

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Digital Experience 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/slabd.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 Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

2. Metriky poplatků

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

- a. 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 Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- b. Požadavek je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Požadavek je úkon zákazníka, kterým zákazník opravnil IBM k provedení služby. V závislosti na službě může mít Požadavek podobu písemného oznámení nebo žádosti o podporu provedené telefonicky, e-mailem nebo online. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Požadavků odeslaných do IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- c. Terabajt je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Terabajt je dvě na čtyřicátou bajtů. Je nutné získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím služby IBM SaaS během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka nebo v Transakčním dokumentu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc představují poměrnou denní sazbu, která bude Zákazníkovi vyúčtována. 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, je Zákazník oprávněn vypovědět končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemného oznámení zaslaného obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka, a to 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 a poté, co IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro nabídku IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu, telefonu a online systému hlášení problémů. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete na adrese:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy	Cílové hodnoty doby řešení
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 30 minut (v průběhu pracovní doby)	24 hodin, 7 dní v týdnu	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby	Do 12 hodin (v průběhu pracovní doby)

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy	Cílové hodnoty doby řešení
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	Do 24 hodin (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	Do 48 hodin (v průběhu pracovní doby)

Položky, na které se nevztahuje Technická podpora

Technická podpora nezahrnuje asistenci v těchto případech:

- návrh a vývoj aplikací;
- jedná-li se o záležitosti vzniklé v důsledku užívání IBM SaaS v jiném než v určeném provozním prostředí Zákazníka, nebo
- asistence není poskytována pro produkty a služby Zákazníka nebo třetí strany, nebo pokud problémy vznikly z důvodu užívání IBM SaaS společně s produkty nebo službami Zákazníka nebo třetí strany.

6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

6.1 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a vyjadřuje souhlas, 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.

6.2 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 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.

6.3 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo některý Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, které jsou propojeny s IBM SaaS nebo k nimž má IBM SaaS přístup, uděluje Zákazník a Uživatel IBM SaaS souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

6.4 Omezené používání Aktivačního softwaru

IBM WebSphere Portal Server (Portál) je distribuován s touto službou Cloud Service a smí být implementován pouze v rámci Vašich interních prostředí pro vývoj a testování pro interní neproduktivní aktivity - včetně, nikoli však pouze - testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality a/nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření k Portálu s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez zakoupení příslušných oprávnění k produktivnímu užívání oddělených od registrace služby Cloud Service nejste oprávněni používat žádnou část Portálu k jakémukoli jinému účelu.

Příloha A

1. Přehled IBM SaaS

Nabídka IBM SaaS poskytuje spravovanou platformu digitálního prostředí a spravující multikanálové servery pro zákazníky, partnery a zaměstnance. IBM SaaS zahrnuje portál, správu webového obsahu a funkce syndikace a integrace.

2. Možnosti nabídky IBM Digital Experience on Cloud SaaS

2.1 Provozní prostředí

Tato nabídka SaaS zahrnuje vyhrazené Produktivní runtime provozní prostředí a Prostor pro tvorbu obsahu zahrnující IBM WebSphere Portal a IBM Web Content Manager k vytváření a správě webového obsahu a souvisejících pracovních postupů.

2.2 Virtual Private Network (VPN)

Nabídka IBM SaaS zahrnuje softwarové VPN připojení k pracovišti zákazníka pro bezpečný a šifrovaný přístup k provozním prostředím.

3. Funkce nabídky IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability SaaS

Tato nabídka SaaS zahrnuje všechny funkce nabídky IBM Digital Experience on Cloud popsané výše. Poskytuje také funkce pro splnění potřeb vysoké dostupnosti v těchto prostředích.

4. Požadavky na službu IBM Digital Experience on Cloud

Požadavky na službu umožňují zákazníkovi předkládat požadavky na službu v prostředí IBM SaaS na základě uvedeného seznamu. Zákazník musí mít minimálně oprávnění pro balíček Požadavků na službu s 20 požadavky pro IBM SaaS; dodatečné balíčky jsou placené.

5. Volitelné komponenty

5.1 Dodatečná kapacita

IBM SaaS poskytuje volbu nákupu další výpočetní kapacity. Každá instance IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity zvyšuje klastr WebSphere Portal instance IBM SaaS o 4 virtuální CPU.

5.2 Dodatečné úložiště

IBM SaaS poskytuje volbu nákupu dalšího úložného prostoru pro interní databázi a integrované úložiště dokumentů. Každá jednotka IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage zvyšuje celkové úložiště nabídky IBM SaaS o 1 TB.

Příloha B

IBM poskytuje níže uvedený závazek dostupnosti úrovně služby pro IBM SaaS a tato smlouva se uplatní, je-li to uvedeno v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu:

Bude platit taková verze této úrovně služeb, která je účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení Vašeho období registrace. Berete na vědomí, že úroveň služeb ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

1. Definice

- a. "Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb" představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS".
- b. "Nárok" označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo 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 s IBM SaaS, a kdy všichni uživatelé Zákazníka nemohou užívat všechny aspekty IBM SaaS, k nimž mají oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy nabídka IBM SaaS není dostupná v důsledku:
 - plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - problémů s aplikacemi, vybavením nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup k nabídce IBM SaaS Zákazníkem; nebo
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež IBM vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka.
- e. "Událost" znamená okolnosti nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo úrovně služeb.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání nabídky IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za odběr každé jednotlivé služby IBM SaaS. Zákazník smí vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM nenese odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

- e. Pokud si Zákazník službu IBM SaaS zakoupil od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS.

3. Úroveň služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

Dosažená úroveň služeb 98,8 % (během Smluvního měsíčního období)	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,93 %	2 %
< 98,80 %	5 %
< 95,00 %	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: 45 minut celkové Odstávky za Měsíční smluvní období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 45 minut Odstávky = 43 155 minut <hr/> 43 200 minut celkem	= 99,90% Dostupnost, = Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro < 99,93% Dostupnost během Smluvního měsíčního období
--	--

4. Výjimky

Tato úroveň služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti, fázování a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající službu IBM SaaS.