

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM Cognos Analytics 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 následující adrese: <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 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 Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

### 2. Metriky poplatků

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

- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- 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 Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- Gigabyte** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Gigabajt je definován jako 1 073 741 824 bajtů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Gigabajtů zpracovaných prostřednictvím IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/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 bude stanoven na poměrném základě.

### 3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

### 4. Vzdálené služby

Vzdálené služby IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud lze zakoupit na bázi Sjednané služby a budou fakturovány za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu. Vzdálená služba je k dispozici pouze Zákazníkům s oprávněními pro produkt IBM Cognos Analytics Standard on Cloud a/nebo IBM Analytics Enterprise on Cloud. Vzdálené služby zahrnují až 50 hodin koučování a asistence včetně facilitované identifikace prvotních případů použití IBM Cognos Analytics on Cloud, koučování k IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) pro Cognos Analytics a v oblasti ověřených metod vytváření reportů, panelů dashboard a modelování, asistence při připojování stávajících podporovaných zdrojů dat a koučování v oblasti administrace IBM Cognos Analytics. Jakékoli služby, které nejsou popsány výše, nespádají do této nabídky. Vzdálená služba musí být využita do 90 dní od nákupu.

### 5. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

### 6. Technická podpora

Během Období registrace bude po dobu trvání služby IBM SaaS poskytována technická podpora, jak je uvedeno na adrese [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) nebo na některé následné adrese, kterou IBM poskytne. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> 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 jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> 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
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

## **7. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS**

### **7.1 Vytvoření účtu a přístup**

Zákazník je povinen zajistit, aby každý Uživatel IBM SaaS chránil své identifikační údaje a heslo k účtu a aby kontroloval, kdo může k uživatelskému účtu IBM SaaS přistupovat nebo jakoukoli IBM SaaS jménem Zákazníka užívat.

### **7.2 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 služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/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.

### **7.3 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.

## Příloha A

### 1. IBM Cognos Analytics on Cloud

IBM SaaS je hostována v datovém středisku IBM SoftLayer a Zákazník bude mít přístup k nejnovějším funkcím produktu IBM Cognos Analytics k vytváření panelů, interaktivních sestav, na míru vytvořených analýz, ad-hoc dotazů, vytváření nových sestav, zobrazování naplánovaných sestav a používání aktivních sestav prostřednictvím webového prohlížeče. IBM SaaS poskytuje interaktivní možnost vyhledávání OLAP a umožňuje zákazníkovi vytvářet a formátovat širokou škálu typů reportů, včetně seznamů, kontingenčních tabulek, grafů a finančních výkazů. IBM SaaS rozšiřuje používání reportů o širokou nabídku mobilních zařízení, včetně zařízení Apple iPhone, Android a tabletů.

#### 1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

SaaS poskytuje přístup uživatelů k produktu IBM Cognos Analytics pro produktivní užívání. SaaS povoluje pro uživatelem generovaný obsah maximálně 100 GB úložiště.

#### 1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Tato nabídka IBM SaaS představuje jednorázovou registraci na pevné období tří měsíců. Pro uživatelem generovaný obsah povoluje maximálně 100 GB úložiště v rámci neproduktivního užívání.

#### 1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

SaaS povoluje pro uživatelem generovaný obsah maximálně 250 GB úložiště a minimálně tři (3) servery IBM Cognos Analytics Report Server (jako doplněk lze zakoupit servery Additional Report Server). IBM SaaS dále zahrnuje samostatné prostředí s instancí IBM SaaS pro předproduktivní užívání a užívání vysokorychlostního 10GB/s přímého připojení mezi službou SoftLayer a poskytovatelem služeb internetu Zákazníka.

#### 1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

SaaS je hostována na bare-metal serverech a povoluje pro uživatelem generovaný obsah maximálně 500 GB úložiště a minimálně pět (5) serverů IBM Cognos Analytics Report Server (jako doplněk lze zakoupit servery Additional Report Server). IBM SaaS dále zahrnuje samostatné prostředí s instancí IBM SaaS pro předproduktivní užívání a užívání vysokorychlostního 10GB/s přímého připojení mezi službou SoftLayer a poskytovatelem služeb internetu Zákazníka.

#### 1.5 Volitelné doplňky

Následující doplňky jsou k dispozici Zákazníkům, kteří mají oprávnění pouze k nabídkám IBM Cognos Analytics Standard on Cloud a IBM Cognos Analytics on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Tato volitelná nabídka IBM SaaS umožňuje zajišťování jedné (1) dodatečné komponenty IBM Cognos Analytics Report Server. IBM Cognos Report Server zobrazuje reporty ve formátech PDF, HTML, XLS, XML a CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Tato volitelná nabídka IBM SaaS poskytuje dodatečné 250GB úložiště pro uživatelem vytvořený obsah nad rámec maximálního úložiště definovaného v nasmlouvané nabídce IBM SaaS.

## Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, která se uplatní, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze dohody o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo obnovení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že dohoda o úrovni služeb ve vztahu k Zákazníkovi nepředstavuje žádnou formu 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 sjednané 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 služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
  - plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
  - události či příčiny, 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 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 IBM SaaS 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 registraci 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 nenes 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 služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období je popsána pro každou příslušnou nabídku.

#### 3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
Méně než 95 %	2 %

#### 3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
95,0 % – 98,99 %	2 %
Méně než 95 %	5 %

#### 3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99,0 % – 99,75 %	2 %
95,0 % – 98,99 %	5 %
Méně než 95 %	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: celkový počet minut Odstávky = 476 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 476 minut Odstávky = 42 724 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro verzi Standard = 2 % & Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro verzi Enterprise = 5 % pro 98,8% dostupnost během Smluvního měsíčního období
---	---

#### 4. Výjimky

Tato dohoda o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato dohoda o úrovni služeb se nevztahuje na:

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