

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Digital Experience 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/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik, ako je určené v Transakčnom dokumente:

- a. Inštancia je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre všetky inštancie služby IBM SaaS, ktoré budú poskytnuté na prístup a používanie, počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. Požiadavka je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Požiadavka predstavuje úkon zo strany klienta, prostredníctvom ktorého udeľuje spoločnosti IBM oprávnenie na poskytnutie služby. V závislosti od služby môže mať Požiadavka formu písomného oznámenia alebo môže predstavovať žiadosť o podporu prostredníctvom telefonického hovoru, e-mailu alebo vytvorenia online prípadu. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Požiadaviek odoslaných do služby IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- c. Terabajt je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Terabajt je 2 na 40-tu bajtov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Terabajtov spracovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastočný mesačný poplatok predstavuje pomernú dennú sadzbu, ktorá sa bude účtovať Zákazníkovi. Čiastočné mesačné poplatky sa vypočítajú na základe počtu zostávajúcich dní v mesiaci odo dňa, kedy bolo Zákazníkovi spoločnosťou IBM oznámené, že môže pristupovať k službe IBM SaaS.

3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné Zákazníkovy využívanie IBM SaaS počas obdobia merania presiahne oprávnenia uvedené v PoE, bude Zákazníkovi fakturované prečerpanie, ako je to uvedené v Transakčnom dokumente.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

4.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nechce IBM SaaS ďalej používať a chce zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo jej IBM Business Partnerovi doručiť deväťdesiat (90) dňovú výpoveď, v ktorej požiada o zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

4.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

5. Technická podpora

Počas Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, sa bude Zákazníkovi poskytovať technická podpora pre službu IBM SaaS prostredníctvom e-mailov, telefónu a systému ohlasovania problémov online. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii na adrese:

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

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy	Cieľové časy riešenia problémov
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Tento stav si vyžaduje okamžité riešenie.	Do 30 pracovných minút	24x7	Do 4 obchodných hodín
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas	Do 12 pracovných hodín
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas	Do 24 pracovných hodín

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy	Cieľové časy riešenia problémov
4	Minimálny obchodný dopad: Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas	Do 48 pracovných hodín

Položky, ktoré nepokrýva Technická podpora

Technická podpora nezahŕňa:

- návrh a vývoj aplikácií;
- pomoc pri problémoch vyplývajúcich z používania služby IBM SaaS Zákazníkom v inom ako určenom operačnom prostredí;
- pomoc s produktmi a službami Zákazníka alebo tretích strán alebo s riešením problémov vyplývajúcich z používania služby IBM SaaS s produktmi alebo službami Zákazníka alebo tretích strán.

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Súbory cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Spoločnosť IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

6.2 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

6.3 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS poskytnú IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, pričom tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými lokalitami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.4 Obmedzené použitie Aktivačného softvéru

S touto cloudovou službou sa poskytuje softvér IBM WebSphere Portal Server (Portál), ktorý je možné nainštalovať iba v rámci vašich interných vývojových a testovacích prostredí na účely vykonávania interných neprodukčných činností vrátane, ale bez obmedzenia na, testovania, ladenia výkonu, diagnostiky chýb, interného testovania výkonu, prechodného ukladania, kontroly kvality alebo vývoja interne používaných rozšírení Portálu pomocou publikovaných aplikačných programovacích rozhraní. Zákazník nesmie využívať žiadnu časť portálu na žiadne iné účely, pokiaľ nezakúpi príslušné produkčné oprávnenia nad rámec predplatného cloudovej služby.

Príloha A

1. Prehľad služby IBM SaaS

Služba IBM SaaS poskytuje riadenú platformu digitálnych skúseností umožňujúcu zostavovanie a správu viackanálových lokalít pre zákazníkov, partnerov a zamestnancov. Služba IBM SaaS ponúka funkcie portálu, správy webového obsahu, združovania a integrácie.

2. Funkcie služby SaaS IBM Digital Experience on Cloud

2.1 Operačné prostredia

Táto služba SaaS obsahuje vyhradené produkčné operačné prostredie a prostredie na tvorbu obsahu pozostávajúce zo softvéru IBM WebSphere Portal a IBM Web Content Manager umožňujúcich vytváranie a správu webového obsahu a súvisiacich pracovných tokov.

2.2 Virtuálna súkromná sieť (VPN)

Služba IBM SaaS zahŕňa softvérové pripojenie VPN k lokalite Zákazníka umožňujúce bezpečný a šifrovaný prístup k operačným prostrediam.

3. Funkcie služby SaaS IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability

Táto služba SaaS zahŕňa všetky funkcie služby IBM Digital Experience on Cloud popísanej vyššie. Okrem týchto funkcií táto služba ponúka aj funkcie na zabezpečenie vysokej dostupnosti týchto prostredí.

4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

Služba Service Requests umožňuje Zákazníkovi odosielať žiadosti o servis prostredia služby IBM SaaS z určeného zoznamu. Zákazník musí mať aspoň jedno oprávnenie pre službu Service Request pre balík 20 žiadostí pre službu IBM SaaS, pričom si môže zakúpiť ďalšie balíky.

5. Voliteľné funkcie

5.1 Ďalšia kapacita

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpenia ďalšej výpočtovej kapacity. Každá inštancia služby IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity rozširuje klaster WebSphere Portal inštancie služby IBM SaaS o 4 virtuálne procesory.

5.2 Dodatočný úložný priestor

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpenia ďalšieho úložného priestoru pre internú databázu a vložený sklad dokumentov. Každá jednotka služby IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage zvyšuje celkový úložný priestor služby IBM SaaS o 1 TB.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb („SLA“) vo vzťahu k dostupnosti služby IBM SaaS, pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, ak je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka:

Bude sa uplatňovať tá verzia tejto zmluvy SLA, ktorá bude v platnosti v čase začiatku alebo obnovenia doby Predplatného Zákazníka. Zákazník si uvedomuje, že zmluva SLA nepredstavuje žiadnu záruku.

1. Definície

- a. „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 poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- b. „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Zákazníka v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- c. „Zmluvný mesiac“ predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS začínajúci 00:00 Východného času USA v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 Východného času USA v posledný deň mesiaca.
- d. „Doba výpadku“ predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie Služby na produkčných systémoch a užívatelia zo strany Zákazníka nemohli používať žiadne aspekty služby IBM SaaS, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
 - plánovaného alebo oznámeného výpadku pri údržbe;
 - Udalosti alebo príčiny, ktoré sú mimo kontrolu spoločnosti IBM (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba atď.);
 - problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany;
 - nespĺnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS zo strany Zákazníka
 - dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM
- e. „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Ak chce Zákazník podať Žiadosť, musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so závažnosťou 1 pre všetky Udalosti do 24 hodín od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie Služby. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- b. Zákazník musí Žiadosť o Kredit za nedostupnosť predložiť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom sa vyskytol predmet tejto Žiadosti.
- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. Spoločnosť IBM neudeľí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalosťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- d. Pri Združenej službe (jednotlivé IBM SaaS zabalené a predávané spoločne za jednu kombinovanú cenu) bude Kredit za nedostupnosť vypočítaný na základe jednej kombinovanej mesačnej ceny za Združenú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže odosielať len Reklamácie súvisiace s jedným individuálnym IBM SaaS v združenej ponuke v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci a IBM nebude zodpovedať za Kredity za nedostupnosť ohľadom viacerých IBM SaaS v združenej ponuke za ľubovoľný Zmluvný mesiac.
- e. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od oprávneného predajcu IBM v rámci remarketingovej transakcie, pri ktorej si IBM zachová primárnu zodpovednosť za plnenie záväzkov súvisiacich so

službou IBM SaaS a v oblasti úrovne poskytovaných služieb, potom sa bude Kredit za nedostupnosť odvíjať od ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) platnej v danom čase pre službu IBM SaaS za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Žiadosti, so zľavou 50 %.

- f. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených s ohľadom na ľubovoľný Zmluvný mesiac nesmie za žiadnych okolností presiahnuť desať percent (10 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník zaplatil IBM za IBM SaaS.

3. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca:

Dosiahnutá úroveň služieb (počas Zmluvného mesiaca)	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
< 99,93 %	2 %
< 98,80 %	5 %
< 95,00 %	10 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Napríklad: celkovo 45 minút Doby výpadku počas Zmluvného mesiaca

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 45 minút Doby výpadku = 43 155 minút <hr/> 43 200 celkových minút	= dostupnosť na úrovni 99,90 % = 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni < 99,93 % počas Zmluvného mesiaca
---	--

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- Služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí na kontrolu kvality, prechodových alebo vývojových prostredí
- Žiadosti podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a oprávnenými pozvanými účastníkmi v službe IBM SaaS Zákazníka spoločnosti IBM.