

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

## IBM Emptoris Strategic Supply Management 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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

### 2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Autorizovaný užívateľ je jedinečná osoba, ktorá má pridelený prístup do IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého Oprávneného užívateľa, ktorý bude ľubovoľným spôsobom pristupovať k službe IBM SaaS, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera) a prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov počas obdobia merania určeného v Transakčnom dokumente. Oprávnenie pre Oprávneného používateľa je jedinečné a vzťahuje sa výlučne na daného Oprávneného používateľa, nie je ho možné zdieľať, ani postúpiť inak ako trvalým prevodom oprávnení Oprávneného používateľa na inú osobu.
- Pripojenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Pripojenie je prepojenie alebo priradenie databázy, aplikácie, servera alebo iného typu zariadenia k službe IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Pripojení k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení alebo oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- 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 mu poskytne na prístup a používanie počas obdobia merania určeného v Dokumente objednávky Zákazníka.

### 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. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

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 písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, kým Zákazník neposkytne oznámenie o vypovedaní aspoň 90-dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

#### 5. Technická podpora

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, e-mailov, online diskusných fór 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 v publikácii IBM Software as a Service Support Handbook.

V lístkoch podpory pre službu IBM SaaS sa používajú nasledujúce úrovne závažnosti:

Závažnosť	Definícia závažnosti
1	Problémy s kritickým dopadom na obchodné operácie a problémy spôsobujúce výpadky služieb zahŕňajú: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nie je možné používať produkt alebo primerane pokračovať v práci s produktom v produkčnej Inštancii.</li><li>• Bola narušená bezpečnosť produktu.</li><li>• Dochádza k poškodeniu údajov.</li><li>• Dodávateľ a kupujúci nie sú schopní zadávať ponuky (prostredníctvom užívateľského rozhrania alebo importovania).</li><li>• Žiadni užívatelia nie sú schopní vytvárať zmluvy, otvárať znenia zmlúv, schvaľovať zmluvy alebo podpisovať zmluvy.</li></ul>
2	Problémy so závažným dopadom na obchodné operácie zahŕňajú: <ul style="list-style-type: none"><li>• Kľúčové súčasti produktu nefungujú správne.</li><li>• Správanie produktu má výrazne negatívny dopad na produktivitu.</li><li>• Užívateľom sa nedoručujú pozvania na udalosti.</li><li>• Pracovné toky schvaľovania zmlúv a pravidiel nefungujú správne.</li></ul>
3	Problémy s nezávažným dopadom na obchodné operácie zahŕňajú: <ul style="list-style-type: none"><li>• Súčasti produktu nefungujú správne, avšak existuje alternatívne riešenie.</li><li>• Nie je dostupná niektorá nie nevyhnutná funkcia bez alternatívneho riešenia.</li><li>• Dokument nie je možné pripojiť k položkám v udalosti.</li><li>• Formát šablóny oznámenia nie je správna.</li><li>• Nie kľúčové funkcie softvéru neposkytujú očakávané výsledky.</li></ul>
4	Problémy s minimálnym dopadom na obchodné operácie zahŕňajú: <ul style="list-style-type: none"><li>• Žiadosti o informácie o produkte</li><li>• Vysvetlenie k dokumentácii k produktu</li><li>• Návod na exportovanie udalosti</li><li>• Návod plánovania úlohy tvorby zostavy</li></ul>

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

### **6.1 Lokality a služby Tretích strán**

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené so službou IBM SaaS alebo prístupné 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.

### **6.2 Súlad s programom Bezpečný prístav**

IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **6.3 Údaje**

#### **6.3.1 Zhromažďovanie**

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 dodávateľia 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.

#### **6.3.2 Spracovanie**

Transakcie vykonávané vo všetkých členských štátoch EÚ, na Islande, v Lichtenštajnsku, Nórsku a Švajčiarsku sa budú riadiť nasledujúcimi ustanoveniami:

Zákazník súhlasí, že IBM môže spracovávať obsah vrátane všetkých osobných údajov (v súlade s definíciou tohto pojmu v Smernici EÚ číslo 95/46/EC) v zahraničí v nasledujúcich krajinách: Austrália, Bielorusko, Kanada, Francúzsko, Nemecko, India, Írsko, Holandsko, Spojené kráľovstvo a Spojené štáty. Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže po predchádzajúcom upozornení zmeniť tento zoznam krajín, keď usúdi, že je to nevyhnutné z hľadiska poskytovania služby IBM SaaS.

V prípade, že prenos osobných údajov z Európskeho hospodárskeho priestoru alebo Švajčiarska nebude podliehať rámcom Bezpečný prístav spoločnosti IBM medzi USA a EÚ a USA a Švajčiarskom, zmluvné strany alebo ich príslušné pridružené spoločnosti môžu uzavrieť samostatné zmluvy uvádzajúce štandardné, nepozmenené ustanovenia modelu EÚ z pozície svojich príslušných rolí v súlade s rozhodnutím Európskej komisie číslo 2010/87/EU, v znení neskorších úprav, pričom voliteľné ustanovenia sa odstránia. Všetky nezhody alebo pohľadávky vyplývajúce z týchto zmlúv, a to aj v prípade, že vznikli na strane pridružených spoločností, budú zmluvné strany riešiť tak, ako keby vznikli medzi nimi na základe tejto Zmluvy.

### **6.4 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.

### **6.5 Obsah v službe IBM SaaS**

Zálohovanie sa v prípade produkčných inštancií bude vykonávať každodenne, kým v prípade neprodukčných inštancií sa bude vykonávať každý týždeň. V prípade produkčných inštancií bude IBM uchovávať záložnú kópiu údajov Zákazníka maximálne po dobu 90 dní a v prípade neprodukčných inštancií po dobu 7 dní. Zálohy bude IBM udržiavať iba na účely zotavenia po havárii a na iné účely

súvisiace s obnovením poskytovania služby IBM SaaS, pričom ich účelom nie je obnoviť údaje, ktoré zo služby IBM SaaS odstráni Zákazník. Za zamedzenie jednotlivým užívateľom v odstránení údajov prostredníctvom konfigurácie nastavení zabezpečenia služby IBM SaaS je zodpovedný Zákazník a Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM nedokáže obnoviť odstránené údaje a nie je ani povinná tak urobiť.

Pred ukončením poskytovania služby IBM SaaS môže Zákazník extrahovať údaje pomocou funkcií na tvorbu výkazov a exportovanie údajov poskytovaných v službe IBM SaaS. Voliteľné služby extrahovania údajov sa poskytujú na základe samostatného Rozsahu prác. IBM po prijatí žiadosti zo strany Zákazníka do 30 dní od ukončenia poskytovania služby IBM SaaS zničí obsah Zákazníka alebo vráti Zákazníkovi elektronickú kópiu obsahu Zákazníka v natívnom formáte aplikácie. Ak chce Zákazník získať certifikát o zničení obsahu alebo poslať žiadosť o kópiu obsahu, nak by kontaktovať tím technickej podpory.

## **6.6 Doba výpadku**

Plánovaná doba nedostupnosti služby IBM SaaS z dôvodu údržby bude uvedená v príručke podpory k službe IBM SaaS. Ďalšia Doba nedostupnosti sa môže naplánovať vopred, pričom Zákazníkovi sa prostredníctvom tímu technickej podpory poskytne oznámenie o tejto skutočnosti v dostatočnom predstihu. Počas tejto doby služba IBM SaaS nemusí byť dostupná (v závislosti od typu plánovanej údržby). Nedostupnosť počas údržby sa nezohľadňuje pri výpočte dobropisu na základe Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb. IBM si vyhradzuje právo pristúpiť k neplánovanej nedostupnosti v prípade núdze.

## **6.7 Ďalšie služby**

### **6.7.1 Inovácie aplikácií**

IBM nainštaluje a nakonfiguruje aktualizácie softvéru v produkčných a neprodukčných Inštanciách vo vzájomne dohodnutom čase podľa dostupnosti.

IBM oznámi ukončenie podpory pre verziu programu IBM poskytnutú v rámci služby IBM SaaS aspoň 12 mesiacov vopred. IBM bude spolupracovať so Zákazníkom pri migrácii všetkých Inštancií služby IBM SaaS na podporovanú verziu Programov IBM pred dátumom ukončenia podpory. Náklady na migráciu bude znášať Zákazník. Ak sa migrácia na podporovanú verziu programu IBM nedokončí v rámci tohto obdobia, pričom toto oneskorenie nebude spôsobené výhradne IBM alebo jej zmluvnými dodávateľmi, IBM môže vypovedať túto zmluvu, pričom Zákazníkovi oznámi túto skutočnosť aspoň 30 dní vopred.

### **6.7.2 Obnovy databáz**

IBM vykoná replikáciu obsahu produkčnej databázy do neprodukčnej Inštancie Zákazníka raz za štvrtrok pre každý zakúpený neprodukčný systém. Služby obnovenia sa budú vykonávať vo vzájomne dohodnutom čase podľa voľných termínov.

## **6.8 Klientom poskytnuté certifikáty**

Služba IBM SaaS bude nakonfigurovaná tak, aby používala internetovú adresu URL poskytnutú IBM, pokiaľ Zákazník špecificky nepožiadá o použitie vlastnej internetovej adresy URL. Pokiaľ sa Zákazník rozhodne použiť vlastnú internetovú adresu URL pre službu IBM SaaS, bude niesť výhradnú zodpovednosť a znášať všetky súvisiace výdavky na údržbu a obnovu adresy URL, ako aj všetkých vyžadovaných certifikátov. Zákazník musí IBM poskytnúť všetky vyžadované certifikáty a konfiguračné informácie pred poskytnutím služby IBM SaaS.

## **6.9 Zotavenie po havárii**

Ak Zákazník používa aktuálnu podporovanú verziu služby IBM SaaS, v prípade významného výpadku systémov v dôsledku prírodnej katastrofy (napríklad požiar, zemetrasenie, záplavy, atď.), ktorú IBM nedokáže ovplyvniť, sa vykoná zotavenie po havárii a to obnovením produkčných údajov Zákazníka do niektorej z neprodukčných Inštancií alebo Pripojení Zákazníka, pričom táto služba sa bude poskytovať iba vtedy, ak Zákazník zakúpil aspoň jedno oprávnenie pre Neprodukčnú Inštanciu pre každý súvisiaci Program IBM. Zotavenie po havárii sa poskytuje iba pre produkčné Inštancie a Pripojenia. IBM pri vykonávaní Zotavenia po havárii vynaloží finančne primerané úsilie s cieľom obnoviť prístup Zákazníka k službe IBM SaaS s Cieľovým časom zotavenia 72 hodín a s Cieľovým bodom zotavenia 24 hodín v prípade produkčných Inštancií a Pripojení.

**Príloha A****1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise**

Užívateľ služby IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud bude mať prístup k službe IBM SaaS, pre ktorú Zákazník zakúpil oprávnenia, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení, a bude mať právo na používanie tejto služby podľa zakúpených typov užívateľov, ktoré sú popísané v príslušných Podmienkach používania.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements - Iba na čítanie
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

Používanie produktu IBM SaaS v spojení s vyššie uvedenými ponukami musí byť v súlade s podmienkami uvedenými v Transakčnom dokumente a v súlade s Podmienkami používania, ktoré sa vzťahujú na príslušnú používanú ponuku.

**2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator**

Služba IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator poskytuje nasledujúce funkcie:

- systém dynamického mapovania smeruje užívateľské požiadavky na zabezpečený aplikačný obsah na optimálny server
- technológia optimalizácie trasy identifikuje optimálnu trasu späť k východiskovej infraštruktúre s cieľom získať dynamický aplikačný obsah
- transportný protokol transparentne optimalizuje komunikáciu medzi serverom a východiskovým bodom
- server získa vyžadovaný aplikačný obsah a vráti ho užívateľovi prostredníctvom zabezpečených a optimalizovaných pripojení

### **3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud**

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud poskytuje šifrované pripojenie medzi lokalitou sieťového koncového bodu Zákazníka a lokalitou koncového bodu hosťujúceho službu Emptoris SaaS. Všetky sieťové prenosy medzi týmito dvomi zariadeniami sa budú šifrovať bezpečným spôsobom. Údaje sa zašifrujú v odosielaťujúcom koncovom bode a dešifrujú v prijímajúcom koncovom bode s použitím štandardizovaných šifrovacích kľúčov a metód. V prípade, že sa vyžaduje pripojenie prostredníctvom virtuálnej súkromnej siete pre neprodukčnú Inštanciu, bude potrebné ďalšie predplatné.

### **4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On poskytuje potrebnú infraštruktúru na inštaláciu softvéru IBM Cognos určeného na použitie so službami IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud a IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Táto ponuka nie je vyžadovaná, ak Zákazník zakúpil službu IBM Emptoris Contract Management or Services Procurement.

### **5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud**

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database zabezpečuje šifrovanie údajov Zákazníka uložených vo vyhradenej inštancii databázy s použitím šifrovacieho kľúča pre nasledujúce služby IBM SaaS, ak sú určené v Dokumente objednávky:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

Šifrovacie kľúče sú kľúče uložené v bezpečnostnej schránke kľúčov, pričom každá inštancia databázy vyžaduje vyhradené jedinečné kľúče. Nezdieľajú sa žiadne kľúče, a to ani vtedy, ak inštancie databázy používajú ten istý hardvér. Služby IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud a IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud neukladajú prílohy do databázy, a údaje príloh sa preto nešifrujú.

Zákazník musí zakúpiť jednu Inštanciu služby IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB pre každú produkčnú a Neprodukčnú Inštanciu, pre ktorú sa majú šifrovať údaje.

## 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:

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 táto 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
  - nespĺnenia 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 Udalosti do 24 hodín od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie služby IBM SaaS. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- 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 Žiadosti.
- 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 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 Udaloťou 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 odosielať len Žiadosti 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 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

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorého sa Žiadosť týka)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
<95,0 %	10 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí 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 500 nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 500 minút nedostupnosti = 42 700 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 2 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú Úroveň služieb na úrovni 98,8 % 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
- žiadosti zo strany užívateľov, hostí, účastníkov a oprávnených pozvaných osôb zo strany Zákazníka v službe IBM SaaS