

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů 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 následující adrese: <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 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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

### 2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Souběžný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Souběžný uživatel je osoba, která kdykoli v daném časovém okamžiku přistupuje k IBM SaaS. Bez ohledu na to, zda daná osoba souběžně přistupuje k IBM SaaS vícekrát, se taková osoba počítá za jediného Souběžného uživatele. Zákazník je povinen získat oprávnění pro maximální počet Souběžných uživatelů, kteří jakýmkoli způsobem, přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo 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 Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu. Na níže uvedené instance se bude vztahovat jednorázový poplatek za nastavení, který bude vyfakturován na základě sazby a fakturačního období uvedeného v Transakčním dokumentu:

- každá objednaná Instance IBM SaaS

- každé dodatečné objednané Testovací prostředí
- každé dodatečné objednané Běhové prostředí procesu

### 3.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

### 3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

## 4. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

## 5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora služby IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu a systému pro hlášení problémů online. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS a vztahují se na ně tyto Podmínky 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 dokumentaci k IBM SaaS a v příručce IBM Software 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.	Do 2 hodin	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo Zákazníkovi hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

## 6. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

### 6.1 Hybrid Entitlement Offerings

Pokud je nabídka IBM SaaS označena jako "Hybridní oprávnění", Zákazník obdrží oprávnění k užívání IBM SaaS, programů IBM uvedených v oddílu popisu služeb těchto Podmínek užívání k použití v libovolném prostředí a právo na užívání a přístup k technické podpoře a upgradům Programu pro uvedené Programy. Zákazník může používat uvedené Programy a přistupovat k technické podpoře a upgradům Programů po dobu předplatného IBM SaaS.

Na užívání nabídky IBM SaaS s Hybridním oprávněním se vztahují následující podmínky a omezení:

- a. Zákazníkovo užívání Programů je licencováno na základě podmínek Mezinárodní licenční smlouvy k programům a odpovídajících Licenčních informací zahrnutých s Programem.
- b. Zákazník smí Programy a technickou podporu a upgrady Programů poskytované v rámci nabídky s Hybridním oprávněním používat v souladu s příslušnými podmínkami mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage (Z125-5831-09), a to následovně:
  - (1) první tři odstavce *Oddílu 3 – Programy a IBM Softwarová registrace a podpora* ; a
  - (2) odstavce tři a čtyři *Oddílu 3.8 – IBM Softwarová registrace a podpora ("S&S")*.
- c. Jakmile předplatné IBM SaaS Zákazníka skončí, musí Zákazník odebrat všechny Programy poskytnuté nabídkou s Hybridním oprávněním ze svých systémů a zničit všechny jejich kopie.
- d. Užívání celkového získaného množství IBM SaaS nabídky s Hybridním oprávněním Zákazníkem může být rozděleno mezi užívání IBM SaaS a užívání programů poskytnutých takovou nabídkou Hybridním oprávněním. Užívání Zákazníkem nesmí v žádném okamžiku překročit celkový počet oprávnění získaných v souladu s podmínkami Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka. Pokud užívání Zákazníkem překročí oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), budou účtovány poplatky za překročení limitu podle Transakčního dokumentu.

### 6.2 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM SaaS souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí osoby. IBM neposkytuje žádné záruky nebo nečiní prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

### 6.3 Benchmarkové testy

Zákazník je oprávněn vyzradit výsledky jakéhokoli benchmarkového testu nabídky IBM SaaS nebo jejich dílčích komponent jakékoli třetí straně, avšak za předpokladu, že zákazník (A) veřejně vyzradí kompletní metodologii použitou při benchmarkových testech (například nastavení hardwaru a softwaru, instalační procedura a konfigurační soubory), (B) provede benchmarkové testy při provozování nabídky IBM SaaS v Určeném provozním prostředí s využitím nejnovějších platných aktualizací a oprav, které jsou pro nabídku IBM SaaS dostupné od IBM nebo od třetích stran, jež dodávají produkty IBM ("Třetí strany"), a (C) bude dodržovat jakékoli a veškeré pokyny týkající se ladění výkonu a "optimálních postupů", které jsou uvedeny v dokumentaci k Programu a na webových stránkách IBM s informacemi o podpoře Programu. Zveřejní-li Zákazník výsledky jakýchkoli benchmarkových testů pro IBM SaaS, pak - nikoli na újmu ustanovení s odlišným zněním v jakékoli smlouvě mezi Zákazníkem a IBM nebo Třetími stranami - mají IBM a Třetí strany právo zveřejnit výsledky benchmarkových testů s ohledem na produkty Zákazníka, avšak za předpokladu, že IBM nebo Třetí strany dodrží při svém testování produktů Zákazníka požadavky uvedené v písm. (A), (B) a (C) výše.

### 6.4 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli

IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

## **6.5 Podpůrné prostředky a Vzorové materiály**

IBM SaaS může zahrnovat určité komponenty ve formě zdrojového kódu ("Zdrojové komponenty") nebo jiné materiály, které jsou označeny jako Vzorové materiály. Zákazník smí kopírovat a upravovat Zdrojové komponenty a Vzorové materiály pouze pro interní účely, za předpokladu, že Zákazník nesmí pozměňovat ani odstraňovat žádné informace o autorských právech, které jsou uvedeny ve Zdrojových komponentách nebo Vzorových materiálech. IBM poskytuje Zdrojové komponenty a Vzorové materiály bez závazku podpory a "JAK JSOU", BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VÝSLOVNĚ VYJÁDŘENÉ NEBO KONKLUDENTNÍ, VČETNĚ ZÁRUKY PLYNOUCÍCH Z VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEPORUŠENÍ PRÁV NEBO NEZASAHOVÁNÍ DO PRÁV TŘETÍCH STRAN A ZÁRUK A PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.

## **6.6 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 služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

## Příloha A

### 1. Přehled a funkce služby IBM BPM s Hybridním oprávněním

Hybridní oprávnění poskytuje platformu pro správu obchodních procesů umožňující jejich viditelnost a správu. Program zahrnuje funkce v oblasti návrhu procesů, jejich realizace, monitorování a optimalizace. Zákazníci mají nárok na přístup k funkci buď v cloudovém prostředí spravovaném IBM, nebo si mohou stáhnout a nainstalovat IBM Business Process Manager (IBM BPM) v prostředí, které si Zákazník zvolí. Zákazník si musí zakoupit množství Oprávněných uživatelů, nebo Souběžných uživatelů pro přístup k následujícím funkcím:

#### 1.1 Provozní prostředí

Jedna instance IBM SaaS zahrnuje vyhrazené vývojové a testovací prostředí a prostředí runtime procesu s následujícími charakteristikami:

- Vývojové prostředí – virtuální prostředí Process Center Advanced s alespoň jedním členem klastru. Kapacita vývojového prostředí je založena na výchozím počtu autorů nástrojů pro návrháře plus dalších autorech zakoupených pro instanci IBM SaaS.
- Testovací prostředí – virtuální prostředí Process Server Advanced s jedním členem klastru. Kapacita testovacího prostředí je založena na počtu Oprávněných nebo Souběžných uživatelů zakoupených pro instanci IBM SaaS.
- Běhové prostředí procesu – virtuální prostředí Process Server Advanced s alespoň dvěma členy klastru a databázovým klastrem s vysokou dostupností. Poskytuje prostředí připravené pro produktivní provoz. Kapacita prostředí běhového procesu je založena na počtu Oprávněných nebo Souběžných uživatelů zakoupených pro instanci IBM SaaS.

Prostředí používaná ve vybraném umístění Zákazníka:

- Vývojové prostředí – nárok na prostředí Process Center Advanced pro podporu pouze určitého počtu výchozích autorů nástroje pro návrháře plus dalších zakoupených autorů.
- Testovací prostředí – nárok na neproduktivní prostředí Process Server Advanced pro podporu pouze počtu zakoupených Oprávněných nebo Souběžných uživatelů.
- Běhové prostředí procesu – nárok na prostředí Process Server Advanced s vysokou dostupností pro podporu počtu zakoupených Oprávněných nebo Souběžných uživatelů.

#### 1.2 Aktivační software

Do nabídky IBM SaaS je zahrnut tento Aktivační software:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

#### 1.3 Designer Tool Access

Zákazník může přistupovat k Aktivačnímu softwaru IBM Process Designer nebo IBM Integration Designer a může jej stahovat pro účely vývoje procesních aplikací. Aktivační software běží v systému stolních počítačů Zákazníka a vzdáleně se připojuje k IBM SaaS.

#### 1.4 Omezení týkající se uživatelů nástroje Designer Tool

Nabídka IBM SaaS umožňuje až pěti (5) uživatelům IBM SaaS přístup k softwaru IBM Process Designer a/nebo IBM Integration Designer Enabling Software a jeho užívání.

#### 1.5 Cloudové funkce

##### 1.5.1 Virtual Private Network (VPN)

IBM SaaS zahrnuje jedno volitelné softwarové VPN připojení pro bezpečnou a šifrovanou komunikaci ze služby IBM SaaS do systémů mimo IBM SaaS, včetně systémů v síti Zákazníka. Zákazník poskytne informace o VPN na základě písemné žádosti. Tato žádost musí být poslána na adresu [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com).

## **1.5.2 Uživatel typu Account Administrator**

IBM SaaS poskytuje Zákazníkovi přihlašovací údaje a heslo pro uživatele typu Account Administrator k vytvoření cloudového provozního prostředí. Uživatel typu Account Administrator bude schopen spravovat přístup Uživatelů IBM SaaS k provoznímu prostředí a bude schopen přidělovat a odstraňovat role Uživatelů IBM SaaS. Uživatel typu Account Administrator smí dalším Uživatelům IBM SaaS přidělit administrátorská oprávnění.

## **1.5.3 Domovská stránka nabídky IBM SaaS**

Domovská stránka nabídky IBM SaaS umožňuje uživatelům IBM SaaS přístup k těm funkcím provozního prostředí nabídky IBM SaaS, které jsou definovány pro jejich roli.

## **1.5.4 Stránka pro správu uživatelů**

Stránka pro správu uživatelů umožňuje uživatelům typu Account Administrator vytvářet a odstraňovat nové uživatele a přidělovat uživatelům role. Uživatelé IBM SaaS přistupují na stránku pro správu uživatelů za účelem správy svých osobních uživatelských údajů. Uživatelům IBM SaaS může být přidělena jedna nebo více rolí umožňujících přístup k funkcím IBM SaaS definovaným pro specifické role.

## **1.5.5 E-mailová oznámení**

Nabídka IBM SaaS zahrnuje oznamovací funkci, která uživatele IBM SaaS informuje o jejich přístupu k nabídce IBM SaaS, o přidělených rolích a o změnách hesla. Oznamovací funkce rovněž informuje administrátory o stavu IBM SaaS a o plánovaných změnách.

## **1.5.6 Denní automatické online zálohování**

Nabídka IBM SaaS bude provádět každodenní zálohování, které se v případě potřeby používá k automatizované obnově nabídky IBM SaaS. Záloha je šifrována a uchovávána v umístění jiného datového centra ve stejném globálním regionu.

## **1.5.7 Automatizované monitorování a obnova**

Nabídka IBM SaaS bude monitorovat dostupnost servisní instance a v případě, že instance nereaguje nebo není dostupná, provede obnovu.

## **1.6 Volitelné funkce IBM SaaS**

### **1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author**

IBM SaaS umožňuje zakoupit další uživatele IBM SaaS pro přístup k Vývojovému prostředí, aktivačnímu softwaru IBM Process Designer a/nebo IBM Integration Designer. Další autoři mohou přistupovat pouze k vývojovým prostředím v cloudu nebo prostředím nastaveným v umístění dle výběru Zákazníka.

### **1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment**

Oprávnění k Testovacímu prostředí poskytuje Zákazníkovi další testovací prostředí nad rámec prostředí zahrnutého ve službě IBM SaaS. Uživatelé Testovacího prostředí mohou přistupovat pouze k tomuto dodatečnému testovacímu prostředí, ať už prostřednictvím cloudu nebo nainstalovanému jako neproduktivní prostředí nastavené v umístění dle výběru Zákazníka.

### **1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment**

Oprávnění k Běhovému prostředí procesu poskytuje Zákazníkovi další běhové prostředí z prostředí zahrnutého do služby IBM SaaS. Zakoupení uživatelé běhového prostředí procesu mohou přistupovat pouze k tomuto dodatečnému běhovému prostředí, ať už prostřednictvím cloudu nebo nastavení v umístění dle výběru Zákazníka.

## Příloha B

IBM poskytuje následující dohodu o úrovni služeb pro cloudovou částí IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

### 1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoli smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout jednu dvanáctinu (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

U spojených nabídek IBM SaaS (jednotlivé nabídky IBM SaaS prodávané společně jako jedna nabídka formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za IBM SaaS v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé IBM SaaS. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální nabídky IBM SaaS v balíku.

### 2. Úrovně služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu smluvního měsíčního období:

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,0 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

\* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 60 minut za Smluvní měsíční období

43 200 minut celkem za 30denní smluvní měsíční období - 60 minut Odstávky = 43 140 minut <hr/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 99,86% dostupnost během smluvního měsíčního období
---	---

