

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud

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 IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Advanced Add-on

2. Metriky poplatků

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

- a. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Oprávněný uživatel je jedinečná osoba, které je udělen přístup k IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná vyhrazená oprávnění pro každého Oprávněného uživatele, který jakýmkoli způsobem, přímo či nepřímo, přistupuje k nabídce IBM SaaS (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) během období měření specifikovaného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu. Oprávnění pro Oprávněného uživatele je specifické pro konkrétního Oprávněného uživatele a nelze je sdílet ani opakovaně převádět, ledaže se jedná o trvalý převod oprávnění pro Oprávněného uživatele na jinou osobu.
- b. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

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

4. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

Smluvní období pro poskytování 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 na konci období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemnou žádost týkající se záměru službu 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

Poté, co IBM oznámí Zákazníkovi, že nabídka IBM SaaS je k dispozici, je pro nabídku IBM SaaS poskytována technická podpora, a to telefonicky, e-mailem, prostřednictvím online fór a online systému hlášení problémů. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují 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 příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Ke sledování tiketů podpory pro nabídku IBM SaaS se používají následující závažnosti:

Závažnost	Definice Závažnosti
1	<p>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby zahrnuje následující situace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Produkt nelze použít nebo nelze pokračovat v práci s použitím produktu v produktivním prostředí. ● Došlo k narušení zabezpečení produktu. ● Došlo k poškození dat. ● Dodavatel a kupující nemohou předkládat nabídky (prostřednictvím uživatelského rozhraní a importu). ● Žádný uživatel nemůže vytvářet smlouvy, otevírat text smlouvy, schvalovat smlouvy a zajišťovat jejich realizaci.
2	<p>Významný dopad na obchodní činnost zahrnuje následující situace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kritické komponenty produktu nepracují správně. ● Chování má významný negativní vliv na produktivitu. ● Uživatelům nepřicházejí pozvánky na události. ● Smluvní pracovní postupy a pravidla schvalování smluv nepracují správně. ● Objednávky nejsou úspěšně odesílány prodejčům.
3	<p>Malý dopad na obchodní činnost zahrnuje následující situace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Komponenty produktu nepracují správně, ačkoli je k dispozici alternativní řešení. ● K dispozici není běžná funkce bez alternativního řešení. ● K položkám v události nelze připojovat dokumenty. ● Formátování šablony oznámení je nesprávné. ● Běžné funkce softwaru generují neočekávané výsledky.
4	<p>Minimální dopad na obchodní činnost zahrnuje následující situace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Žádosti o informace o produktech ● Vyjasnění dokumentace k produktům ● Postup exportu události ● Postup plánování úlohy reportingu

6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

6.1 Webové stránky a služby poskytované třetími stranami

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 nabídkou IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a uživatel IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečinní prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

6.2 Dodržování požadavků vyplývajících z Pravidel Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor Framework, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Data

6.3.1 Shromažďování osobních údajů

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní 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 našich služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit interakce 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.

6.3.2 Zpracování

Na transakce realizované ve všech členských státech EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku se vztahují následující podmínky:

Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů (tak, jak je pojem definován ve směrnici EU 95/46/ES) v zahraničí, a to v následujících státech: Austrálie, Bělorusko, Kanada, Francie, Německo, Indie, Irsko, Nizozemsko, Velká Británie a USA. Zákazník souhlasí s tím, že IBM smí prostřednictvím oznámení změnit tento seznam států, pokud důvodně usoudí, že je to nezbytné pro poskytování IBM SaaS.

V případech, kdy se na přenos Osobních údajů pocházejících z Evropského hospodářského prostoru nebo ze Švýcarska nevztahují Pravidla IBM US-EU Safe Harbor Framework a US-Swiss Safe Harbor Framework, smí smluvní strany nebo jejich relevantní příbuzné společnosti, z titulu svých příslušných rolí dle Rozhodnutí Komise 2010/87/EU, uzavřít samostatné standardní, nezměněné smlouvy obsahující klauzule dle vzorových klauzulí EU a smí odstranit volitelné klauzule. Jakékoli spory nebo nároky vzniklé na základě těchto smluv, a to i v případě, že byly uzavřeny příbuznými společnostmi, budou posuzovány tak, jako by tento spor nebo odpovědnost vznikly mezi nimi podle této smlouvy.

6.4 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.

6.5 Obsah nabídky IBM SaaS

Zálohy jsou prováděny denně pro produktivní instance a týdně pro neproduktivní instance. IBM uchová záložní kopii dat Zákazníka po dobu maximálně 90 dní pro produktivní instance a 7 dní pro neproduktivní instance. Zálohy jsou spravovány IBM pouze pro Zotavení z havárie nebo jiné úsilí k obnově IBM SaaS a nejsou určeny k použití k obnově dat odstraněných z nabídky IBM SaaS. Zákazník nese odpovědnost za konfiguraci zabezpečení nabídky IBM SaaS k zabránění jednotlivým uživatelům v odstranění dat a bere na vědomí, že IBM nemůže odstraněná data obnovit a není to její povinností.

Před ukončením nabídky IBM SaaS může Zákazník používat jakékoli z poskytnutých funkcí reportingu nebo exportu nabídky IBM SaaS k extrahování dat. Služby uživatelské extrakce dat jsou k dispozici v rámci samostatného Popisu služeb. Poté, co od Zákazníka IBM do 30 dní od ukončení nabídky IBM SaaS obdrží žádost, obsah zničí nebo mu poskytne elektronickou kopii obsahu ve formátu nativní aplikace. S žádostí o doložení zničení obsahu nebo o kopii obsahu je třeba se obrátit na technickou podporu.

6.6 Odstávka

Plánované okno odstávky údržby pro nabídku IBM SaaS je uvedeno v příručce podpory IBM Software as a Service. Další odstávku lze naplánovat předem, a to oznámením Zákazníkovi prostřednictvím Technické podpory. Během této doby nabídka IBM SaaS může nebo nemusí být dostupná, a to na základě typu plánované údržby. Odstávka během tohoto okna se nezapočítává do výpočtu kreditu za porušení úrovně služby. IBM si vyhrazuje právo na neplánovanou odstávku v nouzových situacích.

6.7 Další služby

6.7.1 Upgrady aplikací

IBM nainstaluje a nakonfiguruje upgrady softwaru pro produktivní a neproduktivní prostředí ve vzájemně dohodnutém čase a podle naplánované dostupnosti.

IBM oznámí 12 měsíců předem ukončení podpory pro verzi programu IBM poskytnutého v rámci IBM SaaS. Před datem ukončení podpory IBM společně se Zákazníkem provede migraci všech jeho Instancí IBM SaaS do podporované verze Programů IBM. Zákazník ponese odpovědnost za náklady migrace. Pokud migrace na podporovanou verzi programu IBM není během lhůty dokončena, je IBM oprávněna kromě případů způsobených prodlením výhradně ze strany IBM nebo jejích dodavatelů, ukončit tuto smlouvu na základě písemné výpovědi poskytnuté Zákazníkovi 30 dní předem.

6.7.2 Aktualizace databáze

IBM provede jednou za čtvrtletí replikaci obsahu produktivní databáze do neproduktivního prostředí Zákazníka, a to pro každý zakoupený neproduktivní systém. Služby aktualizace budou poskytovány v dohodnutém čase, podle plánované dostupnosti.

6.8 Certifikáty poskytnuté Zákazníkem

Pokud si Zákazník konkrétně nevyžádá použití vlastního internetového lokátoru jednotného prostředku, nabídka IBM SaaS bude nakonfigurována k použití internetového lokátoru jednotného prostředku poskytnutého IBM. Pokud se Zákazník pro nabídku IBM SaaS rozhodnete používat vlastní internetový lokátor jednotného prostředku, nese veškerou odpovědnost a náklady a zodpovídá za veškerou údržbu v souvislosti s obnovením lokátoru jednotného prostředku a všech požadovaných certifikátů. Před dokončením poskytování nabídky IBM SaaS musí Zákazník IBM poskytnout požadované certifikáty a informace k nastavení.

6.9 Zotavení z havárie

Pokud Zákazník používá aktuální podporovanou verzi IBM SaaS, v případě závažného narušení systému způsobeného událostí typu vis maior (např. požárem, zemětřesením, povodní atd.) mimo kontrolu IBM bude zotavení z havárie provedeno obnovením produktivních dat Zákazníka do jedné z neproduktivních instancí Zákazníka Disaster je k dispozici, pouze pokud si Zákazník zakoupil minimálně jednu Neproduktivní instanci pro každý Související program. Zotavení z havárie je dostupné pouze pro Produktivní instance a Připojení. IBM provede Zotavení z havárie za vynaložení komerčně přiměřeného úsilí k obnově IBM SaaS Zákazníka s Cílem doby obnovení 72 hodin a s Cílem bodu obnovení 24 hodin pro Produktivní instance a Připojení.

6.10 Kumulativní oprávnění

Zákazníci jsou povinni získat oprávnění pro Instanci a rovněž takový počet oprávnění pro Oprávněné uživatele, který bude dostatečný k pokrytí počtu uživatelů nabídky IBM SaaS produktů IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud a IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud.

6.11 Oprávnění nejsou požadována

Administrativní uživatelé jsou zahrnuti do nabídky IBM SaaS. Zákazník nemusí získat oprávnění pro Oprávněné uživatele pro administrativní uživatele IBM SaaS.

Administrativní uživatel je oprávněn nastavovat oprávnění aplikací a dat pro roli a skupinu výdajů, měnit vlastnosti aplikace, konfigurovat dimenze, měřítka a atributy a konfigurovat interní a externí uživatele produktu Strategic Supply Management Platform, organizace, datové zdroje, skupiny, role, pracovní postupy, kategorie a hlavní záznamy dodavatelů.

Příloha A

1. IBM Emptoris Spend Analysis Premium On Cloud

Nabídka IBM SaaS podporuje následující funkce a možnosti:

- Nástroj pro průzkum dimenzí – Umožňuje uživateli zobrazovat historické profily výdajů v konfigurovatelném pohledu více dimenzí. V tomto nástroji může uživatel také použít filtry, vytvářet záložky a zobrazit detailní informace o výdajích na úrovni transakcí. Uživatelé mohou také zobrazit a exportovat data dimenzí pro offline analýzu.
- Důležité reporty – Umožňuje uživatelům označit reporty vytvořené v aplikaci jako důležité. Mimo ostatních reportů lze jako důležité označit také záložky a řídicí panely.
- Správa – Umožňuje správci spravovat uživatelské role, související oprávnění, zobrazení dat a vlastnosti. Správce může také sledovat využití aplikace uživateli prostřednictvím reportů o využití.
- Řídicí panel – Umožňuje uživateli zobrazovat, vytvářet a konfigurovat řídicí panely zahrnující několik panelů za využití různých komponent reportingu, které jsou součástí aplikace. Uživatel může také sdílet a exportovat obsah řídicího panelu.
- Tabulky – Umožňují uživateli vytvářet, zobrazovat a exportovat reporty ve formátu tabulek, které zahrnují dimenze s maximálně 3 řádky a 3 sloupci. Uživatel může také vytvořit vnořenou kontingenční tabulku zahrnující až 5 dimenzí. Uživatelé mohou reporty ve formě tabulek exportovat do aplikace Excel nebo je sdílet s ostatními uživateli nabídky Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analýzy – Umožňují uživateli vytvářet základní reporty na základě dotazů. Uživatelé mohou reporty exportovat do aplikace Excel nebo je sdílet s ostatními uživateli nabídky IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Zpětná vazba – Umožňuje uživatelům zaznamenat zpětnou vazbu a aktualizovat klasifikaci výdajů navržením změn hierarchií dimenze nebo rozdělení výdajů.

2. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud

Nabídka IBM SaaS podporuje následující funkce a možnosti:

- Nástroj pro průzkum dimenzí – Umožňuje uživateli zobrazovat historické profily výdajů v konfigurovatelném pohledu více dimenzí. V tomto nástroji může uživatel také použít filtry, vytvářet záložky a zobrazit detailní informace o výdajích na úrovni transakcí. Uživatelé mohou také zobrazit a exportovat data dimenzí pro offline analýzu.
- Důležité reporty – Umožňuje uživatelům označit reporty vytvořené v aplikaci jako důležité. Mimo ostatních reportů lze jako důležité označit také záložky a řídicí panely.
- Správa – Umožňuje správci spravovat uživatelské role, související oprávnění, zobrazení dat a vlastnosti. Správce může také sledovat využití aplikace uživateli prostřednictvím reportů o využití.

3. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud Advanced Add-on

Volba IBM SaaS doplňuje nabídku IBM Spend Analysis on Cloud o následující funkce a možnosti:

- Řídicí panel – Umožňuje uživateli zobrazovat, vytvářet a konfigurovat řídicí panely zahrnující několik panelů za využití různých komponent reportingu, které jsou součástí aplikace. Uživatel může také sdílet a exportovat obsah řídicího panelu.
- Tabulky – Umožňují uživateli vytvářet, zobrazovat a exportovat reporty ve formátu tabulek, které zahrnují dimenze s maximálně 3 řádky a 3 sloupci. Uživatel může také vytvořit vnořenou kontingenční tabulku zahrnující až 5 dimenzí. Uživatelé mohou reporty ve formě tabulek exportovat do aplikace Excel nebo je sdílet s ostatními uživateli nabídky Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analýzy – Umožňují uživateli vytvářet základní reporty na základě dotazů. Uživatelé mohou reporty exportovat do aplikace Excel nebo je sdílet s ostatními uživateli nabídky IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Zpětná vazba – Umožňuje uživatelům zaznamenat zpětnou vazbu a aktualizovat klasifikaci výdajů navržením změn hierarchií dimenze nebo rozdělení výdajů.

4. IBM Emptoris Spend Analysis Read Only

Zákazník může přistupovat k úložištím a vyhledávat v nich, zobrazovat reporty, účastnit se postupů zpětné vazby jako schvalovatel nebo předávající osoba, a to s omezením na dvanáct přihlášení za měsíc.

5. IBM Emptoris Spend Analysis Non-Production Environment

IBM SaaS smí být používána pouze jako součást neproduktivních aktivit Zákazníka, včetně - nikoli však pouze - testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností v oblasti zajištění kvality nebo vývoje interně užívaných dodatků či rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API.

Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující smlouvu o úrovni služeb, která je platná, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze úrovně služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že smlouva o úrovni služeb nepředstavuje záruku.

1. Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování IBM SaaS, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s IBM SaaS, a kdy všichni uživatelé Zákazníka nemohou užívat všechny aspekty IBM SaaS, k nimž mají oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy nabídka IBM SaaS není dostupná v důsledku:
 - plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - problémů s aplikacemi, vybavením nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup k nabídce IBM SaaS Zákazníkem; nebo
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež IBM dal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka;
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo sjednané úrovně služeb.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání nabídky IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za odběr každé jednotlivé služby IBM SaaS. Zákazník smí vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM nenese odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

- e. Pokud si Zákazník službu IBM SaaS zakoupil od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS.

3. Úrovně služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 98,8 % pro Smluvní měsíční období
--	--

4. Výjimky

Tato smlouva o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva o úrovni služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.