

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro službu IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané služby IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

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

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě 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 IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.

- b. **Souběžný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Souběžný uživatel je osoba, která kdykoli v daném časovém okamžiku přistupuje k IBM SaaS. Bez ohledu na to, zda daná osoba souběžně přistupuje k IBM SaaS vícekrát, se taková osoba počítá za jediného Souběžného uživatele. Zákazník je povinen získat oprávnění pro maximální počet Souběžných uživatelů, kteří jakýmkoli způsobem, přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- c. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- d. **Aktivum** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Aktivum je hmotný prostředek nebo položka s hodnotou, které budou spravovány, včetně výrobního vybavení, zařízení, dopravy, IT hardwaru a softwaru. Jakýkoli prostředek nebo položka s jedinečným identifikátorem v IBM SaaS představuje samostatné Aktivum. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat Aktiva, ke kterým bude služba IBM SaaS přistupovat nebo která bude spravovat během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

4. Smluvní období a volby prodloužení

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě nepřetržitého používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

5. Technická podpora

Technická podpora pro službu IBM SaaS je poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení. Technická podpora není dostupná jako samostatná nabídka.

| Závažnost | Definice Závažnosti | Cílové hodnoty doby odezvy | Pokrytí doby odezvy |
|-----------|--|----------------------------|---------------------|
| 1 | Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. | Do jedné hodiny | 24 x 7 |

| Závažnost | Definice Závažnosti | Cílové hodnoty doby odezvy | Pokrytí doby odezvy |
|-----------|--|---|---|
| 2 | Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo Zákazníkovi hrozí nedodržení obchodních termínů. | Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |
| 3 | Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický. | Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |
| 4 | Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek | Do jednoho pracovního dne | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |

6. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

6.1 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí pro účely shromáždění statistiky užívání a informací o efektivitě naší služby IBM SaaS pro účely sledování používání a zlepšení uživatelských zkušeností anebo nastavení interakcí se Zákazníkem na míru v souladu s Online Oznámením o ochraně osobních údajů IBM na adrese <http://www.ibm.com>.

6.2 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

6.3 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li služba IBM SaaS označena jako "Non-Production" ("Neproduktivní"), smí být Zákazníkem používána pouze v rámci interních neproduktivních činností, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností souvisejících se zajištěním kvality anebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část nabídky IBM SaaS k jakýmkoli jiným účelům.

Uživatelé Neproduktivních instancí prostředí IBM SaaS musí mít oprávnění pro IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Neproduktivní instance IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) nezahrnují vysokou dostupnost ani stejnou frekvenci záloh poskytnutou s produktivní instancí. Pro účely výkonu smí Neproduktivní instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímou (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru).

Každé oprávnění IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On zvyšuje velikost jedné Neproduktivní instance IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), aby mohlo k instanci zároveň přistupovat dalších 30 uživatelů. Pokud Zákazník přidá k Neproduktivní instanci IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) další kapacitu zakoupením dodatku IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, tuto další kapacitu nelze později znovu přiřadit jiné Neproduktivní instanci IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

S produktem IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On získá až pět uživatelů vzdálený přístup s rozšířenou úrovní řízení v prostředí.

Zákazník musí mít oprávnění k produktu IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo), aby získal přístup do neproduktivních instancí Přídavných modulů IBM SaaS produktu IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo).

6.4 Omezení produktů IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Všichni oprávnění uživatelé následujících produktů musejí rovněž mít oprávnění stejného typu uživatele pro IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

Spolu s produktem IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) musí Zákazník získat oprávnění stejného počtu a typů uživatelů k produktu IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Jako předpoklad pro získání oprávnění k produktu IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud musí Zákazník získat oprávnění k produktu IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

6.5 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo uživatel IBM SaaS přenáší obsah na webové stránky nebo jinou službu třetí strany, které jsou s nabídkou IBM SaaS propojeny nebo prostřednictvím této nabídky zpřístupněny či které do prostředí IBM SaaS začleňují obsah třetí strany, například aplikace nebo databáze, udělí Zákazník a uživatel IBM SaaS společnosti IBM souhlas, aby se mohl tento přenos a přijetí obsahu, použití a podpora obsahu třetí strany uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečiní žádná prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran. IBM si vyhrazuje právo z jakéhokoli důvodu odmítnout podporu vlastní aplikace či procesu nebo aplikace či procesu třetí strany, včetně - nikoliv však pouze - vnímaných bezpečnostních rizik, licencování nebo výkonu.

Příloha A

1. Popis IBM SaaS

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) je řešení pro správu podnikových aktiv, které zahrnuje nebo podporuje následující procesy a funkce:

- a. Správa podnikových aktiv – sledování a správa aktiv a dat umístění prostřednictvím životního cyklu aktiv.
- b. Správa činností - správa plánovaných a neplánovaných činností, od prvotního požadavku až po dokončení a zaznamenání.
- c. Správa smluv - podpora kupních, leasingových, nájemních, záručních, pracovních, softwarových, rámcových, všeobecných a uživatelem definovaných smluv.
- d. Správa zásob - sledování a správa podrobných informací o zásobách souvisejících s aktivy, včetně množství, umístění, používání a hodnoty.
- e. Správa zajišťování – podpora fází zajišťování, například přímého nákupu a doplňování zásob.
- f. Správa služby – definování nabídek služby, vytváření smluv o úrovni služeb (SLA), monitorování poskytování úrovní služby a implementace postupů eskalace.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) je dodáván se základním obsahem, který zahrnuje sestavy, šablony, role uživatelů a skupiny zabezpečení, umožňuje podporu integrace pro určité systémy a poskytuje nástroje pro podporu konfigurace aplikací.

1.1 Volitelné služby

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production je volitelná služba, která poskytuje všechny funkce, které jsou součástí základní nabídky popsané v článku 1, avšak jsou poskytovány v rámci Neproduktivní instance. Pro účely výkonu smí Neproduktivní instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru).
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On je volitelná služba, která zvyšuje velikost jedné instance IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Instance, což umožňuje, aby k instanci přistupovalo souběžně 30 dodatečných uživatelů.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler je volitelná služba, která umožňuje plánovačům vytvářet plány činností a organizovat pracovní činnosti techniků v terénu.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) nabízí Zákazníkům kustomizaci v prostředích IBM SaaS a dodatečnou podporu pro správu produktu IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). To zahrnuje vybranou podporu: kustomizace, aplikací třetích osob, nasazení volitelné databáze, zpětné verze 7.5.x a vyšší, nasazení vlastní třídy a jednotného přihlášení (SSO).
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On poskytuje Zákazníkovi Neproduktivní instanci a rozšířený přístup pro účely vývoje. To zahrnuje rozšíření úrovně přístupu na podporu úkolů vývoje, databázového přístupu a nástrojů SQL, vývoje zprávy nástroje BIRT, schopnosti kódu nasazení, jakož i přebudování/opětovné nasazení souboru maximo.ear file a přístupové konzole Websphere.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On přináší sadu aplikací typu service-as-a-business, například aplikací, které Zákazníkovi umožňují spravovat Zákazníky, smlouvy se Zákazníky s fakturačními a cenovými přílohami, poskytování služby, smlouvy s dodavateli a fakturaci Zákazníků. Tento doplněk podporuje model service as a business a zajišťuje, že informace o Zákaznících si mohou zobrazit pouze oprávnění uživatelé.
- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On poskytuje řešení pro správu aktiv kalibrace a standardů používaných k jejich kalibraci s funkcemi, jako jsou možnosti sledování a zpětné sledování, data historie kalibrace, kalibrační tabulky a sestavy.

- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On podporuje podniky při zlepšování zabezpečení, spolehlivosti a shody s předpisy. Toto řešení přináší centrální aplikaci pro hlášení incidentů v oblasti práce, personálu, bezpečnosti, zdraví a životního prostředí.
- i. Přídavný modul IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On rozšiřuje funkce produktu IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) o správu lineárních aktiv, umožnění změny charakteristik v rámci rozsahu lineárního aktiva za použití dynamické segmentace.
- j. Přídavný modul IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On uživatelům umožňuje zobrazovat informace z geografických informačních systémů (GIS) v produktu IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Tento doplněk poskytuje geoprostorový kontext pro práci, aktiva a funkce týkající se terénu.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On poskytuje uživatelům postupy správy podnikových aktiv pro aktiva přepravy, včetně vozových parků osobních a nákladních automobilů, autobusů, lokomotiv, železničních vozidel, letadel, lodí a souvisejících lineárních aktiv, například rozvodné sítě a dálnic.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On poskytuje aviatickým organizacím funkce plánování a správy letadel.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On umožňuje uživatelům monitorovat, sledovat a spravovat nástroje, zařízení, mobilní vybavení a IT aktiva na jediné platformě.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On přináší funkci správy životního cyklu aktiva na jediné platformě.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On nabízí uživatelům možnost spravovat aktiva produktivního vybavení, zařízení, přepravy a infrastruktury na jediné integrované platformě.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On poskytuje konsolidované řešení pro správu více pracovních činností a správu aktiv v rámci jediné platformy a databáze.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On umožňuje výpočet konfigurace aktiva a životnosti komponenty aktiva v reálném čase.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) poskytuje Zákazníkům bez ID uživatele IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) vzdálený přístup pouze z mobilních zařízení k procesům, práci a správě aktiv v produktu IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) prostřednictvím kustomizovatelného rozhraní.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On poskytuje Zákazníkům s ID uživatele IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) vzdálený přístup z mobilních zařízení k procesům, práci a správě aktiv v produktu IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) prostřednictvím kustomizovatelného rozhraní.
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud umožňuje inženýrům spolehlivosti a supervizorům údržby lépe pochopit stav jejich aktiv. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud nabízí:
 - schopnost definovat a normalizovat stav aktiv na základě klíčových ovladačů, jako jsou zůstatek užité životnosti, historie údržby a selhání, neprovedená preventivní údržba, a podmínky na základě měření v reálném čase i minulých měření a informací ze snímačů a meteorologických informací.
 - Konsolidování informací ohledně stavu obchodních aktiv pro inženýry spolehlivosti a supervizory údržby, včetně historie aktiv a údajů ze snímače v reálném čase i historických údajů z aktiv.
 - Uživatelům poskytuje schopnost třdit obchodní aktiva podle místa, hierarchie nebo třídy aktiv pro lepší pochopení kontextu stavu klíčových aktiv a
 - efektivní využití informací v reálném čase i analytických údajů s využitím platformy IBM Watson Internet of Things Platform, společně s dalšími informačními zdroji, jako jsou aktuální a historické údaje o počasí.

Tato sada funkcí nabízí jediné zobrazení v rámci systému Maximo místo potřeby použití více zobrazení z několika různých nástrojů pro dosažení stejného výsledku.

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud je dodáván se základním obsahem, který zahrnuje sestavy, šablony, role uživatelů a skupiny zabezpečení, umožňuje podporu integrace pro určité systémy a poskytuje nástroje pro podporu konfigurace aplikací.

2. Osobní údaje a regulovaný obsah

Tato služba IBM SaaS není navržena pro jakékoli specifické požadavky na zabezpečení regulovaného obsahu, jako například osobních údajů nebo citlivých osobních údajů. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda IBM SaaS vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s IBM SaaS používá.

Příloha B

IBM poskytuje pro službu IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

2. Úrovně služeb

Dostupnost Služby v průběhu Smluvního měsíčního období

| Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období | Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok) |
|---|---|
| Méně než 99,8 % | 2 % |
| Méně než 98,8 % | 5 % |
| Méně než 95,0 % | 10 % |

* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 432 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

| | |
|---|--|
| Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 432 minut Odstávky = 42 768 minut | = Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 99,0% dostupnost během smluvního měsíčního období |
| <hr/> Celkem 43 200 minut | |