

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

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

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS 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 nabídky 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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Metriky poplatků

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

- a. ID subjektu je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. ID subjektu je jedinečný identifikátor, na nějž se lze v rámci prostředí SaaS odkazovat rozdílnými výrazy. Ty mohou zahrnovat - nikoli však pouze - ID zákazníka, ID partnera, ID dodavatele, ID prodejce nebo ID EDI v rámci IBM SaaS. Je nutné získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet ID subjektů obsažených ve službě IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickém Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
Pro tuto službu IBM SaaS představuje ID subjektu jedinečný identifikátor pro obchodní subjekt, bez ohledu na organizační strukturu takového obchodního subjektu.
- b. Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci služby IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky je nutné získat dostatečný počet oprávnění.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za tuto nabídku je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc představují poměrnou denní sazbu, která bude vyúčtována Zákazníkovi. Ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k IBM SaaS, budou poplatky za neúplný měsíc vypočítány na základě zbývajících dnů takového neúplného měsíce.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Překročí-li Zákazníkovo skutečné užívání IBM SaaS během období měření oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude takové překročení limitu Zákazníkovi vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

4. Volby prodloužení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace prodloužena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených voleb:

4.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení IBM SaaS, je Zákazník oprávněn vypovědět končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zasláné přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

4.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM nebo svému Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

4.3 Požadavek prodloužení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

5. Technická podpora

Během Období registrace bude pro službu IBM SaaS poskytována technická podpora, jak je uvedeno na adrese: <https://support.ibmcloud.com> nebo na nějaké následné adrese URL, kterou poskytne IBM. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

6. Dodatečné podmínky pro IBM SaaS

6.1 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 IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže by Zákazník poskytl IBM doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

6.2 Sběr dat

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní 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 za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě našich služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

6.3 Uživatelé typu Host Zákazníka

Za Uživatele typu Host nese odpovědnost Zákazník, a to včetně - nikoli však pouze - a) jakýchkoli nároků vznesených Uživateli typu Host v souvislosti se službou IBM SaaS; b) poplatků, které vzniknou Uživateli typu Host; nebo c) jakéhokoli zneužití služby IBM SaaS těmito Uživateli typu Host. Uživatelé typu Host mohou být povinni uzavřít s IBM online smlouvu, aby byli oprávněni přistupovat ke službě IBM SaaS a používat ji.

Příloha A

Tato specifikace pro IBM SaaS se týká následujících nabídek IBM SaaS, které lze objednat a pro které jsou příslušná oprávnění definována v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Služba IBM Multi-Enterprise Relationship Management poskytuje Zákazníkovi nástroje k organizaci komunity partnerů a efektivních, samoobslužných a distribuovaných procesů a k monitorování a zobrazování závazků partnerů. Zákazník smí udělit oprávnění k přístupu svým obchodním partnerům nebo ostatním třetím stranám ke službě IBM SaaS za účelem výměny dat se Zákazníkem nebo využívání služby SaaS jménem Zákazníka ("Uživatel typu Host"). Prostřednictvím podporovaného webového prohlížeče služba IBM SaaS těmto Uživatelům typu Host umožňuje prohlížet a účastnit se činnosti podle pokynů Zákazníka s cílem podpory závazků partnera ve vztahu k Zákazníkovi. IBM SaaS poskytuje Uživatelům typu Host viditelnost informací, softwaru a dat, která Zákazník nebo uživatel, kterého Zákazník oprávnil, vytváří, poskytuje, nahrává nebo přenáší. IBM SaaS zahrnuje následující komponenty:

- a. Komponenta **Partner Management** je poskytována Zákazníkovi a umožňuje mu zahrnovat partnery do pozvánek v rámci služby IBM SaaS, které jsou zasílány partnerům, aby se mohli zaregistrovat k instanci služby IBM SaaS Zákazníka. Zákazník také získá zobrazení zaměřené na partnery, které mu umožňuje prohlížet podrobnosti o jednotlivých partnerech, včetně organizace, kontaktních údajů administrátora partnera, kontaktních údajů uživatelů partnera, atributů přiřazených partnerovi a stavu všech aktivit, které byly danému partnerovi přiřazeny.
- b. Komponenta **User Management** je poskytována administrátorovi Zákazníka pro přidávání ostatních uživatelů a administrátorovi Partnera pro přidávání uživatelů v rámci organizace Partnera do služby IBM SaaS prostřednictvím pozvánek uživatelům, kteří se nacházejí v rámci příslušných hierarchií.
- c. Komponenta **Engagement through Activities**, která přináší rozhraní se samoobslužnou nápovědou pro vytváření, spouštění a monitorování činností. Během fáze definice činností může Zákazník vytvořit pracovní postupy pro zapojení partnerů do distribuovaných činností vytvořením činností pomocí návrháře činností.
- d. Komponenta **Activity Designer** je poskytována pro fázi definice činností, aby Zákazník mohl vytvořit svou vlastní sadu činností pro své partnery na základě vašich konkrétních obchodních potřeb. Návrhář činností poskytuje interaktivní grafickou reprezentaci pracovního postupu a uživatelské rozhraní, které bude k dispozici partnerovi. Návrhář činností zahrnuje následující komponenty:
 - Návrhář toku úloh – pro definici toku úloh.
 - Návrhář toku dialogových oken – pro definici toku dialogových oken pro konkrétní úlohu.
 - Návrhář vzhledu dialogových oken – pro definici dialogového okna, které se zobrazí partnerovi.
- e. Komponenta **Partner Attributes**, kterou lze vytvořit a přiřadit partnerům pro podporu při organizaci a segmentování partnerské základny. Partnery lze organizovat do skupin pomocí kritérií specifických pro Zákazníka, například na základě odvětví, velikosti partnera, produktů, oblastí, technických možností atd. Atributy partnerů se také používají při uvádění činnosti, aby Zákazník mohl identifikovat partnery, které chce přizvat k účasti.
- f. Komponenta **Activity Rollout** je používána Zákazníkem k představení nové činnosti partnerům. Pomocí této funkce můžete nastavit název činnosti, vybrat skupinu partnerů, kteří se budou činnosti účastnit, určit trvání činnosti a společně s partnerem určit kontrolní body na základě průběhu činnosti.
- g. Komponenta **Partner Interface** umožňuje účast partnerů v činnosti prostřednictvím samoobslužného rozhraní. Toto samoobslužné rozhraní umožňuje účast v činnosti partnerům, které Zákazník vybral a kteří byli na novou činnost upozorněni. Účast probíhá podle kroků určených Zákazníkem během fáze definice činnosti.
- h. Komponenta **Activity Monitoring** umožňuje Zákazníkovi monitorovat průběh činnosti na obrazovce, kde vidí kolektivní souhrn postupu každého partnera. Zákazník si může pro partnery na kolektivní bázi zobrazit informace o úspěchu, zpoždění nebo neúspěchu v rámci pracovního

postupu. Zákazník může získat další informace o postupu partnerů zobrazením kroků, které partner provedl, a kroků, které zbývají provést, a to v reálném čase. Partner má k dispozici stejné zobrazení průběhu činnosti jako Zákazník.

- i. Komponenta **Activity Approval** je k dispozici Zákazníkovi a umožňuje mu zkontrolovat kroky v rámci činnosti, pro které Zákazník určil, že před přechodem k dalším krokům v rámci činnosti vyžadují souhlas.
- j. Komponenta **Secure and Flexible Infrastructure**, která zahrnuje integrační komponentu REST API a umožňuje Zákazníkovi integrovat jeho systémy záznamů a ostatní služby a aplikace do IBM MRM. Rozhraní API lze přidat v různých bodech činnosti. IBM MRM zahrnuje v rámci návrháře činností možnost konfigurace rozhraní API.
- k. Komponenta **File Sharing** je poskytována pro Zákazníka a jeho partnery k nahrávání a sdílení souborů pro podporu dokončování činností. Zákazník bude dále moci nahrávat soubory obrázků, které lze použít k přizpůsobení jeho instance služby IBM SaaS a společně s návrhářem činností. Zákazník a jeho partneři jsou omezeni celkovou kapacitou souborů ve výši 750 GB.
- l. Komponenta **Testing and Improvements**, která IBM umožňuje (a) kompilovat a analyzovat anonymní, agregovaná, souhrnná data týkající se užívání služby IBM SaaS Zákazníkem, (b) připravovat zprávy, studie, analýzy a jiné výstupy z takových kompilací a analýz (souhrnně "Kompilovaná data") a (c) kopírovat svá data na neprodukční server v rámci prostředí IBM SaaS pro výhradní účely testování a vylepšení kvality produktů IBM, a to až po dobu 180 dní. IBM si ponechává veškerá vlastnická práva k jakýmkoli Kompilovaným datům.

2. Volitelné služby

- a. Nabídka **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** přináší Zákazníkovi další úroveň segregace dat s exkluzivním zpracováním aplikací a databází a separací virtuálními sítěmi LAN.
- b. Nabídka **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** umožňuje Zákazníkovi uchovávat svá data po předem stanovené prodloužené období. Doba, po kterou budou data uchovávána, může být stanovena v ročních přírůstcích. Celková doba prodlouženého uchovávání dat bude určena na základě počtu Instancí této volitelné služby pořízeného podle Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka.

3. Omezení nabídky IBM SaaS

Nabídka IBM SaaS nezahrnuje:

- a. Webové servery třetí strany propojené se službou IBM SaaS nebo zpřístupněné pro tuto službu, prostřednictvím které Zákazník nebo Uživatel služby IBM SaaS přenáší Obsah na webové servery třetí strany nebo do jiné služby, která je se službou IBM SaaS propojena nebo pro tuto službu zpřístupněna.
- b. Prostředky Zákazníka, které IBM vyžaduje k poskytování služby IBM SaaS, včetně mimo jiné dostatečného přístupu k systémům Zákazníka, informacím, pracovníkům a prostředkům a plnění ostatních povinností Zákazníka týkajících se služeb v oblasti nastavení. Takové povinnosti bude Zákazník ve vztahu k IBM plnit bez nároku na odměnu. IBM nenese odpovědnost za žádné prodlení s poskytnutím služeb v oblasti nastavení nebo za neposkytnutí služeb v oblasti nastavení, je-li takové prodlení s poskytnutím či neposkytnutí služeb v oblasti nastavení zapříčiněno prodlením s plněním povinností Zákazníka ve vztahu ke službám v oblasti nastavení.
- c. Zabezpečení Zákazníka, protože Zákazník je povinen zajistit, aby každý Uživatel IBM SaaS chránil své identifikační údaje a heslo k účtu a aby kontroloval, kdo může přistupovat k uživatelskému účtu IBM SaaS nebo užívat jakoukoli službu IBM SaaS jménem Zákazníka.

Příloha B

IBM poskytuje pro službu SaaS následující úroveň služeb ("SLA"). Berete na vědomí, že úroveň služeb SLA ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

1. Definice

- a. "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS".
- b. "Nárok" označuje nárok, který jste uplatnili u společnosti IBM na základě této smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- c. "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování služby IBM SaaS, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. "Odstávka" označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se službou IBM SaaS a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty služby IBM SaaS, k nimž mají příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
 - plánovaného výpadku z důvodu údržby;
 - událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (např. přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, atd.);
 - problémů s Vašimi aplikacemi, zařízeními či daty nebo problémů s aplikacemi, zařízeními či daty nějaké třetí strany;
 - Vašeho nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup ke Službě;
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež jste poskytli IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM Vaším jménem.
- e. "Událost" znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- f. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě SLA.

2. Plnění AC

- a. Chcete-li uplatnit Nárok, musíte mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno níže v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služby. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Váš Nárok na Plnění AC musíte uplatnit nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.
- c. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC vycházející z Úrovně služeb dosažené 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.
- d. Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoli Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za službu IBM SaaS.

3. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost (během Smluvního měsíčního období)	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za Měsíční smluvní období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut	= Plnění AC = 2 % pro 98,8 % 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 zhroutilí systému, kontroly kvality a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající službu IBM SaaS.