

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto 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/>.

Podmínky užívání doplňují podmínky 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. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami a těmito Podmínkami specifickými pro nabídku IBM SaaS mají tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami.

Zákazník smí užívat IBM SaaS teprve poté, co vyjádří souhlas s těmito Podmínkami užívání. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání. Svůj souhlas se Všeobecnými podmínkami vyjádří Zákazník také klepnutím na tlačítko "Souhlasím" poté, co se zobrazily tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS.

**JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ SOUHLASÍTE JMÉNEM ZÁKAZNÍKA, PROHLAŠUJETE A ZARUČUJETE, ŽE JSTE PLNĚ ZMOCNĚNI ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ ZAVÁZAT. JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ NESOUHLASÍTE NEBO NEJSTE PLNĚ ZMOCNĚNI ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ ZAVÁZAT, ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM NEUŽÍVEJTE, ANI SE NEPODÍLEJTE NA JAKÉKOLI FUNKCI NABÍZENÉ JAKO SOUČÁST IBM SAAS.**

### Část 1 - Podmínky IBM

#### 1. IBM SaaS

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

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

#### 2. Metriky poplatků

IBM SaaS se prodává na základě níže uvedených metrik poplatků:

- a. 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 k 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.
- b. 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 každého Souběžného uživatele, kterému byl udělen přístup k IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- c. 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**

#### **3.1 Volby fakturace**

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu. Pokud jde o fakturaci poplatku za registraci IBM SaaS, fakturační volby zahrnují následující možnosti:

- a. celá částka předem;
- b. měsíčně (za uplynulé období);
- c. čtvrtletně (předem);
- d. ročně (předem).

Vybraná fakturační volba bude platná po celé období uvedené v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu. Částka splatná za fakturační cyklus bude založena na ročních poplatcích za registraci a na počtu fakturačních cyklů v roce.

#### **3.2 Poplatky za neúplný měsíc**

Poplatky za neúplný měsíc představují poměrnou denní sazbu, která bude vyúčtována Zákazníkovi. Ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS, budou poplatky za neúplný měsíc vypočítány na základě zbývajících dnů takového neúplného měsíce.

#### **3.3 Poplatky za překročení limitu**

Pokud skutečné užívání IBM SaaS Zákazníkem překročí oprávnění uvedená v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

### **4. Vytvoření účtu a přístup**

Jakmile si Uživatelé IBM SaaS zaregistrují účet ("Účet"), IBM poskytne Uživateli IBM SaaS identifikační údaje a heslo k Účtu. Zákazník je povinen zajistit, aby každý Uživatel IBM SaaS spravoval svůj Účet a aktualizoval příslušné informace. Zákazník může kdykoliv požadovat, aby veškeré Osobní údaje, které poskytl v rámci registrace Účtu nebo užívání IBM SaaS, byly opraveny nebo odstraněny z informací o Účtu. Tyto informace budou opraveny či odstraněny, avšak jejich odstranění může mít za následek zabránění přístupu k IBM SaaS.

Zákazník je povinen zajistit, aby každý Uživatel IBM SaaS chránil své identifikační údaje a heslo k Účtu a aby kontroloval, kdo může k uživatelskému Účtu IBM SaaS přistupovat nebo jakoukoli IBM SaaS jménem Zákazníka užívat.

### **5. Prodloužení Období registrace**

#### **5.1 Automatické prodloužení Období registrace**

Jestliže je v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení softwarové registrace, smí Zákazník prodloužit Období registrace IBM SaaS, jehož platnost se chýlí ke konci, prostřednictvím písemné autorizace k prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávka) zasláného před datem skončení platnosti v souladu s podmínkami Smlouvy.

NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVOU AUTORIZACI DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI, BUDE OBDOBÍ REGISTRACE IBM SaaS AUTOMATICKY PRODLOUŽENO BUĎ O OBDOBÍ JEDNOHO ROKU, NEBO O STEJNÉ OBDOBÍ, JAKO JE PŮVODNÍ OBDOBÍ, LEDAŽE IBM JEŠTĚ PŘED DATEM SKONČENÍ PLATNOSTI OBDRŽÍ BUĎ PŘÍMO OD ZÁKAZNÍKA, NEBO PROSTŘEDNICTVÍM JEHO PRODEJCE (PODLE TOHO, CO JE RELEVANTNÍ) PÍSEMNÉ OZNÁMENÍ, ŽE SI ZÁKAZNÍK NEPŘEJE PRODLOUŽIT OBDOBÍ REGISTRACE. JINAK ZÁKAZNÍK SOUHLASÍ S TÍM, ŽE UHRADÍ TAKOVÉ POPLATKY ZA PRODLOUŽENÍ.

#### **5.2 Pokračující fakturace**

Pokud je v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) stanoveno prodloužení registrace prostřednictvím pokračující fakturace, bude mít Zákazník nadále přístup k IBM SaaS a její užívání mu bude vyúčtováno na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka k IBM SaaS, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

### 5.3 Povinnost Zákazníka prodloužit registraci

Je-li období registrace v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) definováno jako jednorázové období, které skončí, nabídka IBM SaaS nebude po skončení prvotního Období registrace prodloužena. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po uplynutí prvotního Období registrace, musí si obstarat novou registraci IBM SaaS. Novou registraci IBM SaaS lze získat prostřednictvím obchodního zástupce IBM nebo Zákazníkovy prodejce, podle toho, co je relevantní.

## 6. Technická podpora

Technická podpora pro nabídku IBM SaaS je poskytována během Období registrace.

**Provozní doba portálu Support & SaaS Support Portal je uvedena níže:**

8:00 – 20:00 Východního standardního času USA, pondělí - pátek (vyjma státních svátků)

Zákaznická linka podpory: 1-855-221-1166 v USA

Email: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému:**

Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému je poskytována během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1.

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 jedné hodiny	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 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

## 7. Dodatečné podmínky pro IBM SaaS

### 7.1 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li IBM SaaS označena jako "Non-Production", smí být Zákazníkem používána pouze v rámci interních neproduktivních aktivit, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality a/nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část IBM SaaS k jakémukoli jinému účelu.

Zákazník musí mít oprávnění k IBM SmartCloud Control Desk (SaaS), aby mohl získat oprávnění k neproduktivní(m) instanci(ím) IBM SaaS.

Neproduktivní instance IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production nezahrnují vysokou dostupnost nebo stejně časté zálohování jako produktivní instance. Z výkonových důvodů nesmí neproduktivní instanci souběžně přímo ani nepřímou používat jakýmkoli způsobem (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) více než 30 uživatelů.

Každé oprávnění IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On zvyšuje velikost jedné instance IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non Production, což umožňuje, aby k instanci přistupovalo souběžně 30 dodatečných uživatelů. Jestliže Zákazník zvýší kapacitu instance IBM

SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production nákupem produktu IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On, nemůže být tato dodatečná kapacita později převedena na jinou instanci IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production.

## **7.1 Omezení týkající se nabídky Step up**

Nabídka SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers ("Step-up SaaS") vyžaduje, aby Zákazník již měl zakoupena příslušná licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM. Souvisejícím programem pro tuto Step-up SaaS je program IBM SmartCloud Control Desk. Zákazníkova oprávnění ke Step-up SaaS nesmí překročit jeho oprávnění k souvisejícímu programu IBM.

V případě zakoupení Step-up SaaS nesmí Zákazník tatáž licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM využívat v rámci svého prostředí nainstalovaného na místě a současně s oprávněními Step-up SaaS. Jestliže má Zákazník například pro související program IBM oprávnění pro 23 Oprávněných uživatelů a rozhodne se nakoupit oprávnění pro 10 Oprávněných uživatelů Step-up SaaS, pak smí daných 10 Oprávněných uživatelů Step-up SaaS přistupovat pouze do prostředí IBM SaaS a nesmí nadále využívat software nainstalovaný na místě. Poté bude 13 jeho Oprávněných uživatelů oprávněno i nadále používat prostředí na místě.

Step-up SaaS nezahrnuje Softwarovou registraci a podporu pro program IBM. Zákazník prohlašuje, že si zakoupil (1) příslušná licenční oprávnění a (2) Softwarovou registraci a podporu pro související program IBM. Během Období registrace Step-up SaaS musí Zákazník udržovat v platnosti aktuální Softwarovou registraci a podporu pro oprávnění k programu IBM využívaná ve spojení s oprávněními k Step-up SaaS. V případě, že Zákazníkova licence na užívání souvisejícího programu IBM nebo jeho Softwarové registrace a podpory pro související program IBM skončí, skončí také jeho oprávnění k užívání Step-Up SaaS.

## **7.2 Odkazy na webové stránky nebo služby třetích stran**

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, uděluje 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 strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

## IBM Podmínky užívání

### Část 2 – Podmínky specifické pro jednotlivé státy

Níže uvedené podmínky nahrazují nebo upravují podmínky uvedené v Části 1. Všechny podmínky uvedené v Části 1, které nejsou těmito dodatky pozměněny, zůstávají v nezměněném znění a plně účinné. Tato Část 2 sestává z dodatků k těmto Podmínkám užívání a má následující strukturu:

- Dodatky pro státy Ameriky;
- Dodatky pro státy Asie a Pacifické oblasti;
- Dodatky pro státy Evropy, Středního východu a Afriky.

#### DODATKY PRO STÁTY AMERIKY

**BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKÁNSKÁ REPUBLIKA, SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA A PANAMA**

##### 5.1 Automatické prodloužení Období registrace

*Níže uvedený text nahrazuje odstavec začínající "NEOBRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRÁVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI":*

IBM prodlouží, za dodatečnou úhradu, končící Období registrace IBM SaaS o jeden rok, a to za stejnou cenu při stejném intervalu fakturace, jestliže IBM nebo Zákazníkův prodejce obdrží (1) objednávku Zákazníka na prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávku) před uplynutím aktuálního Období registrace, nebo (2) Zákazníkovo úhradu do 30 dní od data, kdy Zákazník obdržel od IBM fakturu za IBM SaaS na další období.

**ARGENTINA, BRAZÍLIE, CHILE, KOLUMBIE, EKVÁDOR, MEXIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA**

##### 5.1 Automatické prodloužení Období registrace

Nevztahuje se na Veřejné Orgány, na něž se vztahují Právní předpisy o veřejných zakázkách.

**BRAZÍLIE**

##### 5.1 Automatické prodloužení Období registrace

*Níže uvedený text se přidává za druhý odstavec:*

Transakční dokument popisuje proces písemné komunikace vůči Zákazníkovi obsahující příslušnou cenu a další informace o prodlouženém období.

**SPOJENÉ STÁTY AMERICKÉ**

##### 5.1 Automatické prodloužení Období registrace

*Následující věta se doplňuje na konec odstavce začínajícího "NEOBRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRÁVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI" v bodu 5.1 Automatické prodloužení Období registrace:*

**ZÁKAZNÍK JE OPRÁVNĚN UKONČIT IBM SaaS KDYKOLI PO SKONČENÍ POČÁTEČNÍHO OBDOBÍ REGISTRACE, A TO PROSTŘEDNICTVÍM VÝPOVĚDI S JEDNOMĚSÍČNÍ VÝPOVĚDNÍ LHÚTOU ZASLANOU IBM BUĎ PŘÍMO, NEBO PROSTŘEDNICTVÍM ZÁKAZNÍKOVA PRODEJCE IBM (JE-LI TO RELEVANTNÍ), JESTLIŽE IBM NEOBRŽELA OD ZÁKAZNÍKA PÍSEMNOU AUTORIZACI (např. formulář s objednávkou, dopis s objednávkou, objednávku) PRODLOUŽENÍ KONČÍCÍHO OBDOBÍ REGISTRACE IBM SaaS. V TAKOVÉM PŘÍPADĚ MÁ ZÁKAZNÍK NÁROK NA NÁHRADU V POMĚRNÉ VÝŠI.**

## DODATKY PRO STÁTY ASIE A PACIFICKÉ OBLASTI

### BANGLADÉŠ, BHÚTÁN A NEPÁL

#### 5.1 Automatické prodloužení Období registrace

*Níže uvedený text nahrazuje odstavec začínající "NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRÁVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI" bodu 5.1 Automatické prodloužení Období registrace:*

IBM prodlouží, za dodatečnou úhradu, končící Období registrace IBM SaaS o jeden rok, a to za stejnou cenu při stejném intervalu fakturace, jestliže IBM nebo Zákazníkův prodejce obdrží (1) objednávku Zákazníka na prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávku) před uplynutím aktuálního Období registrace, nebo (2) Zákazníkovu úhradu do 30 dní od data, kdy Zákazník obdržel od IBM fakturu za IBM SaaS na další období.

## DODATKY PRO STÁTY EVROPY, STŘEDNÍHO VÝCHODU A AFRIKY (EMEA)

### BAHRAJN, KUVAJT, OMÁN, KATAR, SAÚDSKÁ ARÁBIE A SPOJENÉ ARABSKÉ EMIRÁTY

#### 5.1 Automatické prodloužení Období registrace

*Níže uvedený text nahrazuje odstavec začínající "NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRÁVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI" bodu 5.1 Automatické prodloužení Období registrace:*

IBM prodlouží, za dodatečnou úhradu, končící Období registrace IBM SaaS o jeden rok, a to za stejnou cenu při stejném intervalu fakturace, jestliže IBM nebo Zákazníkův prodejce obdrží (1) objednávku Zákazníka na prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávku) před uplynutím aktuálního Období registrace, nebo (2) Zákazníkovu úhradu do 30 dní od data, kdy Zákazník obdržel od IBM fakturu za IBM SaaS na další období.

## Příloha A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) je řešení pro správu služeb, které zahrnuje nebo podporuje následující procesy:

- a. Řízení znalostí (Knowledge Management)
- b. Správa servisních aktiv a konfigurací (Service Asset & Configuration Management)
- c. Správa katalogu služeb (Service Catalog Management)
- d. Změnové řízení (Change Management)
- e. Správa verzí a implementace (Release & Deployment Management)
- f. Řízení incidentů (Incident Management)
- g. Finanční řízení (Financial Management)
- h. Řízení úrovní služeb (Service Level Management)
- i. Řešení problémů (Problem Management)
- j. Vyřizování požadavků (Request Fulfillment)

Kromě toho se IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) dodává se základními sestavami obsahu, šablonami, uživatelskými rolemi a skupinami zabezpečení, což umožňuje integraci s určitými systémy a poskytuje nástroje na podporu konfigurace aplikací a definování přizpůsobených sestav.