

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM dashDB Enterprise

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.

Tieto Podmienky používania podliehajú zmluve IBM International Passport Advantage Agreement alebo IBM International Passport Advantage Express Agreement, podľa toho, ktorá sa uplatňuje, („Zmluva“), pričom táto Zmluva spolu s týmito Podmienkami používania predstavujú úplnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

2. Platobné metriky

IBM SaaS sa predáva s nasledujúcimi platobnými metrikami, ktoré sú uvedené 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.

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.

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

Technická podpora sa pre službu IBM SaaS poskytuje dvomi spôsobmi:

5.1 Bezplatná podpora

Všetkým zákazníkom služby IBM SaaS sa poskytuje bezplatná podpora. Spotrebiteľ prostriedkov poskytovaných platformou môže v diskusnom fóre DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) klásť otázky týkajúce sa ľubovoľných položiek v službe IBM SaaS. Na otázky zverejnené v diskusnom fóre sa nevzťahuje zmluva o úrovni poskytovaných služieb z hľadiska povinnosti reagovať. Bezplatná podpora neopravňuje Zákazníka pristupovať k Systému lístkov podpory. Všetky otázky a problémy sa budú riešiť prostredníctvom tohto diskusného fóra.

5.2 Štandardná podpora

Zákazníci, ktorí si zakúpili službu Štandardnej podpory, môžu otvárať lístky podpory v Systéme lístkov podpory spoločnosti IBM. Určený tím podpory spoločnosti IBM posúdi tento lístok podľa úrovne závažnosti určenej Zákazníkom.

Preskúmajú sa všetky lístky otvorené Zákazníkmi, ktorí si zakúpili službu Štandardnej podpory, s cieľom identifikovať hlavnú príčinu problému. Ak budú pre diagnostiku problému potrebné diagnostické údaje, spoločnosť IBM požiada Zákazníka o povolenie prístupu k protokolom a iným diagnostickým údajom, ktoré môžu byť užitočné pri identifikácii hlavnej príčiny problému, z aplikácie Zákazníka. V prípade, že Zákazník neumožní prístup k týmto údajom, môže sa tým oneskoriť vyriešenie problému. Po dokončení analýzy hlavnej príčiny tím podpory vykoná niektorý z týchto krokov:

a. Hlavnou príčinou je služba IBM SaaS

Ak sa po odoslaní lístka pri analýze hlavnej príčiny zistí, že ide o chybu v službe IBM SaaS, lístok sa bude riešiť podľa závažnosti nastavenej Zákazníkom.

b. Hlavnou príčinou je služba tretej strany

Služby tretích strán sú poskytované dodávateľmi mimo spoločnosti IBM. Tieto služby môžu byť poskytované individuálnymi softvérovými spoločnosťami, partnermi alebo nezávislými dodávateľmi softvéru. Ak sa po odoslaní lístka pri analýze hlavnej príčiny zistí, že ide o chybu v službe tretej strany, spoločnosť IBM nebude povinná poskytnúť opravu.

c. Hlavnou príčinou je služba s otvoreným zdrojovým kódom alebo služba komunity

Služby s otvoreným zdrojovým kódom alebo služby komunit sú poskytované komunitami vyvíjajúcimi softvér s otvoreným zdrojovým kódom mimo spoločnosti IBM. Ak sa po odoslaní lístka pri analýze hlavnej príčiny zistí, že ide o chybu v službe komunity, spoločnosť IBM nebude povinná poskytnúť opravu. Okrem toho spoločnosť IBM zatvorí lístok a odkáže Zákazníka na komunitu alebo diskusné fórum.

5.3 Podrobné informácie o technickej podpore

Prevádzková doba podpory:

8:00 – 20:00, Východný štandardný čas USA, pondelok až piatok (okrem sviatkov a dní pracovného pokoja v USA)

Podpora mimo vyhradené hodiny:

Podpora mimo vyhradené hodiny (mimo vyššie uvedené prevádzkové) je k dispozícii len v prípade problémov so Závažnosťou 1, a to počas pracovných dní, víkendov a sviatkov. Pri problémoch so závažnosťou 1 sa vyžaduje, aby Zákazník poskytol nepretržitú pomoc pri diagnostike problémov, v opačnom prípade sa ich závažnosť zníži na 2.

Pomoc je možné získať nasledujúcimi spôsobmi:

- Kliknutím na prepojenie Bluemix Support v ponuke Help v konzole dashDB. Týmto sa otvorí webový portál podpory.
- Priamym prístupom k webovému portálu podpory na adrese <https://support.ibmcloud.com>.
- Odoslaním e-mailu na adresu support@bluemix.net (v riadku predmetu je potrebné uviesť "5377#lístok", kde „lístok“ predstavuje číslo lístka).

Zákazník definuje závažnosť podpory podľa svojich obchodných potrieb.

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 prispôbenia 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.

Príloha A

IBM dashDB Enterprise je riadená služba pomáhajúca pri vývoji riešení OLAP (Online Analytical Application Processing). Táto služba zahŕňa databázu, do ktorej sa ukladajú užívateľské údaje v štruktúrovanom formáte. K tejto databáze je možné pristupovať v podľa špecifikácií užívateľa prostredníctvom konzoly služby a taktiež je ju možné vymodelovať podľa požiadaviek užívateľa. V konzole služby môžu užívatelia vytvárať tabuľky, načítavať údaje do tabuliek a vyhľadávať údaje načítané užívateľom. Služba zahŕňa tiež nástroje a prostredia pomáhajúce pri vývoji, ukladaní a zdieľaní analytických zostáv. Táto služba zahŕňa aj príklady a dokumentáciu pomáhajúce pri vytváraní aplikácií OLAP.