

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

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/>.

Tieto Podmienky používania dopĺňajú podmienky zmluvy IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá z nich sa uplatňuje, („Zmluva“) a spolu s Podmienkami používania predstavujú úplnú zmluvu. V prípade nesúladu medzi Všeobecnými podmienkami a Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS budú Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS nadradené Všeobecným podmienkam.

Zákazník môže službu IBM SaaS používať až po akceptovaní Podmienok používania. Objednaním služby IBM SaaS prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania. Kliknutím na tlačidlo „Akceptujem“ po zobrazení týchto Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS Zákazník vyjadruje súhlas aj so Všeobecnými podmienkami.

AK PODMIENKY POUŽÍVANIA AKCEPTUJETE V MENE ZÁKAZNÍKA, PREHLASUJETE A ZARUČUJETE, ŽE MÁTE PLNÉ PRÁVO ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K PLNENIU PODMIENOK POUŽÍVANIA. AK NESÚHLASÍTE S PODMIENKAMI POUŽÍVANIA ALEBO NEMÁTE PLNÉ PRÁVO ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K PLNENIU PODMIENOK POUŽÍVANIA, NESMIETE ŽIADNYM SPÔSOBOM POUŽÍVAŤ ŽIADNE FUNKCIE PONÚKANÉ V RÁMCI SLUŽBY IBM SAAS.

Časť 1 – Podmienky IBM

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) neprodukčné
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) prídavná neprodukčná kapacita
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) navýšenie pre existujúcich Zákazníkov

2. Platobné metriky

Ponuka služby IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich platobných metrik:

- a. Oprávnený užívateľ je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné a vyhradené oprávnenia pre všetkých jedinečných Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, priamo či nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera) prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. Súbežný užívateľ je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Súbežný užívateľ je osoba, ktorá v ľubovoľnom momente pristupuje k IBM SaaS. Nezávisle na tom, či táto osoba pristupuje k IBM SaaS viac krát súčasne, je táto osoba považovaná za jediného Súbežného užívateľa. Zákazník musí zakúpiť oprávnenie pre všetkých simultánnych Súbežných užívateľov, ktorí budú mať prístup k službe IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, priamo či nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera) prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- c. Inštancia je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre všetky Inštancie služby IBM SaaS, ktoré budú poskytnuté na prístup a

používanie, počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

3.1 Možnosti fakturácie

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente. Možnosti fakturácie pre predplatné služby IBM SaaS sú nasledovné:

- a. Vstupný poplatok pre celú službu
- b. Mesačne (pozadu)
- c. Štvrťročne (vopred)
- d. Ročne (vopred)

Zvolená možnosť fakturácie bude platiť počas obdobia uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente. Splatná čiastka za zúčtovacie obdobie bude odvodená od ročného predplatného a počtu fakturačných cyklov do roka.

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkový mesačný poplatok predstavuje pomernú dennú sadzbu, ktorá bude fakturovaná Zákazníkovi. Čiastkové mesačné poplatky sa počítajú na báze zostávajúceho počtu dní čiastkového mesiaca počnúc dňom, kedy spoločnosť IBM Zákazníkovi oznámi, že jeho prístup k službe IBM SaaS je dostupný.

3.3 Poplatky za prekročenie limitu

Ak Zákazníkove skutočné využívanie IBM SaaS presiahne oprávnenia určené v Dôkaze o nároku alebo v Transakčnom doklade, bude Zákazníkovi fakturovaný prebytok v súlade s poplatkami za prekročenie služby, ako sú zadefinované v príslušnom Dôkaze o nároku alebo v Transakčnom doklade.

4. Vytvorenie konta a prístup

Keď si Užívatelia IBM SaaS zaregistrujú konto ("Konto"), spoločnosť IBM môže poskytnúť Užívateľovi IBM SaaS identifikátor a heslo pre Konto. Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS si bude spravovať a aktualizovať informácie o svojom Konte. Zákazník môže kedykoľvek požiadať, aby boli akékoľvek Osobné údaje, ktoré boli poskytnuté pri registrácii Konta, alebo ktoré používa IBM SaaS, opravené alebo odstránené z informácií o Konte a tieto informácie budú opravené alebo odstránené, ale ich odstránenie môže zamedziť prístup k IBM SaaS.

Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS bude chrániť svoje identifikačné údaje a heslo pre Konto a bude riadiť, kto môže pristupovať na Konto Užívateľa IBM SaaS alebo používať akýkoľvek IBM SaaS v Zákazníkovom mene.

5. Obnovenie Doby predplatného

5.1 Automatická obnova Doby predplatného

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že sa predplatné obnovuje automaticky, Zákazník môže obnoviť končiacu sa Dobu predplatného služby IBM SaaS prostredníctvom písomného požiadania na obnovenie (napríklad objednávací formulár, objednávka, nákupná objednávka) pred ukončením Doby predplatného v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.

AK SPOLOČNOSŤ IBM NEPRIJME TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI, KONČIACA DOBA PREDPLATNÉHO IBM SaaS SA AUTOMATICKY OBNOVÍ NA ĎALŠIE JEDNOROČNÉ OBDOBIE ALEBO NA ROVNAKÉ OBDOBIE AKO BOLO PŮVODNÉ OBDOBIE, POKIAL' SPOLOČNOSŤ PRED DÁTUMOM UKONČENIA PLATNOSTI NEPRIJME PRIAMO OD ZÁKAZNÍKA ALEBO OD PREDAJCU ZÁKAZNÍKA PÍSOMNÉ OZNÁMENIE, ŽE ZÁKAZNÍK NEMÁ ZÁUJEM O OBNOVENIE. V OPAČNOM PRÍPADE ZÁKAZNÍK SÚHLASÍ S TÝM, ŽE UHRADÍ SÚVISIACE POPLATKY ZA OBNOVENIE.

5.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak sa v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvádza, že fakturácia bude pokračovať po skončení Doby predplatného, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne fakturovať používanie služby IBM SaaS. Ak bude Zákazník chcieť ukončiť používanie služby IBM SaaS a zastaviť priebežnú fakturáciu, bude musieť spoločnosti IBM poskytnúť písomnú žiadosť o zrušenie prístupu k službe IBM SaaS najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred. Po zrušení prístupu Zákazníka k službe IBM

SaaS sa mu budú účtovať všetky nevybavené poplatky za prístup k službe v priebehu mesiaca, v ktorom došlo k zrušeniu služby.

5.3 Vyžadované obnovenie zákazníkom

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že sa predplatné ukončí uplynutím Doby predplatného, ponuka služby IBM SaaS sa po ukončení pôvodnej Doby predplatného neobnoví. Aby mohol Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS po ukončení pôvodnej Doby predplatného, musí si zakúpiť nové predplatné služby IBM SaaS. Nové predplatné služby IBM SaaS môže Zákazník zakúpiť od obchodného zástupcu spoločnosti IBM alebo predajcu Zákazníka.

6. Technická podpora

Technická podpora IBM SaaS je k dispozícii počas doby predplatného.

Prevádzkové hodiny e-mailovej podpory a portálu SaaS Support Portal sú nasledovné:

8:00 – 20:00 časového pásma EST, USA, Pondelok – Piatok (okrem dní pracovného pokoja)

Poradenská linka podpory: 1(855) 221 1166 v USA

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Podpora mimo úradných hodín a pri výpadku systému:

Podpora mimo úradných hodín a pri výpadku systému je k dispozícii len pre problémy so závažnosťou 1, počas pracovných dní, víkendov a sviatkov.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Tento stav si vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nespĺnenia obchodných termínov.	Do 2 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

7.1 Obmedzenia neprodukcnej inštancie

Ak je služba IBM SaaS označená ako „neprodučná“, Zákazník môže túto službu IBM SaaS využívať ako súčasť svojich neprodučných činností vrátane testovania, ladenia výkonnosti, diagnostiky chýb, interného testovania výkonnosti, dočasného ukladania a kontroly kvality alebo na vývoj interne používaných prídavných súčastí alebo rozšírení služby IBM SaaS pomocou zverejnených aplikačných programovacích rozhraní (API). Zákazník nemá oprávnenie na používanie akejkoľvek súčasti služby IBM SaaS na žiadny iný účel bez zakúpenia príslušných produkčných oprávnení.

Aby mohol Zákazník získať oprávnenie na Neprodučnú inštanciu (inštancie) IBM SaaS, musí mať oprávnenie na IBM SmartCloud Control Desk (SaaS).

Neprodučné inštancie IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) neobsahujú vysokú dostupnosť ani rovnakú frekvenciu zálohovania ako produkčné inštancie. Z dôvodov výkonnosti môže jednu neprodučnú inštanciu súbežne používať maximálne 30 užívateľov, a to priamym aj nepriamym spôsobom (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera) prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov.

Každý nárok na prídavnú neprodukčnú kapacitu IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) zvýši veľkosť jednej neprodukčnej inštancie IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS), aby umožnil súbežný prístup do inštancie ďalším 30 užívateľom. Ak zákazník pridá Kapacitu do neprodukčnej inštancie IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) zakúpením prídavnej neprodukčnej kapacity IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS), neskôr nebude možné túto dodatočnú kapacitu priradiť inej neprodukčnej inštancii IBM SmartCloud Control Desk (SaaS).

7.1 Obmedzenia Navýšenia

Ponuka SmartCloud Control Desk (SaaS) navýšenie pre existujúcich Zákazníkov („Navýšenie SaaS“) vyžaduje, aby Zákazník vopred získal príslušné licenčné oprávnenia na súvisiace programy IBM. Súvisiaci program IBM pre Navýšenie SaaS je IBM SmartCloud Control Desk. Zákazníkovacie oprávnenia na Navýšenie SaaS nesmú presiahnuť Zákazníkovacie oprávnenia na súvisiaci program IBM.

Pri získaní Navýšenia SaaS nesmie Zákazník s oprávneniami na Navýšenie SaaS využívať tie isté licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, ktoré využíva v rámci svojho prostredia nainštalovaného v mieste prevádzky. Ak má napríklad Zákazník 23 oprávnení Autorizovaného užívateľa na súvisiaci program IBM a rozhodne sa zakúpiť 10 oprávnení Autorizovaného užívateľa na Navýšenie SaaS, môžu 10 Autorizovaní užívatelia Navýšenia SaaS pristupovať len k prostrediu IBM SaaS a nesmú viac využívať softvér nainštalovaný v mieste prevádzky. Potom bude mať Zákazník k dispozícii 13 oprávnení Autorizovaného užívateľa, ktoré bude môcť ďalej využívať vo svojom prostredí v mieste prevádzky.

Navýšenie SaaS nezahŕňa Predplatné a podporu pre súvisiaci program IBM. Zákazník prehlasuje, že získal príslušné (1) licenčné oprávnenia a (2) Predplatné a podporu pre súvisiaci program IBM. Počas Doby predplatného Navýšenia SaaS, musí Zákazník udržiavať aktuálne Predplatné a podporu pre oprávnenia programu IBM, ktoré využíva v súvislosti s oprávneniami na Navýšenie SaaS. V prípade, že dôjde k ukončeniu Zákazníkovskej licencie na súvisiaci program IBM alebo Zákazníkového Predplatného a podpory pre súvisiaci program IBM, skončí sa aj Zákazníkovacie právo na využívanie Navýšenia SaaS.

7.2 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ IBM poskytne IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, ale tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými stránkami 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.

Podmienky používania spoločnosti IBM

Časť 2 – Podmienky špecifické pre krajiny

Nasledovné podmienky nahrádzajú alebo upravujú podmienky uvedené v Časti 1. Všetky podmienky obsiahnuté v Časti 1, ktoré tento dodatok neupravuje, zostávajú platné v nezmenenom znení. Táto Časť 2 obsahuje zmeny týchto Podmienok používania a je usporiadaná nasledovne:

- Zmeny pre Americké krajiny,
- Zmeny pre krajiny Ázie a Tichomorie a
- Európa, Blízky východ a Afrika.

ZMENY PRE AMERICKÉ KRAJINY

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKÁNSKA REPUBLIKA, SALVÁDOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA A PANAMA

5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

Nasledujúce znenie nahrádza odsek, ktorý sa začína textom "AK SPOLOČNOSŤ IBM NEPRIJME TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI":

IBM za ďalší poplatok obnoví končiacu Dobu predplatného IBM SaaS na obdobie jedného roka s rovnakou cenou a frekvenciou fakturácie, ak IBM alebo predajca Zákazníka prijme (1) objednávku Zákazníka na obnovu (napr. objednávkový formulár, objednávku, príkaz na nákup) pred uplynutím aktuálnej Doby predplatného alebo (2) Zákazníkovu platbu v rámci 30 dní od Zákazníkovho potvrdenia o prijatí faktúry za IBM SaaS na nasledujúce obdobie.

ARGENTÍNA, BRAZÍLIA, CHILE, KOLUMBIA, EKVÁDOR, MEXIKO, PERU, URUGUAJ, VENEZUELA

5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

Nevzťahuje sa na verejné inštitúcie, ktoré sú predmetom platnej legislatívy ustanovujúcej obstarávanie vo verejnom sektore.

BRAZÍLIA

5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

Za druhý odsek pribudne nasledujúci text:

Transakčný dokument bude popisovať proces písomnej komunikácie so Zákazníkom, ktorá bude obsahovať platnú cenu a ďalšie informácie o dobe obnovenia.

USA

5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

Nasledujúca veta je pridaná na koniec odseku, ktorý sa začína textom "AK SPOLOČNOSŤ IBM NEOBDRŽÍ TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI" v časti 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného:

ZÁKAZNÍK MÔŽE UKONČIŤ IBM SaaS KEDYKOL'VEK PO SKONČENÍ ÚVODNEJ DOBY PREDPLATNÉHO NA ZÁKLADE PÍSMENÉHO OZNÁMENIA DORUČENÉHO JEDEN MESIAC VOPRED, ČI UŽ PRIAMO IBM ALEBO PROSTREDNÍCTVOM ZÁKAZNÍKOVHO IBM PREDAJCU, PODĽA TOHO, KTORÉ PLATÍ, AK IBM NEOBDRŽALA ZÁKAZNÍKOVE PÍSMENÉ OPRÁVNENIE (napr. objednávkový formulár, objednávku alebo pokyn na nákup) NA OBNOVU ZÁKAZNÍKOVEJ KONČIACEJ DOBY PREDPLATNÉHO NA IBM SaaS. V TAKOM PRÍPADE MÔŽE ZÁKAZNÍK ZÍSKAŤ POMERNÚ NÁHRADU.

ZMENY PRE KRAJINY ÁZIE A TICHOMORIA

BANGLADÉŠ, BHUTÁN A NEPÁL

5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

Nasledujúce znenie nahrádza odsek, ktorý sa začína textom "AK SPOLOČNOSŤ IBM NEOBDRŽÍ TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI" v časti 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného:

IBM za ďalší poplatok obnoví končiacu Dobu predplatného IBM SaaS na obdobie jedného roka s rovnakou cenou a frekvenciou fakturácie, ak IBM alebo predajca Zákazníka prijme (1) objednávku Zákazníka na obnovu (napr. objednávkový formulár, objednávku, príkaz na nákup) pred uplynutím aktuálnej Doby predplatného alebo (2) Zákazníkovu platbu v rámci 30 dní od Zákazníkovho potvrdenia o prijatí faktúry za IBM SaaS na nasledujúce obdobie.

DODATKY PRE EURÓPU, BLÍZKY VÝCHOD A AFRIKU (EMEA)

BAHRAJN, KUVAJT, OMÁN, KATAR, SAUDSKÁ ARÁBIA A SPOJENÉ ARABSKÉ EMIRÁTY

5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

Nasledujúce znenie nahrádza odsek, ktorý sa začína textom "AK SPOLOČNOSŤ IBM NEPRIJME TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI" v časti 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného:

IBM za ďalší poplatok obnoví končiacu Dobu predplatného IBM SaaS na obdobie jedného roka s rovnakou cenou a frekvenciou fakturácie, ak IBM alebo predajca Zákazníka prijme (1) objednávku Zákazníka na obnovu (napr. objednávkový formulár, objednávku, príkaz na nákup) pred uplynutím aktuálnej Doby predplatného alebo (2) Zákazníkovu platbu v rámci 30 dní od Zákazníkovho potvrdenia o prijatí faktúry za IBM SaaS na nasledujúce obdobie.

Príloha A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) je riešenie pre správu služieb, ktoré obsahuje alebo podporuje nasledujúce procesy:

- a. Znalostný manažment
- b. Správa konfigurácie & servisných aktív
- c. Správa katalógu služieb
- d. Správa zmien
- e. Správa & nasadenia vydaní
- f. Správa prípadov
- g. Finančný manažment
- h. Správa úrovni služieb
- i. Správa problémov
- j. Spĺňanie požiadaviek

Okrem toho sa IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) dodáva so zostavami, šablónami, rolami užívateľov a bezpečnostnými skupinami pokrývajúcimi základný obsah, umožňuje integráciu s určitými systémami a poskytuje nástroje, ktoré podporujú konfiguráciu aplikácií a definovanie vlastných zostáv.