

## **IBM Cognos Incentive Compensation 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/>.

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 Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Single Tenant Premium On Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

#### **2. Platobné metriky**

Ponuka IBM SaaS sa predáva podľa nasledujúcej metriky poplatkov:

- a. Prístup je merná jednotka, prostredníctvom ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Prístup predstavuje oprávnenia na používanie služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť jedno oprávnenie na Prístup, aby mohol používať službu IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. 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.

- c. Oprávnený účastník je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Za Oprávneného účastníka sa považuje každý jednotlivec alebo právna entita, ktorá je oprávnená zúčastňovať sa programu poskytovania služieb spravovaného alebo sledovaného službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Oprávnených účastníkov, ktorí sú spravovaní alebo sledovaní službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- d. Inštancia je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci 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.
- e. Milión riadkov záznamov je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Záznam predstavuje údaje zastupujúce akýkoľvek manuálny alebo elektronický dokument spravovaný službou IBM SaaS vrátane, ale bez obmedzenia na, záznamov s podrobnosťami o hovoroch, faktúr, plánov, nákupných objednávok, cenových ponúk, príjmových dokladov, návratiek, predbežných objednávok, rozvrhov a záznamov o dodaní. Riadky Záznamov sú riadkové položky v rámci Záznamu spracovaného službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení pre Milióny riadkov záznamov, ktorý bude pokrývať celkový počet Riadkov záznamov spracovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka.
- f. Príjemca tradičných služieb, Tradičný obchod a Zmluva o tradičných službách sú merné jednotky, na základe ktorých je možné získať oprávnenie na používanie služby IBM SaaS. Typy platobných metrík vzťahujúce sa na tradičné služby už nie sú aktívne predávané spoločnosťou IBM. Spoločnosť IBM však môže na vlastné a výhradné uváženie súhlasiť s rozšírením existujúcich oprávnení Zákazníka na používanie niektorých verzií služieb IBM SaaS ("Tradičné služby SaaS") na základe typu oprávnenia na používanie Tradičných služieb. Ponuky IBM SaaS zakúpené na základe typu platobnej metriky vzťahujúcej sa na Tradičné služby sú v Potvrdení o oprávnení označené ako "Legacy" pri názve služby IBM SaaS. Používanie všetkých Tradičných služieb SaaS zo strany Zákazníka podlieha podmienkam platobnej metriky uvedeným v zmluve, na základe ktorej Zákazník pôvodne získal oprávnenie na používanie Tradičných služieb SaaS ("Zmluva o tradičných službách"). Za žiadnych okolností sa ustanovenia uvedené v Zmluve o tradičných službách nebudú interpretovať ako ustanovenia rozširujúce oprávnenia Zákazníka používať Tradičné služby SaaS nad rámec definovaný v Potvrdení o oprávnení a taktiež sa žiadne ustanovenia iné ako uvedené podmienky platobných metrík vzťahujúcej sa na Tradičné služby SaaS nebudú považovať za ustanovenia, ktorými sa riadi používanie ponuky IBM SaaS.

### **3. Poplatky a fakturácia**

#### **3.1 Možnosti fakturácie**

Suma, ktorú je potrebné zaplatiť 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. Suma, ktorú bude musieť Zákazník zaplatiť, bude závisieť od ročného predplatného a počtu fakturačných cyklov za rok.

#### **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 počas fakturačného cyklu skutočne využívanie služby zo strany Zákazníka presiahne počet oprávnení zakúpených Zákazníkom, Zákazníkovi bude účtované prekročenie limitu každý mesiac pri sadzbe uvedenej v Transakčnom dokumente.

## 4. Obnovenie Doby predplatného

### 4.1 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 PŔVODNÉ OBDOBIE, POKIAL SPOLOČNOSŤ PRED DÁTUMOM UKONČENIA PLATNOSTI NEPRIJME PRIAMO OD ZÁKAZNÍKA ALEBO OD PREDAJCU ZÁKAZNÍKA PÍ SOMNÉ OZNÁMENIE, ŽE ZÁKAZNÍK NEMÁ ZÁUJEM O OBNOVENIE. V OPAČNOM PRÍPADE ZÁKAZNÍK SÚHLASÍ S TÝM, ŽE UHRADÍ SÚVISIACE POPLATKY ZA OBNOVENIE.

### 4.2 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.

### 4.3 Vyžadované obnovenie zákazníkmi

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.

## 5. Technická podpora

Počas Doby predplatného sa bude technická podpora pre službu IBM SaaS poskytovať v súlade s informáciami uvedenými na adrese <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> alebo inej adrese poskytnutej spoločnosťou IBM. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

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

### 6.1 Základná ponuka

Každá služba IBM SaaS zahŕňa jednu produkčnú inštanciu, jednu neprodukčnú inštanciu a maximálne trojročnú históriu údajov.

### 6.2 Užívateľské roly

Administračný užívateľ je jednotlivец, ktorý sa zúčastňuje procesu vytvárania a priebežnej správy kompenzačných plánov.

Príjemca platený na základe transakcií je Oprávnený účastník, ktorý je v súčasnosti v priamom či nepriamom obchodnom vzťahu so Zákazníkom a je spravovaný alebo sledovaný službou IBM SaaS na účely prijímania kompenzácií z transakcií.

Príjemca neplatený na základe transakcií je Oprávnený účastník, ktorý je v súčasnosti v priamom či nepriamom obchodnom vzťahu so Zákazníkom a je spravovaný alebo sledovaný službou IBM SaaS na účely prijímania kompenzácií neodvedených na základe transakcií vrátane, ale bez obmedzenia na, odmien a riadených obchodných cieľov (ROC).

Neaktívny príjemca je Oprávnený účastník, ktorý v súčasnosti nie je v obchodnom vzťahu so Zákazníkom, avšak je naďalej spravovaný alebo sledovaný službou IBM SaaS.

### **6.3 Užívateľia mimo spoločnosti Zákazníka**

Zákazník môže poskytnúť prístup k službe IBM SaaS užívateľom mimo spoločnosti Zákazníka na účely využívania tejto služby. Títo užívatelia sa budú považovať za užívateľov služby IBM SaaS a budú im udelené príslušné oprávnenia. Zodpovednosť za dodržiavanie týchto podmienok zo strany Užívateľov služby IBM SaaS bude niesť Zákazník.

### **6.4 Obmedzenia neprodukčnej inštancie**

Ak je služba IBM SaaS označená ako „neprodukčná“, Zákazník môže túto službu IBM SaaS využívať iba v rámci svojich neprodukčných činností vrátane, ale bez obmedzenia na, testovania, ladenia výkonnosti, diagnostiky chýb, testovania výkonnosti, dočasného ukladania a kontroly kvality alebo na vývoj interne používaných prídavných súčastí alebo rozšírení služby IBM SaaS pomocou zverejnených aplikačných programových rozhraní (API).

### **6.5 Služba Data History Premium**

Ak má Zákazník oprávnenie na využívanie služby Data History Premium, služba IBM SaaS bude zahŕňať sedemročnú históriu údajov.

### **6.6 Programy na správu súladu s nariadeniami**

Službu IBM SaaS môže Zákazník využívať s cieľom splniť zákonné povinnosti, ktoré môžu vyplývať zo zákonov, predpisov, štandardov alebo postupov. Akékoľvek usmernenia, odporúčania k používaniu alebo rady poskytnuté službou IBM SaaS nepredstavujú žiadne právne, účtovné ani iné odborné poradenstvo a Zákazník by si mal právne a iné odborné poradenstvo zaobstarat' sám. Výhradne zákazník je zodpovedný za zabezpečenie toho, aby Zákazník, ako aj aktivity, aplikácie a systémy Zákazníka spĺňali všetky príslušné zákony, predpisy, normy a postupy. Používanie služby IBM SaaS nezaručuje súlad s právnymi predpismi, smernicami, štandardmi alebo postupmi.

### **6.7 Lokality a služby Tretích strán**

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. IBM neposkytuje žiadne záruky ani prehlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

### **6.8 Zakázané použitie**

Nasledujúce použitia sú zakázané spoločnosťou Microsoft:

Zákaz použitia v situáciách s vysokým rizikom: Zákazník nesmie používať službu IBM SaaS v situáciách, v ktorých by zlyhanie služby IBM SaaS mohlo spôsobiť smrť alebo vážne fyzické zranenie akejkoľvek osoby alebo závažné fyzické alebo ekologické škody („Použitie v situáciách s vysokým rizikom“). Príkladmi použitia v situáciách s vysokým rizikom sú, okrem iných: letectvo alebo iné ľudské hromadné dopravné prostriedky, jadrové alebo chemické zariadenia, systémy na podporu životných funkcií, implantovateľné zdravotnícke zariadenia, motorové vozidlá alebo zbraňové systémy. Použitie v situáciách s vysokým rizikom nezahŕňa použitie služby IBM SaaS na administratívne účely, ukladanie konfiguračných údajov, vo vývojových alebo konfiguračných nástrojoch alebo iných nekontrolovaných aplikáciách, zlyhanie ktorých by nespôsobil smrť, fyzické zranenie alebo závažné fyzické alebo ekologické škody. Tieto nekontrolované aplikácie môžu komunikovať s aplikáciami vykonávajúcimi kontrolu, avšak nesmú byť priamo či nepriamo zodpovedné za kontrolnú funkciu.

## Podmienky používania spoločnosti IBM

### Časť 2 – Podmienky pre jednotlivé 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 Tichomoria a
- Zmeny pre krajiny Európy, Blízkeho východu a Afriky

#### ZMENY PRE AMERICKÉ KRAJINY

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

###### **4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

###### **4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

#### **BRAZÍLIA**

###### **4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

#### **USA**

###### **4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

#### ZMENY PRE KRAJINY ÁZIE A TICHOMORIA

##### **BANGLADÉŠ, BHUTÁN A NEPÁL**

###### **4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**DODATKY PRE EURÓPU, BLÍZKY VÝCHOD A AFRIKU (EMEA)**

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

**4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## Príloha A

Služba IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud („IBM SaaS“) automatizuje proces výpočtu, vykazovania a správy platieb na základe premenných, ako sú napríklad provízie z predaja a prémiové programy.

Služba IBM SaaS obsahuje administratívneho klienta, ktorý umožňuje zostaviť logiku plánu kompenzácií, navrhnúť zostavy a nakonfigurovať rôzne aspekty služby IBM SaaS. Taktiež zahŕňa webový portál, v ktorom si obchodní zástupcovia, prevádzkovi pracovníci a manažéri môžu pozrieť riadiace panely a vykonať niektoré úlohy prostredníctvom webového rozhrania (ako napríklad schválenie dokumentu s plánom kompenzácií pred odoslaním tohto dokumentu zamestnancovi).

### 1. Služba IBM SaaS zahŕňa:

#### 1.1 Zotavenie po havárii

V prípade katastrofickej udalosti, pričom sa za katastrofickú udalosť budú považovať udalosti, ktoré nastanú v dôsledku „Vyššej moci“, vrátane nezavinených udalostí, teroristického útoku, odborárskych protestov, požiaru, záplav, zemetrasenia, povstania, vojny, vládných zásahov, nariadení alebo obmedzení, vírusových infekcií, útokov Denial of Service a iných zlomyseľných činov, problémov s pripojením k rozvodovým a počítačovým sieťam alebo iných udalostí, ktoré spoločnosť IBM nemohla ovplyvniť, zapríčiňujúcich nedostupnosť služby IBM SaaS, spoločnosť IBM obnoví prístup Zákazníka k službe IBM SaaS nasledovne:

- a. Možnosť Standard – Spoločnosť IBM zabezpečí hardvér, softvér a sieťovú infraštruktúru v sieti dátového centra spoločnosti IBM, ktoré umožnia Zákazníkovi znova pristupovať k službe IBM SaaS do 14 dní.
- b. Možnosť Premium – Spoločnosť IBM zabezpečí hardvér, softvér a sieťovú infraštruktúru v sieti dátového centra spoločnosti IBM, ktoré umožnia Zákazníkovi znova pristupovať k službe IBM SaaS do 5 dní.

Pri obnove prostredia sa použije najaktuálnejšia Záloha Obsahu, ako je definované nižšie, pričom obnovené údaje Obsahu nebudú staršie ako 24 hodín.

#### 1.2 Zálohovanie Obsahu

Ponuka IBM SaaS zahŕňa aj Zálohovanie Obsahu. Zálohy sa budú vytvárať každodenne a skopírujú sa do externého umiestnenia pre prípad, že by nastala udalosť „Vyššej moci“ v primárnom umiestnení. Každých 7 dní sa vytvorí úplná záloha databázy, pričom každý následný deň sa vytvorí komparatívna rozdielová záloha. Spoločnosť IBM bude uchovávať denné rozdielové zálohy za posledných 7 dní a úplné zálohy za posledných 28 dní. Zálohy uložené na diskovom záložnom systéme budú zašifrované a budú sa šifrovať aj počas ich prenosu do externých umiestnení.

### 2. Položky, za ktoré môže spoločnosť IBM nieť zodpovednosť v súvislosti so Službami zotavenia po havárii a Službami zálohovania

Môžu nastať okolnosti, na základe ktorých bude z dôvodu zanedbania povinností zo strany spoločnosti IBM, ktoré jej vyplývajú na základe služieb Zotavenia po havárii a Zálohovania Obsahu definovaných vyššie, Zákazník oprávnený žiadať náhradu škody od spoločnosti IBM. Bez ohľadu na dôvod, na základe ktorého Zákazník žiada o náhradu škody od spoločnosti IBM (vrátane zásadného porušenia zmluvných podmienok, zanedbania povinností, uvedenia do omylu alebo iného porušenia zmluvy alebo právnych predpisov), suma, do výšky ktorej bude spoločnosť IBM nieť zodpovednosť za všetky nároky vyplývajúce z porušenia povinností zo strany spoločnosti IBM v súvislosti so službami Zotavenia po havárii a Zálohovania obsahu, bude súčasťou sumy maximálnej zodpovednosti definovanej v Zmluve. Za škody vzniknuté fyzickým zranením (vrátane smrti) a za škody vzniknuté na nehnuteľnom majetku a hmotnom osobnom majetku, za ktoré spoločnosť IBM nesie hmotnú zodpovednosť, nepodliehajú tomuto obmedzeniu sumy odškodnenia.

#### 2.1 Položky, za ktoré spoločnosť IBM nebude nieť zodpovednosť v súvislosti so Službami zotavenia po havárii a Službami zálohovania

SPOLOČNOSŤ IBM A JEJ VÝVOJÁRI A DODÁVATELIA SPÔSOBILÝCH PRODUKTOV ZA ŽIADNYCH OKOLNOSTÍ NENESÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA VZNIK NIŽŠIE UVEDENÝCH ŠKÔD A STRÁT, A TO ANI V PRÍPADE INFORMOVANIA O ICH MOŽNOM VZNIKU:

- a. ŠPECIÁLNE, NÁHODNÉ, TRESTNÉ ALEBO NEPRIAME ŠKODY ALEBO ZA AKÉKOL'VEK EKONOMICKÉ ALEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY; ALEBO
- b. STRATU ZISKOV, PODNIKU, VÝNOSOV, DOBRÉHO MENA PODNIKU ALEBO PREDPOKLADANÝCH ÚSPOR.

### **3. Ďalšie podmienky**

Bez ohľadu na akékoľvek protikladné ustanovenia vo Všeobecných podmienkach, je služba IBM SaaS určená na ukladanie a prijímanie informácií o mzde jednotlivcov.



# Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb



Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb (SLA) sa vzťahuje na nasledujúce služby IBM SaaS:

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

Spoločnosť IBM poskytuje túto zmluvu SLA svojim Zákazníkom na základe nasledujúcich podmienok. Bude sa uplatňovať tá verzia tejto Zmluvy, ktorá bude v platnosti v čase začiatku alebo obnovenia registračného obdobia Zákazníka. Zákazník súhlasí s tým, že táto zmluva nepredstavuje záruku pre Zákazníka.

## 1. Definície

- „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivec, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- „Kredit za nedostupnosť“ predstavuje nápravny prostriedok, ktorý poskytne spoločnosť IBM v súvislosti s oprávnenou žiadosťou. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- „Žiadosť“ predstavuje žiadosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- „Zmluvný mesiac“ predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania Služby začínajúci 00:00 Východného času USA v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 Východného času USA v posledný deň mesiaca.
- Pojem „Zákazník“ predstavuje subjekt, ktorý si predplatí Službu priamo od spoločnosti IBM a nemá žiadne materiálne záväzky, vrátane platobných záväzkov, vo vzťahu so Zmluvou so spoločnosťou IBM vzťahujúcej sa na Službu.
- „Doba výpadku“ predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie Služby na produkčných systémoch a žiadni užívatelia Zákazníka nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za "Dobu výpadku" sa nepovažuje, ak ľubovoľný užívateľ môže používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časové obdobie, počas ktorého Služba nebola dostupná v dôsledku:
  - plánovanej nedostupnosti systémov
  - vyššej moci
  - problémov s aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi zákazníka alebo tretej strany
  - pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe akýmkoľvek osobami prostredníctvom Zákazníkovho hesla alebo zariadenia)
  - nespĺnenia požiadaviek na konfiguráciu systémov a podporované platformy pre prístup k Službe
  - Dodržanie návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- „Vyššia moc“ znamená nezavinенú udalosť, terorizmus, štrajk, požiar, záplavy, zemetrasenie, občianske nepokoje, vojnu, vládne zásahy, príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky Denial of Service a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti služby, ktoré spoločnosť IBM nemohla ovplyvniť s vynaložením primeraného úsilia.
- „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby s cieľom servisnej údržby.

- j. „Služba“ predstavuje ponuky IBM SaaS, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva SLA a ktoré sú uvedené na prvej strane tejto zmluvy SLA. Táto zmluva SLA sa vzťahuje samostatne na jednotlivé Služby, nie na ich kombináciu.
- k. „Úroveň poskytovaných služieb“ predstavuje štandard definovaný nižšie, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje na základe tejto zmluvy SLA.

## 2. Kredity za nedostupnosť

Aby Zákazník získal oprávnenie na podanie žiadosti, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre akúkoľvek Udalosť na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM pre príslušnú Službu, v súlade s predpismi spoločnosti IBM týkajúcimi sa ohlasovania problémov so závažnosťou 1. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti, vrátane informácií o čase prvého výskytu tejto Udalosti, a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaznamenané v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie služby Zákazníka.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí odoslať Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od konca Zmluvného mesiaca, ktorého sa táto Žiadosť týka.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky primerané podrobnosti týkajúce sa Žiadosti vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných Udaloostí a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.

Spoločnosť IBM za každý Zmluvný mesiac interne odmeria celkovú kombinovanú Doby výpadku. Kredity za nedostupnosť sa budú udeľovať na základe trvania Doby výpadku meraného od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého výskytu Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej dostupnosti za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

V prípade Balíkov služieb (samostatných Služieb, ktoré sa ponúkajú a poskytujú spoločne za jednu celkovú cenu) sa Kredit za nedostupnosť vypočíta na základe jedného celkového mesačného poplatku za Balík služieb, nie na základe mesačného poplatku za registráciu jednotlivých Služieb. Zákazník môže odoslať Žiadosti súvisiace iba s jednou samostatnou Službou v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, pričom spoločnosť IBM neudelí Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými Službami v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac.

V prípade Služieb zakúpených na základe vzťahu Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) alebo Open Infrastructure Offering (OIO) sa počet Kreditov za nedostupnosť vypočíta na základe zverejnenej hodnoty RSVP (Relationship Suggested Volume Price) pre Službu platnej v Zmluvnom mesiaci, ktorý je predmetom Žiadosti. Budete oprávnený získať jednu tretinu (1/3) Kreditov za nedostupnosť.

Celkové Kredity za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť 10% jednej dvanástiny ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za Službu.

Spoločnosť IBM primerane zváži Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúladu s údajmi v záznamoch Zákazníka.

**KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVI POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOL'VEK SŤAŽNOSŤAMI.**

### 3. Úrovně poskytovaných služeb – Dostupnost Služby počas Zmluvného mesiaca

Percento dostupnosti	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
99 % – 99,75 %	2%
95 % – 98,99 %	5%
Menej ako 95,0%	10 %

„Percento dostupnosti“ sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Výpadku v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci, pričom výsledný zlomok je vyjadrený ako percento.

Príklad: 476 minút Výpadku v priebehu Zmluvného mesiaca

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 476 minút Výpadku = 42 724 minút	= 5 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 98,9 % Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca
Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	

### 4. Vylúčenia

Táto Zmluva SLA sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neproduktívne prostredie, najmä testovanie, obnovenie po havárii, otázky a odpovede alebo vývoj.
- Žiadosti podané užívateľom, hosťom a účastníkmi Služby Zákazníka spoločnosti IBM.

zákazníkov, ktorí porušili akékoľvek materiálne záväzky vyplývajúce z Podmienok používania, Politiky akceptovateľného používania alebo zmluvy týkajúcej sa Služby vrátane, ale bez obmedzenia na, porušenia platobných povinností.