

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM dashDB Enterprise

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/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 nebo Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express, 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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

### 2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedené metriky 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.

### 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.

### 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

Technická podpora pro nabídku IBM SaaS je poskytována dvěma možnými způsoby:

### 5.1 Bezplatná podpora

Všem zákazníkům nabídky IBM SaaS je poskytována Bezplatná podpora. Zákazník, který využívá prostředky poskytované platformou, může vstoupit do fóra DeveloperWorks Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) a vznést zde dotaz týkající se jakékoli položky v nabídce IBM SaaS. Na dotazy vznesené v rámci fóra se, pokud jde o dobu odezvy, nevztahuje žádná dohoda o úrovni služeb ani závazek k poskytnutí opravy. Bezplatná podpora nezahrnuje nárok na přístup do našeho systému pro řešení požadavků na podporu (Support Ticket System). Veškeré dotazy nebo problémy jsou řešeny v rámci Fóra.

### 5.2 Standardní podpora

Zákazníci využívající Standardní podporu mohou otvírat požadavky na podporu v rámci systému pro řešení požadavků na podporu (IBM Support Ticketing System). Vyhrazený tým podpory IBM zařadí požadavek na podporu na základě výchozí závažnosti definované Zákazníkem.

Veškeré požadavky na podporu, které otevřeli Zákazníci využívající Standardní podporu, jsou prozkoumány za účelem zjištění primární příčiny. Jsou-li ke zjištění problému nezbytná diagnostická data, bude Zákazník požádán o vydání souhlasu k přístupu k protokolům a dalším datům pro určení problémů ze Zákazníkovy aplikace, aby bylo možné stanovit primární příčinu. Neposkytnutí přístupu k těmto datům může vést k prodloužení v řešení problému. Po dokončení analýzy primární příčiny provede tým jednu z těchto akcí:

a. Primární příčina spočívá v nabídce IBM SaaS

Je-li otevřen tiket a na základě analýzy primární příčiny se zjistí, že se jedná o defekt v nabídce IBM SaaS, bude tiketu věnována pozornost podle závažnosti stanovené Zákazníkem.

b. Primární příčina spočívá ve Službě třetí strany

Služby třetí strany jsou poskytovány dodavateli, kteří jsou vůči IBM externí. Mohou být poskytovány jednotlivými softwarovými subjekty, partnery nebo nezávislými dodavateli softwaru (ISV). Je-li otevřen požadavek na podporu a na základě analýzy primární příčiny se zjistí, že se jedná o defekt ve Službě třetí strany (Third Party Service), není IBM povinná poskytnout opravu.

c. Primární příčina spočívá v nějaké Službě typu open source nebo ve Službě komunit

Služby typu open source nebo Komunitní služby jsou poskytovány komunitami pro open source, jež jsou vůči IBM externí. Je-li otevřen požadavek na podporu a na základě analýzy primární příčiny se zjistí, že se jedná o defekt ve Službě komunity (Community Service), není IBM povinná poskytnout opravu. Kromě toho IBM uzavře požadavek na podporu a odkáže zákazníka na komunitu nebo fórum pro podporu.

### 5.3 Podrobné informace o technické podpoře

#### Provozní doba podpory je následující:

8:00 – 20:00 EST (Východního standardního času USA), pondělí - pátek (vyjma státních svátků USA)

#### Podpora po pracovní době

Podpora po pracovní době (mimo výše uvedenou řádnou provozní dobu) je dostupná během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1. Problémy se Závažností 1 vyžadují, aby byl zákazník 24 hodin denně, 7 dní v týdnu k dispozici a mohl poskytnout pomoc při diagnostice problémů. Není-li tato podmínka splněna, je Závažnost 1 změněna na Závažnost 2.

O asistenci můžete požádat jedním z následujících způsobů:

- V konzole dashDB klepněte v nabídce Nápověda na odkaz podpory Bluemix. Budete přesměrováni na portál webové podpory.
- Na portál webové podpory můžete přejít přímo na adrese <https://support.ibmcloud.com>.
- E-mail [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (na řádku předmětu zadejte "5377#tiket" a výraz "tiket" nahradíte číslem tiketu.)

Zákazník definuje závažnost problémů na základě svých obchodních potřeb.

## **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.

## Příloha A

IBM dashDB Enterprise je spravovaná služba, která pomáhá při vývoji online analytických aplikací pro účely analytického zpracování. Služba zahrnuje databázi, do níž jsou data uživatele ukládána ve strukturovaném formátu. K této databázi lze přistupovat a lze ji modelovat v souladu s požadavky uživatele prostřednictvím konzoly služby. Konzola služby umožňuje uživatelům vytvářet tabulky, nahrávat do tabulek data a spouštět dotazy na data, která uživatel nahrál. Služba zahrnuje rovněž nástroje a prostředí pomáhající při vývoji, ukládání a sdílení analytických reportů. Služba zahrnuje vzorky a dokumentaci, jež pomáhají vytvářet online analytické aplikace.