

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Business Process Manager on Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

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

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. Platobné metriky

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

- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému sa udelí prístup k službe IBM SaaS, a to ľubovoľným spôsobom, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a ľubovoľnými prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- Súbežný užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť 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 dostatočný počet oprávnení pre maximálny počet Súbežných užívateľov súčasne pristupujúcich k IBM SaaS akýmkoľvek priamym a nepriamym spôsobom (napríklad cez multiplexovací program, zariadenie alebo aplikačný server) akýmkoľvek spôsobmi počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- Gigabajt** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Gigabajt je definovaný ako 2 na 30 bajtov údajov (1 073 741 824 bajtov). Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Gigabajtov spracovaných v službe IBM SaaS

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

- d. **Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- e. **Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať všetky Nasadenia.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Nastavenie

Poplatky za nastavenie budú definované v Transakčnom dokumente. Jednorazový poplatok za nastavenie sa bude účtovať za:

- každú objednanú inštanciu služby IBM pri sadzbe a fakturačnom období definovanými v Transakčnom dokumente
- každé ďalšie objednané Testovacie prostredie pri sadzbe a fakturačnom období definovanými v Transakčnom dokumente
- každé ďalšie prostredie Process Runtime Environment pri sadzbe a fakturačnom období definovanými v Transakčnom dokumente

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.3 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné využívanie služby IBM SaaS zo strany Zákazníka počas obdobia merania presiahne oprávnenia uvedené v Potvrdení o oprávnení, Zákazníkovi sa budú fakturovať poplatky za prekročenie, ako je to uvedené v Transakčnom dokumente.

4. Obdobie a voľby obnovenia

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

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

5. Technická podpora

Počas Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, sa bude Zákazníkovi poskytovať technická podpora pre službu IBM SaaS prostredníctvom e-mailov a systému nahlasovania problémov online. Akékoľvek vylepšenia, aktualizácie alebo iné materiály poskytnuté IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú podliehať týmto Podmienkam používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v dokumentácii k službe IBM SaaS a publikácii IBM Software as a Service Support Handbook.

Stupeň Závažnosti	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. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 2 hodín	24x7
2	Významný obchodný dopad: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných 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 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ služby IBM SaaS odošlú Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené so službou IBM SaaS alebo prístupné prostredníctvom nej, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS týmto udeľujú IBM súhlas s umožnením všetkých týchto 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.

6.2 Testovanie výkonnosti

Zákazník môže poskytnúť výsledky akéhokoľvek testu výkonnosti služby IBM SaaS a jej podkomponentov akejkoľvek tretej strane, pod podmienkou, že Zákazník (A) verejne sprístupní úplnú metodológiu testu výkonnosti (napríklad hardvérovú a softvérovú konfiguráciu, postup pri inštalácii a konfiguračné súbory), (B) testovanie výkonnosti služby IBM SaaS vykoná v Špecifikovanom Operačnom prostredí pri použití najnovších aktualizácií, záplat a opráv, ktoré sú k dispozícii pre službu IBM SaaS od spoločnosti IBM alebo tretích strán poskytujúcich produkty IBM (ďalej len „Tretie strany“), a (C) bude postupovať podľa všetkých pokynov na vyladenie výkonu a „odporúčaných postupov“, ktoré sú k dispozícii v dokumentácii k službe IBM SaaS a na webových stránkach podpory spoločnosti IBM týkajúcich sa služby IBM SaaS. Ak Zákazník zverejní výsledky akýchkoľvek testov výkonnosti služby IBM SaaS, bez ohľadu na akékoľvek ustanovenia akýchkoľvek zmlúv medzi Zákazníkom a spoločnosťou IBM alebo Tretími stranami, spoločnosť IBM a Tretie strany budú mať právo zverejniť tieto výsledky testov výkonnosti ohľadom produktov Zákazníka, pod podmienkou, že pri testovaní produktov Zákazníka spoločnosť IBM alebo Tretie strany splnia požiadavky uvedené v bodoch (A), (B) a (C) vyššie.

6.3 Súbory cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné údaje od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto údaje s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných údajov na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávateľia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným údajom, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

6.4 Akcelerátory a vzorové materiály

Služba IBM SaaS môže niektoré komponenty obsahovať vo forme zdrojového kódu (ďalej len „Zdrojové komponenty“) a iné materiály označené ako Vzorové materiály. Zákazník môže skopírovať a upraviť Zdrojové komponenty a Vzorové materiály výhradne na svoje interné použitie, pričom Zákazník však nesmie upraviť ani odstrániť žiadne informácie o autorských právach alebo vyhlásenia uvedené v Zdrojových komponentoch alebo Vzorových materiáloch. IBM poskytuje Zdrojové komponenty v Vzorové materiály bez povinnosti poskytovať k nim podporu a „TAK, AKO SÚ“ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOL'VEK DRUHU, ČI UŽ VÝSLOVNEJ ALEBO NEPRIAMO VYJADRENEJ, VRÁTANE ZÁRUKY PRÁVNEHO NÁROKU, NEPORUŠENIA PRÁV ALEBO NEZASAHOVANIA A NEPRIAMO VYJADRENÝCH ZÁRUK A PODMIENOK PREDAJNOSTI A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL.

6.5 Miesta s daňovým zvähodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

Príloha A

1. Prehľad a funkcie služby IBM SaaS

Služba IBM SaaS poskytuje platformu na správu podnikových procesov, ktorá poskytuje prehľad o podnikových procesoch a umožňuje ich spravovanie. Služba IBM SaaS zahŕňa funkcie na návrh procesov, ako aj ich spúšťanie, monitorovanie a optimalizáciu.

Zákazník musí zakúpiť určené množstvo oprávnení pre Oprávnených alebo Súbežných užívateľov, aby mohol získať prístup k nasledujúcim funkciám služby IBM SaaS:

1.1 Operačné prostredie

Jedna inštancia služby IBM SaaS zahŕňa vyhradené vývojové a testovacie prostredie a prostredie na spúšťanie procesov s nasledujúcimi charakteristikami:

- Vývojové prostredie – virtuálne prostredie Process Center Advanced s aspoň jedným členom klastra. Kapacita vývojových prostredí závisí od predvoleného počtu autorov a ďalšieho zakúpeného počtu autorov pre inštanciu služby IBM SaaS.
- Testovacie prostredie – virtuálne prostredie Process Server Advanced s jedným členom klastra. Kapacita vývojových prostredí závisí od zakúpeného počtu Oprávnených užívateľov alebo Súbežných užívateľov pre inštanciu služby IBM SaaS.

Prostredie na spúšťanie procesov – virtuálne prostredie Process Server Advanced s vysokou dostupnosťou s aspoň dvomi členmi klastra a databázovým klastrom s vysokou dostupnosťou. Toto prostredie je pripravené na produkčné nasadenie. Kapacita prostredia na spúšťanie procesov závisí od zakúpeného počtu Oprávnených užívateľov alebo Súbežných užívateľov pre inštanciu služby IBM SaaS.

1.2 Aktivačný softvér

Súčasťou služby IBM SaaS je nasledujúci Aktivačný softvér:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Prístup k nástrojom návrhu

Zákazník si môže stiahnuť Aktivačný softvér (aplikácie IBM Process Designer alebo IBM Integration Designer) určený na vývoj procesných aplikácií. Tento Aktivačný softvér sa spúšťa v počítačovom systéme Zákazníka a vzdialene sa pripája k službe IBM SaaS.

1.4 Užívateľské obmedzenia nástrojov návrhu

Služba IBM SaaS umožňuje prístupovať k Aktivačnému softvéru IBM Process Designer alebo IBM Integration Designer a používať ho maximálne piatim (5) Užívateľom služby IBM SaaS.

1.5 Virtuálna súkromná sieť (VPN)

Služba IBM SaaS zahŕňa voliteľné softvérové pripojenie k sieti VPN zabezpečujúce bezpečnú a šifrovanú komunikáciu zo služby IBM SaaS so systémami externými pre službu IBM SaaS, a to vrátane systémov v sieti Zákazníka. Informácie o pripojení k sieti VPN sa poskytnú na základe písomnej žiadosti. Túto žiadosť by mal Zákazník poslať na adresu SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Administrátor Konta

Služba IBM SaaS poskytuje Zákazníkovi meno užívateľa a heslo Administrátora Konta na prístup k operačnému prostrediu. Administrátor Konta môže spravovať prístup Užívateľov služby IBM SaaS k operačnému prostrediu a priradovať a odstraňovať roly Užívateľov služby IBM SaaS. Administrátor Konta môže udeliť administratívne oprávnenia iným Užívateľom služby IBM SaaS.

1.7 Domovská stránka služby IBM SaaS

Domovská stránka služby IBM SaaS umožňuje Užívateľom služby IBM SaaS prístupovať k funkciám operačného prostredia služby IBM SaaS definovaným pre rolu Užívateľa.

1.8 Stránka správy užívateľov

Stránka správy užívateľov umožňuje Administrátorom Konta vytvárať a odstraňovať užívateľov a udeľovať roly. Užívateľia služby IBM SaaS môžu na stránke správy užívateľov spravovať svoje osobné užívateľské informácie. Užívateľom služby IBM SaaS môžu byť udelené roly, ktoré im umožnia využívať konkrétne funkcie služby IBM SaaS definované pre tieto roly.

1.9 E-mailové oznámenia

Služba IBM SaaS zahŕňa funkciu oznámení, ktorá informuje Užívateľov služby IBM SaaS o ich prístupe k službe IBM SaaS, udelených rolách a zmenách hesiel. Táto funkcia oznámení taktiež informuje administrátorov o stave služby IBM SaaS a plánovaných zmenách.

1.10 Každodenné automatické online zálohovanie

Služba IBM SaaS bude každodenne vytvárať zálohy, ktoré sa v prípade potreby použijú na účely automatického zotavenia služby IBM SaaS. Záloha sa zašifruje a uloží do iného dátového centra v tej istej geografickej oblasti.

1.11 Automatické monitorovanie a zotavenie

Služba IBM SaaS bude monitorovať dostupnosť služby a v prípade, že služba prestane odpovedať alebo sa stane nedostupnou, vykoná zotavenie.

2. Voliteľné funkcie služby IBM SaaS

2.1 Ďalší Autor

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpiť oprávnenia na prístup k Aktivačnému softvéru IBM Process Designer alebo IBM Integration Designer pre ďalších Užívateľov služby IBM SaaS.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpiť ďalšie testovacie prostredia na neprodukčné použitie. Každé testovacie prostredie poskytuje samostatné virtuálne prostredie Process Server. Kapacita tohto prostredia závisí od zakúpeného počtu Užívateľov testovacieho prostredia.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpiť ďalšie prostredia na spúšťanie procesov na produkčné aj neprodukčné použitie. Kapacita tohto prostredia závisí od zakúpeného počtu Užívateľov prostredia na spúšťanie procesov.

2.4 Dodatočný úložný priestor

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpiť ďalší úložný priestor pre internú databázu BPM a vložený sklad dokumentov. Zakúpené množstvo úložného priestoru (počet GB navýšenia závisí od virtuálneho systému) môže byť použité v jednom prostredí alebo sa môže rozdeliť medzi viacero prostredí v rámci inštancie služby IBM SaaS.

2.5 Ďalšia pamäť

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpiť ďalšiu pamäť v situáciách, keď pamäťové požiadavky procesného riešenia presahujú výpočtovú kapacitu poskytovanú pre zakúpený počet užívateľov. Zakúpené množstvo pamäte (navýšenia po 16 GB) môže byť použité v jednom prostredí alebo sa môže rozdeliť medzi viacero prostredí v rámci inštancie služby IBM SaaS..

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Služba On Demand Consulting (ODC) Professional zahŕňa vzdialený prístup prostredníctvom online portálu ODC pre maximálne päť (5) vývojárov (Kontakty predplatiteľa). Kontakty predplatiteľa majú nepretržitý prístup k článkom v knižnici znalostí, akcelerátorom riešení a prostriedkom a neobmedzený prístup na odosielanie požiadaviek vo forme komunikácie typu otázka - odpoveď s lídrom tímu podpory zákazníkov a špecializovanými expertmi. Kontakty predplatiteľa môžu požiadať o pomoc s ľubovoľnými aspektmi služby BPM on Cloud vrátane architektúry platformy, implementácie riešení a metodológie poskytovania služby.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Služba On Demand Consulting (ODC) Enterprise zahŕňa vzdialený prístup prostredníctvom online portálu ODC pre maximálne desať (10) vývojárov (Kontakty predplatiteľa). Kontakty predplatiteľa majú nepretržitý prístup k článkom v knižnici znalostí, akcelerátorom riešení a prostriedkom a neobmedzený prístup na

odosielanie požiadaviek vo forme komunikácie typu otázka - odpoveď s lídrom tímu podpory zákazníkov a špecializovanými expertmi počas Doby predplatného. Kontakty predplatiteľa môžu požiadať o pomoc s ľubovoľnými aspektmi služby BPM on Cloud vrátane architektúry platformy, implementácie riešení a metodológie poskytovania služby. Kontakt predplatiteľa môže požiadať o pomoc tím IBM On Demand Consulting pri vzájomne dohodnutých výstupoch spolupráce so stanovenými začiatočnými a koncovými bodmi a to v rozsahu maximálne 24 hodín za predplatný mesiac. Výstupy spolupráce môžu zahŕňať pomoc s konkrétnymi príkladmi vzorov alebo kódom produkčného riešenia. Kontakt Predplatiteľa sa môže tiež zúčastňovať každotýždňových telefonátov týkajúcich sa stavu implementácie s lídrom podpory zákazníkov IBM ODC. V prípade žiadostí o pomoc s výstupmi spolupráce, ktorých naplnenie bude trvať viac ako 24 hodín mesačne počas Doby predplatného, IBM môže súhlasiť s poskytnutím tejto pomoci na základe samostatnej písomnej zmluvy so Zákazníkom.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpiť ďalšie oprávnenia na prístup k službe ODC Professional alebo Enterprise pre vývojárov nad rámec oprávnení pre vývojárov poskytovaných s týmito ponukami.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Služby Migration Services môžu byť užitočné pri migrácii aplikácie BPM z lokálneho prostredia BPM do prostredia BPM v cloude. Hodnotenie migrácie zahŕňa rozličné aktivity, ako sú analýza existujúcej hardvérovej a softvérovej konfigurácie systémov, analýza existujúcich aplikácií BPM vrátane kompatibility verzií a vyhodnotenie najvhodnejších možností migrácie. Procesy plánovania a uskutočnenia migrácie zahŕňajú aktivity ako pomoc pri zostavovaní plánu migrácie a pri uskutočnení migrácie s využitím nástrojov na migráciu artefaktov a postupnú migráciu jednotlivých aplikácií. Toto predplatné zahŕňa maximálne 30 hodín aktivít súvisiacich s migráciou a neobmedzenú podporu vo forme otázok a odpovedí za mesiac. V prípade tohto predplatného sa služby budú poskytovať vzdialene (napríklad s použitím funkcií na zdieľanie obrazovky). V prípade žiadostí o pomoc s výstupmi spolupráce, ktorých naplnenie bude trvať viac ako 30 hodín mesačne počas Doby predplatného alebo ktoré vyžadujú poskytnutie služieb na mieste, IBM môže súhlasiť s poskytnutím tejto pomoci na základe samostatnej písomnej zmluvy so Zákazníkom.

Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

Zákazník musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so Závažnosťou 1 do 24 hodín od prvého zistenia, že nejaká udalosť mala dopad na využívanie služby IBM SaaS. Zákazník musí v primeranej miere spolupracovať s IBM pri diagnostike a riešení problému.

Zákazník musí za účelom uplatnenia reklamácie odoslať lístok podpory o nespĺnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca.

Kompensáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť jednu dvanástinu (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

2. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompensácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Reklamácie, pri zľave 50 %. IBM poskytne zľavu priamo Zákazníkovi.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Napríklad: celkovo 60 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 60 minút Doby výpadku = 43 140 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 5 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú úroveň dostupnosti 99,86 % počas zmluvného mesiaca
---	---