

## **IBM Cognos TM1 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 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. Platobné metriky**

Služba IBM SaaS sa predáva na základe nasledujúcich platobných metrick:

- a. Oprávnený užívateľ je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Zákazník je povinný získať samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému bol udelený priamy alebo nepriamy prístup k IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom (napríklad prostredníctvom multiplexového programu, zariadenia alebo aplikačného servera) a akýmkoľvek prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci 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. 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.
- 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 dostačujúci počet oprávnení pre všetky Inštalácie služby IBM SaaS, ktoré budú poskytnuté na prístup a

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

- d. Nasadenie je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať služby. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

### **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 zadané v príslušnom Dôkaze o nároku alebo v Transakčnom doklade.

### **4. Vytvorenie konta a prístup**

Za zabezpečenie toho, že Užívateľia služby IBM SaaS budú chrániť svoje identifikačné údaje v konte a heslo a určia, kto bude môcť pristupovať ku Kontu Užívateľa služby IBM SaaS alebo používať akúkoľvek službu IBM SaaS v mene Zákazníka, bude niesť zodpovednosť Zákazník.

### **5. Služby na diaľku**

Vzdialená služba IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud zahŕňa maximálne 80 hodín školení a pomoci vrátane uľahčenia identifikácie úvodného prípadu použitia služby IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), školenia v oblasti plánovania projektov a prvotnej implementácie služby IBM CTM1oC, školenia v oblasti osvedčených postupov pri vytváraní zostáv v službe IBM CTM1oC a školenia v oblasti údržby a správy služby IBM CTM1oC. Služby sa zakupujú podľa počtu Nasadení a ich platnosť uplynie 90 dní po zakúpení bez ohľadu na to, či sa využili všetky hodiny.

### **6. Obnovenie Doby predplatného**

#### **6.1 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 PÔVODNÉ 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.

## 6.2 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.

## 6.3 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.

## 7. 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.

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

### 8.1 Základná ponuka

Každá služba IBM SaaS zahŕňa jednu produkčnú inštanciu, jednu neprodukčnú inštanciu, jeden modelovací nástroj na správu výkonnosti, maximálne tridsaťdva gigabajtov (32 GB) pamäte (RAM) a 200 GB priestoru v zdieľanom priečinku pre vrstvu databázy TM1. Základná ponuka je hosťovaná v prostredí s viacerými nájomcami s riadeným hypervízorom.

### 8.2 Single Tenant Premium

Ak je služba IBM SaaS označená ako „Single Tenant Premium“, služba IBM SaaS zahŕňa maximálne päťstodvanásť gigabajtov (512 GB) pamäte (RAM) pre vrstvu databázy TM1 a je hosťovaná v prostredí s jedným nájomcom s riadeným hypervízorom alebo na vyhradenom fyzickom serveri.

### 8.3 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 súčasti alebo rozšírení služby IBM SaaS pomocou zverejnených aplikačných programových rozhraní (API).

### 8.4 Kumulatívne oprávnenia

Oprávnený užívateľ a Prístup nepredstavujú alternatívne spôsoby získania oprávnenia na používanie ponuky služby IBM SaaS. Zákazník si musí zakúpiť oprávnenie na Prístup, ako aj dostatočný počet oprávnení pre Oprávnených užívateľov, ktorý bude pokrývať celkový počet Užívateľov služby IBM SaaS.

### 8.5 Vylúčenie záruky súladu s nariadeniami

IBM SaaS môže byť použitý na pomoc Zákazníka pri napĺňaní zákonných povinností, ktoré sa môžu zakladať na zákonoch, predpisoch, normách a praktikách. Žiadne usmernenia, odporúčané použitie, ani pokyny, ktoré poskytuje IBM SaaS, nepredstavujú právne, účtovné, ani iné odborné rady a Zákazník je upozornený, že si musí zaobstaráť vlastné právne, či iné odborné poradenstvo. Výhradne Zákazník je zodpovedný za zabezpečenie toho, aby Zákazník, ako aj aktivity, aplikácie a systémy Zákazníka spĺňali všetky príslušné zákony, predpisy, normy a postupy. Použitie tohto IBM SaaS negarantuje súlad so žiadnym zákonom, predpisom, normou, ani postupom.

Zákazník ďalej berie na vedomie, že služba IBM SaaS predstavuje nástroj na pomoc Zákazníkovi a nenahrádza zručnosti, úsudky a skúsenosti riadiacich pracovníkov a zamestnancov Zákazníka pri poskytovaní poradenstva tretím stranám a realizácií investícií a iných obchodných rozhodnutí alebo

rozhodnutí súvisiacich so správou rizík. Zákazník je zodpovedný za výsledky dosiahnuté používaním služby IBM SaaS.

## **8.6 Microsoft - Zákaz použitia v situáciách s vysokým rizikom**

Zákazník nesmie používať produkty spoločnosti Microsoft v situáciách, v ktorých by zlyhanie produktu 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 produktov na administratívne účely, ukladanie konfiguračných údajov, vo vývojových alebo konfiguračných nástrojoch alebo iných nekontrolovaných aplikáciách, zlyhanie ktorých by nespôsobilo 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.

## **8.7 Zakázané použitie**

Zákazník nesmie používať ani oprávniť iných používať službu IBM SaaS alebo akúkoľvek časť služby IBM SaaS, či už samostatne alebo v kombinácii s inými produktmi, na podporu nasledujúcich vysoko rizikových aktivít: návrh, budovanie, riadenie alebo údržba nukleárných zariadení, systémov hromadnej dopravy, systémov na riadenie letovej prevádzky, zbraňových systémov alebo letových navigačných alebo komunikačných systémov alebo akékoľvek iné aktivity, pri ktorých by zlyhanie programu mohlo viesť k riziku usmrtenia alebo vážneho fyzického zranenia.

## **8.8 Uživateľské roly**

Bez ohľadu na akékoľvek ustanovenie Zmluvy, Zákazník v rámci služby IBM Cognos Performance Management User on Cloud nemôže využívať žiadne z nasledujúcich súčastí alebo funkcií služby IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- Administračné funkcie IBM Cognos TM1 Applications
- Administračné funkcie IBM Cognos TM1 Applications Workflow okrem pracovných tokov posudzovania a schvaľovania
- Funkcie poskytované prostredníctvom protokolu RDP (Remote Desktop Protocol)

## 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**

###### **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.

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

##### **BRAZÍLIA**

###### **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.

##### **USA**

###### **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.

#### ZMENY PRE KRAJINY ÁZIE A TICHOMORIA

##### **BANGLADÉŠ, BHUTÁN 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 PRE EURÓPU, BLÍZKY VÝCHOD A AFRIKU (EMEA)**

**BAHRAJN, KUVAJT, OMÁN, KATAR, SAUDSKÁ ARÁBIA 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.

## Príloha A

IBM Cognos TM1 on Cloud („IBM SaaS“) je riešenie na tvorbu rozpočtov, plánovanie, analýzu, analýzu hospodárnosti, modelovanie a tvorbu výsledkových listín a zostáv v spolupráci rozšíriteľné v celej spoločnosti. Tieto aplikácie sú podporované patentovaným 64-bitovým serverom OLAP (Online Analytical Processing) Cognos TM1 rezidentným v pamäti, ktorý poskytuje analýzu komplexných viacrozmerných údajov v reálnom čase na požiadanie.

Služba IBM SaaS zahŕňa administratívneho klienta, ktorý umožňuje administrátorom modelovať a nasadzovať riešenia na tvorbu rozpočtov, plánovanie, analýzu, analýzu hospodárnosti, modelovanie a tvorbu zostáv, metrik a výsledkových listín. Zahŕňa tiež webové rozhranie, modul plug-in pre aplikáciu Excel, mobilnú aplikáciu a distribuovaného klienta na zadávanie údajov, prístup k zostavám, kľúčovým indikátorom výkonnosti a metrikám a vykonávanie jednocelových analýz.

### 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, vládnych 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, zapríčínujúcich nedostupnosť služby IBM SaaS, spoločnosť IBM obnoví prístup Zákazníka k službe IBM SaaS nasledovne:

- 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.

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

### 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.

### 3. Položky, za ktoré môže spoločnosť IBM niesť 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 niesť 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.

### 4. Položky, za ktoré spoločnosť IBM nebude niesť 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.



## Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

### Príloha B

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

Spoločnosť IBM poskytuje túto zmluvu SLA svojim Zákazníkom na základe nasledujúcich podmienok. Bude sa uplatňovať tá verzia tejto zmluvy SLA, 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

- a. „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- b. „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.
- c. „Žiadosť“ predstavuje žiadosť doručenu spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. „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.
- e. 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.
- f. „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 obdobie, počas ktorého ľubovoľný užívateľ mohol 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.
- g. „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- h. „Vyššia moc“ znamená nezavinenu 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.
- i. „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 Udaloší 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 Udalošou 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 SLA PREDSTAVUJÚ CELKOVÚ A JEDINÚ NÁHRADU ŠKODY V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOL'VEK ŽIADOSŤAMI.**

## 3. Úroveň poskytovaných služieb – Dostupnosť 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

$\frac{\text{Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)} \\ - 476 \text{ minút Výpadku} = 42 724 \text{ minút}}{\text{Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)}}$	<p>= 5 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 98,9 % Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 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.