

IBM Cognos TM1 on Cloud

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 této adrese URL:
<http://www.ibm.com/software/sla/slab.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 nabídku IBM SaaS teprve poté, co vyjádří souhlas s těmito Podmínkami užívání. Objednáním, přístupem nebo užíváním nabídky 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 ČI ZA NĚJ, PROHLAŠUJETE A ZARUČUJETE, ŽE JSTE PLNĚ OPRÁVNĚNI ZAVÁZAT ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ. JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ NESOUHLASÍTE NEBO NEJSTE PLNĚ OPRÁVNĚNI ZAVÁZAT ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ, NESMÍTE NAPROSTO ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM UŽÍVAT ANI SE ÚČASTNIT JAKÝCHKOLI FUNKCÍ NABÍZENÝCH JAKO SOUČÁST NABÍDKY IBM SAAS.

Část 1 – IBM Podmínky

1. Nabídka IBM SaaS

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

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Metriky poplatků

Nabídka IBM SaaS se prodává na základě níže uvedených metrik(y) poplatků:

- a. Oprávněný uživatel je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat nabídku IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele přistupujícího k nabídce 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 nabídce IBM SaaS během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- b. Přístup je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat nabídku IBM SaaS. Přístup znamená práva k užívání nabídky IBM SaaS. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl užívat nabídku IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- c. Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat nabídku IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci nabídky IBM SaaS. Pro každou Instanci nabídky 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.

- d. Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborné a/nebo školicí služby vztahující se k nabídce IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3. Poplatky a fakturace

3.1 Volby fakturace

Výše platby za nabídku IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu. Pokud jde o fakturaci poplatku za registraci nabídky 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. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů neúplného měsíce, počítáno ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS.

3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání nabídky 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

Zákazník je povinen zajistit, že každý Uživatel IBM SaaS bude chránit své identifikační údaje a heslo k účtu a že bude kontrolovat, kdo může přistupovat k uživatelskému Účtu IBM SaaS nebo užívat jakoukoli nabídku IBM SaaS jménem Zákazníka nebo za Zákazníka.

5. Vzdálené služby

Vzdálené služby IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud zahrnují až 80 hodin koučování a asistence včetně facilitované identifikace prvotních případů použití IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), koučování při plánování projektu a spuštění implementace IBM CTM1oC, koučování v oblasti ověřených metod vytváření sestav IBM CTM1oC a koučování v oblasti údržby a administrace IBM CTM1oC. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

6. Prodloužení Období registrace

6.1 Automatické prodloužení Období registrace

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

NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRÁVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI, BUDE OBDOBÍ REGISTRACE NABÍDKY IBM SaaS AUTOMATICKY PRODLOUŽENO BUĎ O OBDOBÍ JEDNOHO ROKU, NEBO O STEJNÉ OBDOBÍ, JAKO JE PŮVODNÍ OBDOBÍ, LEDAŽE BY IBM JEŠTĚ PŘED DATEM SKONČENÍ PLATNOSTI OBDRŽELA 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.

6.2 Pokračující fakturace

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

6.3 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 nabídky IBM SaaS i po uplynutí prvního Období registrace, musí si obstarat novou registraci nabídky IBM SaaS. Novou registraci nabídky IBM SaaS lze získat prostřednictvím obchodního zástupce IBM nebo Zákazníkovu prodejce.

7. Technická podpora

Během Období registrace bude pro nabídku IBM SaaS poskytována technická podpora, jak je uvedeno na adrese URL <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> nebo na následné adrese, kterou IBM poskytne. Technická podpora je součástí nabídky IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

8. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

8.1 Základní nabídka

Každá nabídka IBM SaaS zahrnuje jednu produktivní instanci, jednu neproduktivní instanci, jeden modelátor řízení výkonu, až třicet dva (32) gigabajty paměti (RAM) a 200 gigabajtů sdíleného prostoru ve složkách pro databázovou vrstvu TM1. Nabídka Base je hostována v "multi-tenant" prostředí se spravovaným hypervizorem.

8.2 Single Tenant Premium

Je-li nabídka IBM SaaS označena jako "Single Tenant Premium", zahrnuje nabídka IBM SaaS až pět set dvanáct (512 GB) paměti (RAM) pro databázi TM1 a v je hostována v "single-tenant" prostředí se spravovaným hypervizorem a/nebo vyhrazeným fyzickým serverem.

8.3 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li nabídka IBM SaaS označena jako "Non-Production", smí být používána pouze v rámci neproduktivních aktivit Zákazníka, včetně - nikoli však pouze - testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním jakosti a/nebo vývojem interně užívaných doplňků nebo rozšíření nabídky IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API.

8.4 Kumulativní oprávnění

Oprávněný uživatel a Přístup nejsou alternativními prostředky pro oprávnění k užívání nabídky IBM SaaS. Zákazníci musí získat oprávnění pro Přístup a rovněž takový počet oprávnění pro Oprávněné uživatele, který bude dostatečný k pokrytí uživatelů IBM SaaS využívajících nabídku IBM SaaS.

8.5 Vyloučení záruky dodržování souladu s právními předpisy

Nabídka IBM SaaS může pomoci Zákazníkovi zajistit dodržování závazků, jež pro něj mohou vyplývat z právních předpisů, norem nebo postupů. Jakékoli instrukce, informace týkající se doporučeného užívání nebo jiné pokyny, které Zákazník získá prostřednictvím nabídky IBM SaaS, nepředstavují právní, účetní nebo jinou odbornou radu a Zákazník by si měl obstarat svou vlastní právní nebo jinou odbornou konzultaci. Zákazník nese výhradní odpovědnost za zajištění, aby on i jeho činnosti, aplikace a systémy byly v souladu s veškerými platnými právními předpisy, normami a postupy. Užívání této nabídky IBM SaaS nezaručuje, že budou dodrženy veškeré platné právní předpisy, normy nebo postupy.

Zákazník dále bere na vědomí, že nabídka IBM SaaS je nástroj na podporu Zákazníka. Nejedná se o náhradu za znalosti, úsudek a zkušenosti vedoucích pracovníků a zaměstnanců Zákazníka, pokud jde o poskytování rady třetím stranám a o provádění rozhodnutí o investicích, obchodních rozhodnutí a jiných

rozhodnutí týkajících se řízení rizika. Zákazník nese odpovědnost za výsledky dosažené na základě užívání nabídky IBM SaaS.

8.6 Microsoft - zákaz užívání v prostředí s vysokým rizikem

Zákazník nesmí používat produkty Microsoft v žádném prostředí nebo v situaci, kdy by selhání Produktu(ů) mohlo vést k úmrtí nebo k vážným škodám na zdraví, majetku či životním prostředí ("Užívání v prostředí s vysokým rizikem"). Příklady Užívání v prostředí s vysokým rizikem zahrnují - nikoli však pouze: leteckou dopravu nebo jiné způsoby hromadné přepravy osob, jaderná či chemická zařízení, systémy na podporu životních funkcí pacientů, implantovatelné lékařské přístroje, motorová vozidla nebo zbrojní systémy. Užívání v prostředí s vysokým rizikem nezahrnuje využití Produktů pro administrativní účely, využití k ukládání konfiguračních dat, využití v technicko-inženýrských a/nebo konfiguračních nástrojích a využití v jiných aplikacích, kde nedochází k řízení a kde by selhání nabídky IBM SaaS nemělo za následek úmrtí, úraz nebo vážné škody na majetku či životním prostředí. Tyto aplikace, které nevykonávají řídicí funkci, mohou komunikovat s aplikacemi vykonávajícími řízení, nesmí však přímo či nepřímo odpovídat za řídicí funkci.

8.7 Zakázané užívání

Zákazník nesmí používat ani oprávnit jiné subjekty k užívání nabídky IBM SaaS nebo části nabídky IBM SaaS, ať už samostatně nebo v kombinaci s jinými produkty, na podporu jakékoli z níže uvedených vysoce rizikových aktivit: návrh, konstrukce, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů, nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by selhání programu způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

8.8 Uživatelské role

Bez ohledu na jakékoli ustanovení v této Smlouvě nesmí IBM Cognos Performance Management User on Cloud využívat žádnou z níže uvedených komponent nebo funkcí nabídky IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications pro administrační funkce
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow pro administrační funkce; s výjimkou kontroly a schvalování sledů prací
- Funkce poskytované přes produkt Remote Desktop Protocol

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

6.1 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.

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRAZÍLIE

6.1 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.

SPOJENÉ STÁTY AMERICKÉ

6.1 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 6.1 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.

DODATKY PRO STÁTY ASIE A PACIFICKÉ OBLASTI

BANGLADÉŠ, BHÚTÁN A NEPÁL

6.1 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 6.1 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 PRO STÁTY EVROPY, STŘEDNÍHO VÝCHODU A AFRIKY (EMEA)

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

6.1 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 6.1 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.

Příloha A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") je rozšiřitelné podnikové řešení, které podporuje spolupráci a je zaměřeno na rozpočtování, plánování, analýzu, řízení ziskovosti, modelování, hodnocení a vykazování. Tyto aplikace jsou podporovány patentovaným 634bitovým OLAP (in-memory online analytical processing) serverem Cognos TM1, který poskytuje on-demand analytické zpracování multidimezionálních dat s využitím analýzy v reálném čase.

Nabídka IBM SaaS zahrnuje administračního klienta, který administrátorům umožňuje modelovat a implementovat řešení pro rozpočtování, plánování, analytické zpracování, řízení ziskovosti, modelování, vykazování, metriky a hodnocení. Zahrnuje rovněž webové rozhraní, excelovský modul plug-in, mobilní aplikace a distribuovaného klienta pro provádění datových vstupů, pro přístup k sestavám, klíčovým ukazatelům výkonu a metrikám a pro provádění ad-hoc analýzy.

1. Obnova po zhroucení systému

Vyskytnou-li se katastrofické podmínky definované jako "Vyšší moc", což znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, vládní opatření nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost nabídky IBM SaaS z jiného důvodu, nad nímž IBM nemá přiměřenou kontrolu, je IBM povinna obnovit přístup Zákazníka k nabídce IBM SaaS takto:

- Volba Standard Option – IBM je povinna poskytnout hardware, software a síťovou infrastrukturu v síti datových středisek IBM, a umožnit tak Zákazníkovi obnovit přístup k nabídce IBM SaaS během 14 dní.

Prostředí bude obnoveno s využitím nejnovějších funkcí pro zálohování Obsahu, jak je uvedeno níže, přičemž se připouští ztráta maximálně 24 hodin Obsahu z obnovené datové sady Obsahu.

2. Zálohování obsahu

Nabídka IBM SaaS obsahuje zálohování Obsahu. Zálohování je prováděno jednou denně a vytvořená záloha je v případě výskytu události Vyšší moci v primární lokalitě kopírována do off-site lokality. Každých 7 dní je vytvořena kompletní záloha databáze a každý následný den je vytvořena srovnávací diferenciální záloha. IBM udržuje 7 posledních denních diferenciálních záloh a posledních 28 dní kompletních záloh. Zálohy jsou v klidovém režimu šifrovány na diskový záložní systém a během přenosu do off-site lokality.

3. Položky, za které může IBM nést odpovědnost v případě služeb Disaster Recovery Services a Backup Services

Mohou nastat okolnosti, kdy v důsledku skutečnosti, že IBM částečně neplní závazky, jež pro ni vyplývají ze služeb Disaster Recovery a Content Backup uvedených výše, má Zákazník nárok na náhradu škody od IBM. Bez ohledu na příčinu vzniku nároku Zákazníka na náhradu škodu od IBM (včetně podstatného porušení smlouvy, nedbalosti, uvedení v omyl, jiného porušení smlouvy nebo jiného protiprávního chování), musí být úhrnná výše odpovědnosti IBM za všechny nároky vzniklé na základě porušení nebo v souvislosti s porušením závazků IBM, pokud jde o služby Disaster Recovery a Content Backup, zahrnuta do částky odpovědnosti uvedené ve Smlouvě. Limit omezující výši škody se nevztahuje na náhrady škody na zdraví (včetně smrti) a náhrady škod na nemovitém nebo movitém majetku, za které nese IBM odpovědnost ze zákona.

4. Položky, za které IBM nenese odpovědnost v případě služeb Disaster Recovery Services a Backup Services

IBM ANI JEJÍ VÝVOJÁŘI ČI DODAVATELÉ VYBRANÝCH PRODUKTŮ NENESOU ZA ŽÁDNÝCH OKOLNOSTÍ ODPOVĚDNOST ZA ŽÁDNÉ Z NÍŽE UVEDENÝCH ŠKOD, ANI KDYŽ BYLI O MOŽNOSTI JEJICH VZNIKU PŘEDEM INFORMOVÁNI:

- a. ZVLÁŠTNÍ, NAHODILÉ, EXEMPLÁRNÍ NEBO NEPŘÍMÉ ŠKODY NEBO JAKÉKOLI NÁSLEDNÉ EKONOMICKÉ ŠKODY; NEBO
- b. UŠLÝ ZISK, ZTRÁTA OBCHODNÍCH TRANSAKČÍ, VÝNOSU, DOBRÉHO JMÉNA NEBO NEDOSAŽENÍ PŘEDPOKLÁDANÝCH ÚSPOR.

Příloha B

Tato smlouva SLA (Service Level Agreement) se vztahuje na následující nabídku IBM SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM uzavírá smlouvu SLA se svými Zákazníky na základě níže uvedených podmínek. Bude platit taková verze této smlouvy SLA, která je účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení období Vaší registrace. Berete na vědomí, že smlouva SLA ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

1. Definice

- "Oprávněná kontaktní osoba" označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.
- "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- "Nárok" označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě této smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování Služeb, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- "Zákazník" znamená subjekt, který si objednal Služby přímo od IBM a který řádně plní všechny důležité podmínky, včetně platebních závazků, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služeb.
- "Prostoj" označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se Službami, a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty Služeb, k nimž mají příslušná oprávnění. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Prostoj" se nepovažuje situace, kdy uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění. Do Prostoje se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:
 - plánované technické odstávky systému;
 - vyšší moci;
 - problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup ke Službám;
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka či za něj.
- "Událost" znamená okolnosti nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- "Vyšší moc" znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- "Plánovaná odstávka systému" znamená plánovaný výpadek Služeb z důvodu servisní údržby.

- j. "Služby" označují nabídky IBM SaaS, na které se vztahuje tato smlouva SLA, jak jsou uvedeny na první straně této smlouvy SLA. Tato smlouva SLA platí pro každou Službu jednotlivě, nevztahuje se na jejich kombinace.
- k. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě SLA.

2. Plnění AC

Abyste mohli vznést Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenán požadavek na podporu pro každou Událost ("Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlásování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služeb.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejíž nedosažení reklamujete.

V průběhu každého Smluvního měsíčního období bude IBM interně měřit celkový kombinovaný Prostoje. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Prostoje, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Prostojem poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC odpovídající celkové kombinované dostupnosti během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.

U služeb Bundled Services (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jedné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

Pro Služby zakoupené jako součást volby ESSO (Enterprise Software and Services Option), volby SSSO (Software and Services Special Option) nebo volby OIO (Open Infrastructure Offering), bude plnění AC (Availability Credit) vypočítáno na základě aktuálně zveřejněné ceny RSVP (Relationship Suggested Volume Price) pro Službu účinnou pro Smluvní měsíční období, které je předmětem Nároku. Budete mít nárok na jednu třetinu (1/3) plnění AC (Availability Credit).

Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.

IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.

PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.

3. ÚROVEŇ SLUŽEB – dostupnost Služeb v průběhu Smluvního měsíčního období

Procento dostupnosti	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

"Procento dostupnosti" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut ve Smluvním měsíčním období minus (b) celkový počet minut Prostožů za Smluvní měsíční období děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období. Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: celkový počet minut Prostožů = 476 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 476 minut Prostože = 42 724 minut	= 5 % AC pro 98,9 % dostupnost během Smluvního měsíčního období
Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	

4. Výjimky

Tato smlouva SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroucení systému, otázek a odpovědí a vývoje.
- Nároky, které vznesli uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté a účastníci Služeb.

Případy, kdy jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, v dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku.