

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Digital Experience on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů 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/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 Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

2. Metriky poplatků

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

- a. **Instance** – je měrou 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. **Sjednaná služba** – je měrou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

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 může být posouzen na poměrném základě.

3.2 Nastavení a poplatky za služby On-demand Setup

Po prvotním zprovoznění IBM SaaS podle Transakčního dokumentu vyúčtuje IBM poplatek za jednorázové nastavení. Poplatky za služby On-demand Setup uvedené v Transakčním dokumentu budou účtovány, jakmile Zákazník požádá o aktivaci části On-Demand.

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 možností:

4.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané 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 takovou žádost 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 jejímu 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, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora služby IBM SaaS poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu a systému pro hlášení problémů online. 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)
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:

- a. Návrh a vývoj aplikací;
- b. Jedná-li se o záležitosti vzniklé v důsledku užívání IBM SaaS v jiném než v určeném provozním prostředí Zákazníka, nebo
- c. 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 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 a/nebo přizpůsobit interakce 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 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 Odkazy na webové stránky nebo jiné služby třetích stran

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 nečiní prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

6.4 Omezené používání Aktivačního softwaru

IBM WebSphere Portal Server (Portál) je distribuován s touto IBM SaaS a smí být implementován pouze v rámci interních prostředí Zákazníka 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 IBM SaaS není Zákazník oprávněn používat žádnou část Portálu k jakémukoli jinému účelu.

6.5 Kód a testy poskytnuté Zákazníkem

Zákazníkem poskytnutý kód lze nasadit v IBM SaaS s následujícími omezeními:

- Zákazníkem poskytnutý kód může používat pouze rozhraní API rozšíření IBM Web Content Manager (WCM), například uživatelské akce sledu prací, moduly plug-in pro vykreslování, poskytovatele textu a ostatní k použití v rámci WCM podle dokumentace na webu Znalostního centra zde: http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- Nástroj Virtual Machine Manager (VMM) lze konfigurovat pouze na základě uživatelského úložiště poskytnutého IBM. Externí mechanismy zabezpečení mohou být konfigurovány pouze prostřednictvím podporovaných technik uživatelských kontrolních výrazů (např. Security Assertion Markup Language (SAML)).

Zákazníkem poskytnutý kód musí být dodán pro implementaci ve formátu Portal Application Archive (PAA) a Zákazník musí zaručit, že má oprávnění IBM kód poskytnout pro implementaci ve službě.

Zákazník musí doložit, že poskytnutý kód funguje správně, včetně funkčních a výkonnostních testů na nižších vrstvách provedených před implementací v produktivním prostředí. Zákazník nesmí v IBM SaaS provádět žádný druh výkonnostních zátěžových testů.

6.6 Použití obsahu

Povinností Zákazníka je získat všechna nezbytná oprávnění k používání, poskytování, uchovávání a zpracovávání obsahu v IBM SaaS a podpoře a uděluje IBM svolení tak také učinit.

6.7 Podpora aktiv se služby IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM může na žádost Zákazníka nainstalovat a konfigurovat aktiva ze služby IBM Collaboration Solutions Catalog (známé také jako IBM Green House

https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) do IBM SaaS.

Na všechna tato aktiva (včetně - nikoli však pouze - Content Template Catalog, Site Builder a Script Portlet) se vztahují smluvní podmínky služby IBM Collaboration Solutions Catalog a Zákazníkovu používání těchto aktiv s IBM SaaS představuje souhlas s těmito podmínkami. Podpora používání těchto aktiv s IBM SaaS je IBM poskytována na komerčně přiměřené bázi.

Rovněž se nevztahuje záruka na to, že obsah vytvořený pomocí těchto aktiv bude po upgradu IBM SaaS fungovat správně. Všechny takové upgrady jsou prováděny bez ruční migrace Zákazníkem vytvořeného obsahu, který tato aktiva využívá, a za takovou migraci nese odpovědnost Zákazník.

Příloha A

1. Přehled IBM SaaS

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.

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

1.1 Nastavení a služby On-demand Setup Services

Služby IBM Digital Experience on Cloud Setup a IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup zahrnují vzdálené poradenství, osvědčené postupy, školení a konfiguraci IBM SaaS. Tyto služby zahrnují následující aktivity:

- Pomoc při shromažďování technických požadavků;
- Pomoc při konfiguraci zabezpečení uživatele, připojitelnost přes VPN a jednotné přihlašování;
- Kontrola plánů implementace Zákazníka;
- Poradenství k dostupné dokumentaci, vzdělávání a podpoře a
- Pomoc s koordinací Zákazníka a týmů IBM během počátečního nastavení.

2. Funkce IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS

Tato SaaS zahrnuje jedno vyhrazené runtime provozní prostředí zahrnující IBM WebSphere Portal a IBM Web Content Manager k vytváření a správě webového obsahu a souvisejících sledů prací.

3. Funkce IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS

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

3.1 Služby Client Success Management Services

IBM poskytuje až čtyři (4) hodiny vzdáleně poskytované podpory týdně, která zahrnuje řízení úspěšnosti zákazníka pro IBM SaaS. Tyto služby zahrnují mimo jiné poradenství k plánovaným nebo nouzovým aktivitám údržby, pomoc při řešení a poskytování poradenství při výpadcích, poradenství k funkcím nových produktů a osvědčeným postupům v rámci implementace, dle potřeby představení dalších odborníků IBM, shromažďování zpětné vazby Zákazníka ke službě a obecně podporu Zákazníka během období registrace.

4. Volitelné komponenty

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity lze zakoupit k rozšíření výpočetní kapacity IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS o 2 virtuální CPU na Instanci.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity lze zakoupit k rozšíření výpočetní kapacity IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS o 2 virtuální CPU na Instanci.

Příloha B

IBM poskytuje níže uvedenou smlouvu o úrovni služeb pro IBM SaaS a tato smlouva se uplatní, je-li to uvedeno v Zákaznickém Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu:

Bude platit taková verze smlouvy o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že smlouva o úrovni služeb ve vztahu k Zákazníkovi nepředstavuje záruku.

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 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 služba 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 okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo sjednané 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 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. Úrovně služby pro IBM SaaS

Dostupnost nabídky IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance IBM SaaS během Smluvního měsíčního období je následující:

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku* za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,50 %	2 %
<98,00 %	5 %
<94,50 %	10 %

Dostupnost nabídky IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS během Smluvního měsíčního období je následující:

Dostupnost v průběhu 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 pro nabídku IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS:

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 45 minut Odstávky = 43 155 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 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 smlouva o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva o úrovni 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 IBM SaaS.