémom Datacap
 - definujú stránky a „odtlačky prstov“ ako šablóny pre automatické rozpoznávanie stránok a extrakciu údajov
 - overujú údaje prostredníctvom automatizovaných pravidiel alebo manuálne
 - konvertujú dokumenty na alternatívne formáty
 - exportujú dokumenty do adresára alebo podporovaného prostredia IBM Cloud
 - poskytujú prístup k službe IBM SaaS prostredníctvom aplikácie Datacap Mobile, ktorá je dostupná z obchodu s aplikáciami Apple alebo Google Play
- b. Bezpečnú virtuálnu súkromnú infraštruktúru
- c. Replikáciu produkčných údajov do sekundárneho umiestnenia v rámci podpory zotavenia po havárii
- d. Výstupné prenosové pásmo až do 4 TB, širšie prenosové pásmo sa spoplatňuje samostatne
- e. Nepretržité monitorovanie produkčného prostredia, šifrovanie prenášaných aj nevyužívaných údajov, vyhľadávanie vírusov, služby zisťovania narušenia bezpečnosti alebo prieniku, softvérové opravy a aktualizácie softvéru (služby alebo aktivity migrácie údajov potrebné v prípade vlastných konfigurácií alebo rozšírení sú spoplatnené samostatne)
- f. Integrácia so službou Active Directory
Zahrnuté voľby: (Microsoft Active Directory alebo IBM Tivoli Directory Server)
 - Autentifikácia na serveri LDAP služby IBM SaaS, ktorý sa replikuje späť na lokálny server LDAP Zákazníka
 - Poskytuje radič domény (len čítanie) v službe IBM SaaS v doméne Zákazníka
 - Zákazník bude riadiť prístup všetkých koncových užívateľov ku cloudovému prostrediu (skupiny, identifikátory a prístupové oprávnenia)
 - Úplné administratívne oprávnenia pre Zákazníka
 - Autentifikácia na serveri LDAP služby IBM SaaS, na ktorom Zákazník spravuje užívateľov (mimo domény Zákazníka)
 - Odkazovanie na lokálny radič domény Zákazníka pri autentifikácii
 - Možný dopad na výkon
 - Autentifikácia na dobu trvania relácie

Iné konfigurácie (napríklad manuálne výťahy zo súborového adresára LDAP do služby IBM SaaS alebo na základe skriptov; možnosti zoskupovania vrátane SAML, MS Federation Services a iných) sú spoplatnené samostatne.

Služby implementácie, konfigurácie a integrácie sú spoplatnené samostatne a poskytujú sa na základe samostatného súpisu prác.

2. Vyžadované oprávnenia

Zákazník musí zakúpiť predplatné pre Základnú ponuku služieb, ako je definované nižšie. Každá inštancia Základnej ponuky služby zahŕňa:

- Produkčné prostredie
- Dočasný úložný priestor dostačujúci na uloženie dokumentov za jeden týždeň

Každá konfigurácia služby Datacap on Cloud (Copper, Bronze, Silver, Gold a Platinum) odzrkadľuje kapacitu služby IBM SaaS podporovať Typické pracovné zaťaženie zaznamenávania a môže sa použiť na účely plánovania.

Typické pracovné zaťaženie zaznamenávania je definované ako:

- Prichádzajúce súbory vo formáte PDF alebo TIF, čiernobiele, dobrá kvalita
- Dokument obsahujúci 5 strán
- „Mierne“ vylepšenie obrázkov (vyrovnanie, otočenie, atď.)
- Rozpoznávanie textu len na prvej strane, extrakcia 5 až 10 polí
- Uloženie vo formáte PDF alebo TIF
- Exportovanie metaúdajov a obrázkov do adresára, v ktorom sa bude uchovávať maximálne 7 dní
- Na základe 24-hodinovej dennej doby spracovania

Ďalšie pracovné zaťaženia sú možné. Pri jednoduchších pracovných zaťaženiach môže byť priepustnosť vyššia. Pri zložitejšom spracovaní však pravdepodobne dôjde k zníženiu priepustnosti.

2.1 IBM Datacap Copper

Táto konfigurácia je určená na podporu organizácií, organizačných jednotiek a oddelení s nasledujúcimi charakteristikami:

- a. Spracovanie maximálne 10 000 dokumentov denne v súlade s vyššie definovaným Typickým pracovným zaťažením zaznamenávania.
- b. Konfigurácia Copper poskytuje úložný priestor s kapacitou 500 GB. Ďalšie oprávnenia pre úložný priestor môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.2 IBM Datacap Bronze

Táto konfigurácia je určená na podporu organizácií, organizačných jednotiek a oddelení s nasledujúcimi charakteristikami:

- a. Spracovanie maximálne 50 000 dokumentov denne v súlade s vyššie definovaným Typickým pracovným zaťažením zaznamenávania.
- b. Konfigurácia Bronze poskytuje úložný priestor s kapacitou 1 TB. Ďalšie TB úložného priestoru môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.3 IBM Datacap Silver

Táto konfigurácia je určená na podporu organizácií, organizačných jednotiek a oddelení s nasledujúcimi charakteristikami:

- a. Spracovanie maximálne 100 000 dokumentov denne v súlade s vyššie definovaným Typickým pracovným zaťažením zaznamenávania.
- b. Konfigurácia Silver poskytuje úložný priestor s kapacitou 1 TB. Ďalšie TB úložného priestoru môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.4 IBM Datacap Gold

Táto konfigurácia je určená na podporu organizácií, organizačných jednotiek a oddelení s nasledujúcimi charakteristikami:

- a. Spracovanie maximálne 500 000 dokumentov denne v súlade s vyššie definovaným Typickým pracovným zaťažením zaznamenávania.
- b. Konfigurácia Gold poskytuje úložný priestor s kapacitou 3 TB. Ďalšie TB úložného priestoru môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.5 IBM Datacap Platinum

Táto konfigurácia je určená na podporu organizácií, organizačných jednotiek a oddelení s nasledujúcimi charakteristikami:

- a. Spracovanie maximálne 1 000 000 dokumentov denne v súlade s vyššie definovaným Typickým pracovným zaťažením zaznamenávania.
- b. Konfigurácia Platinum poskytuje úložný priestor s kapacitou 5 TB. Ďalšie TB úložného priestoru môže Zákazník zakúpiť samostatne.

3. Voliteľné oprávnenia

3.1 Oprávnenia pre službu IBM Datacap Insight Edition

Služba IBM Datacap Insight Edition poskytuje niekoľko funkcií kognitívneho zaznamenávania vrátane:

- a. Akcií, funkcií a vopred nakonfigurovaných množín pravidiel platformy Datacap, ktoré uľahčujú organizáciám automatizáciu identifikácie, rozpoznávania, klasifikácie a extrakcie údajov z dokumentov, ktoré sú zložité a majú premenlivú štruktúru a nepredvídateľné formátovanie
- b. Analytických funkcií na preskúvanie štruktúry a obsahu jednotlivých strán s cieľom napomôcť pri určovaní typu dokumentu, nájsť nedefinované dvojice hodnôt položiek v dokumentoch, identifikovať a interpretovať obchodné konštrukty ako sú čísla účtov) a identifikovať ľudské, firemné, priemyselné a iné entity.

3.1.1 IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper

Je k dispozícii pre organizácie, ktoré si zakúpili oprávnenie pre konfiguráciu služby IBM Datacap on Cloud Copper a ktoré vyžadujú pokročilé funkcie na kognitívne zaznamenávanie a spracovanie dokumentov.

3.1.2 IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

Je k dispozícii pre organizácie, ktoré si zakúpili oprávnenie pre konfiguráciu služby IBM Datacap on Cloud Bronze a ktoré vyžadujú pokročilé funkcie na kognitívne zaznamenávanie a spracovanie dokumentov.

3.1.3 IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

Je k dispozícii pre organizácie, ktoré si zakúpili oprávnenie pre konfiguráciu služby IBM Datacap on Cloud Silver a ktoré vyžadujú pokročilé funkcie na kognitívne zaznamenávanie a spracovanie dokumentov.

3.1.4 IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

Je k dispozícii pre organizácie, ktoré si zakúpili oprávnenie pre konfiguráciu služby IBM Datacap on Cloud Gold a ktoré vyžadujú pokročilé funkcie na kognitívne zaznamenávanie a spracovanie dokumentov.

3.1.5 IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

Je k dispozícii pre organizácie, ktoré si zakúpili oprávnenie pre konfiguráciu služby IBM Datacap on Cloud Platinum a ktoré vyžadujú pokročilé funkcie na kognitívne zaznamenávanie a spracovanie dokumentov.

3.2 IBM Datacap Storage Add-On

Ak Zákazník prekročí počet TB úložného priestoru poskytovaného s vybratou konfiguráciou, bude si musieť zakúpiť ďalšie oprávnenia.

3.3 IBM Datacap Non-Production Environments

Zákazník môže zakúpiť samostatnú inštanciu na účely vývoja a testovania riešení. Toto prostredie sa nesmie používať na produkčné účely.

- a. Neprodukčné prostredie neposkytuje funkcie vysokej dostupnosti a zotavenia po havárii.
- b. Zákazník si môže vybrať rozličné veľkosti inšancií pre produkčné účely a účely zotavenia po havárii, ak to bude potrebné.

3.3.1 IBM Datacap Non-Production Environment Copper

IBM Datacap Non-Production Environment Copper má rovnakú veľkosť a ponúka podobnú kapacitu spracovania ako IBM Datacap Copper.

3.3.2 IBM Datacap Non-Production Environment Bronze

IBM Datacap Non-Production Environment Bronze má rovnakú veľkosť a ponúka podobnú kapacitu spracovania ako IBM Datacap Bronze.

3.3.3 IBM Datacap Non-Production Environment Silver

IBM Datacap Non-Production Environment Silver má rovnakú veľkosť a ponúka podobnú kapacitu spracovania ako IBM Datacap Silver.

3.3.4 IBM Datacap Non-Production Environment Gold

IBM Datacap Non-Production Environment Gold má rovnakú veľkosť a ponúka podobnú kapacitu spracovania ako IBM Datacap Gold.

3.3.5 IBM Datacap Non-Production Environment Platinum

IBM Datacap Non-Production Environment Platinum má rovnakú veľkosť a ponúka podobnú kapacitu spracovania ako IBM Datacap Platinum.

3.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Zákazník môže vykonať inováciu vybratého súkromného prostredia na súkromnú infraštruktúru s jedným nájomcom. Táto infraštruktúra zahŕňa výstupné prenosové pásmo až do 20 TB, širšie prenosové pásmo sa spoplatňuje samostatne.

4. Klasifikácia údajov

Predvolená klasifikácia údajov pre toto riešenie je označenie údajov ako citlivých pre Zákazníka. IBM v spolupráci so Zákazníkom vyrieši ďalšie zákonné požiadavky, ak ju o to Zákazník požiadava v súvislosti so zamýšľaným pracovným zaťažením, čo môže mať vplyv na architektúru riešenia a na poplatky za službu. Všetky údaje sú chránené šifrovaním celého disku v súlade so štandardom FIPS 1402 úrovne 1.

5. Business Continuity

Služba IBM SaaS je nakonfigurovaná tak, aby podporovala nižšie definované ciele v oblasti podnikovej kontinuity. Ciele v oblasti podnikovej kontinuity pomáhajú zabezpečiť obnovenie kľúčových obchodných funkcií organizácie do prevádzkového stavu pri iba minimálnej strate údajov a to v primerane krátkom čase po havárii v primárnom výpočtovom umiestnení. Keď sa zistí, že udalosť v primárnom výpočtovom umiestnení vyžaduje núdzové prepnutie do sekundárneho umiestnenia, IBM uskutoční plány podnikovej kontinuity a súvisiace aktivity s cieľom dosiahnuť nižšie uvedené ciele zotavenia.

Ciele v oblasti podnikovej kontinuity	
Cieľový bod zotavenia	4 hodiny
Cieľový čas zotavenia	<ul style="list-style-type: none">• 4 po sebe nasledujúce hodiny, ak Zákazník zakúpil sekundárne ekvivalentné Neprodukčné prostredie.• Aspoň 24 po sebe nasledujúcich hodín, ak Zákazník nezakúpil žiadne sekundárne Neprodukčné prostredie.

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.

Zákazník musí za účelom uplatnenia reklamácie odoslať lístok podpory o nesplnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca.

Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu 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 50 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

2. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom reklamácie)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* 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 440 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 440 minút Doby výpadku = 42 760 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 5 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú úroveň dostupnosti 98,9 % počas Zmluvného mesiaca
--	---