

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

## IBM Cognos Analytics 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 služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

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 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník je povinný získať samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému bol udelený prístup k IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, priamo či nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexového programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a akýmkoľvek prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- Gigabajt** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Gigabajt je definovaný ako 2 na 30 bajtov údajov (1 073 741 824 bajtov). Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Gigabajtov spracovaných v službe IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

### 3. Poplatky a fakturácia

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

#### 3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

### 3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné využívanie služby IBM SaaS Zákazníkom počas obdobia merania presiahne úroveň oprávnenia uvedenú v Potvrdení o oprávnení, Zákazníkovi sa bude fakturovať nadmerné využívanie v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu.

### 4. Služby na diaľku

Službu IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud poskytovanú na diaľku si Zákazník môže zakúpiť podľa počtu Nasadení a bude sa fakturovať pri sadzbe stanovenej v Transakčnom dokumente. Táto služba na diaľku je k dispozícii iba pre zákazníkov s oprávnením pre službu IBM Cognos Analytics Standard on Cloud alebo IBM Analytics Enterprise on Cloud. Služba na diaľku zahŕňa maximálne 50 hodín školení a pomoci vrátane uľahčenia identifikácie prvotného prípadu použitia služby IBM Cognos Analytics on Cloud, školení v oblasti metodológie IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) riešenia Cognos Analytics, pomoci v oblasti osvedčených postupov pri práci so zostavami, riadiacimi panelmi a modelmi IBM Cognos Analytics, pomoci pri pripájaní k existujúcemu podporovanému zdroju údajov a pomoci pri správe prostredia služby IBM Cognos Analytics. Služby, ktoré tu nie sú uvedené, sú mimo rozsah ponuky. Táto služba na diaľku sa musí využiť do 90 dní od jej poskytnutia.

### 5. Obdobie a voľby obnovenia

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, kým Zákazník neposkytne oznámenie o vypovedaní aspoň 90 dní vopred. Cloudová služba bude naďalej dostupná do konca kalendárneho mesiaca po uplynutí tohto 90-dňového obdobia.

### 6. Technická podpora

Počas Doby predplatného sa bude technická podpora pre službu IBM SaaS poskytovať v súlade s informáciami uvedenými 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) alebo inej adrese poskytnutej spoločnosťou IBM. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	<b>Kritický obchodný dopad/služba nedostupná:</b> 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. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	<b>Významný obchodný dopad:</b> Používanie súčasti alebo funkcie služby sú výrazne obmedzené alebo hrozí, že Zákazník nebude schopný splniť obchodné termíny.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	<b>Menší obchodný dopad:</b> Znamená, že služba alebo funkcia je použiteľná a problém nemá kritický dopad na prevádzku.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	<b>Minimálny obchodný dopad:</b> Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

## **7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS**

### **7.1 Vytvorenie konta a prístup**

Za zabezpečenie toho, že Užívateľia služby IBM SaaS budú chrániť svoje identifikačné údaje v konte a heslo, a určia, kto bude môcť pristupovať ku Kontu Užívateľa služby IBM SaaS alebo používať akúkoľvek službu IBM SaaS v mene Zákazníka, bude niesť zodpovednosť Zákazník.

### **7.2 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 efektivite služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získa 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. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

### **7.3 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 využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

## Príloha A

### 1. IBM Cognos Analytics on Cloud

Táto služba hosťovaná v platforme IBM SoftLayer umožňuje Zákazníkom IBM SaaS získať prístup k najnovším funkciám produktu IBM Cognos Analytics a vyvíjať riadiace panely, interaktívne zostavy, voliteľné analýzy, jednorazové dotazy, vytvárať nové zostavy, zobrazovať naplánované zostavy a používať aktívne zostavy prostredníctvom webového prehliadača. Služba IBM SaaS umožňuje preskúmavanie údajov v databázach OLAP a umožňuje zákazníkom vytvoriť a formátovať rozličné typy zostáv vrátane zostáv vo forme zoznamov, krížových tabuliek, grafov a finančných výkazov. Táto služba IBM SaaS umožňuje využívanie týchto zostáv na rozličných typoch mobilných zariadení vrátane zariadení Apple iPhone, Android a tabletov.

#### 1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Táto služba SaaS poskytuje užívateľom prístup k službe IBM Cognos Analytics na produkčné použitie. Služba SaaS umožňuje využívať maximálne 100 GB úložného priestoru pre užívateľom vygenerovaný obsah.

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

Táto služba IBM SaaS predstavuje jednorazové predplatné na obdobie troch mesiacov. Umožňuje neprodukčné použitie maximálne 100 GB úložného priestoru pre užívateľom generovaný obsah.

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

Táto služba SaaS umožňuje využívať maximálne 250 GB úložného priestoru pre užívateľom generovaný obsah, ako aj minimálne tri (3) severy zostáv IBM Cognos Analytics (ďalšie severy zostáv si Zákazník môže zakúpiť ako doplnok). Okrem toho táto služba IBM SaaS zahŕňa samostatné prostredie s inštanciou služby IBM SaaS na predprodukčné použitie a využíva vysokorychlostné priame prepojenie medzi platformou SoftLayer a poskytovateľom internetových služieb Zákazníka s rýchlosťou 10 Gb/s.

#### 1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Táto služba SaaS hosťovaná na vyhradených serveroch umožňuje využívať maximálne 500 GB úložného priestoru pre užívateľom generovaný obsah, ako aj minimálne päť (5) severov zostáv IBM Cognos Analytics (ďalšie severy zostáv si Zákazník môže zakúpiť ako doplnok). Okrem toho táto služba IBM SaaS zahŕňa samostatné prostredie s inštanciou služby IBM SaaS na predprodukčné použitie a využíva vysokorychlostné priame prepojenie medzi platformou SoftLayer a poskytovateľom internetových služieb Zákazníka s rýchlosťou 10 Gb/s.

#### 1.5 Voliteľné doplnky

Nasledujúce doplnky sú k dispozícii iba pre zákazníkov s oprávnením pre služby IBM Cognos Analytics Standard on Cloud alebo IBM Cognos Analytics on Cloud

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Táto voliteľná služba IBM SaaS umožňuje získať jeden (1) ďalší komponent servera zostáv IBM Cognos Analytics. Server zostáv IBM Cognos Report Server zobrazuje zostavy vo formáte PDF, HTML, XLS, XML a CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Táto voliteľná služba IBM SaaS poskytuje ďalších 250 GB úložného priestoru pre užívateľom vytvorený obsah nad rámec maximálneho úložného priestoru definovaného pre zmluvne poskytovanú ponuku IBM SaaS.

# Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

---

## Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS, pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, že je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka:

Bude sa uplatňovať tá verzia Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, ktorá bude v platnosti na začiatku Doby predplatného Zákazníka alebo v čase jej obnovenia. Zákazník berie na vedomie, že táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb nepredstavuje záruku.

### 1. Vymedzenie pojmov

- a. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za opodstatnenú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- b. **Reklamácia** – predstavuje podanie reklamácie Zákazníkom adresovanej IBM 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 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.
- d. **Doba výpadku** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie služby IBM SaaS na produkčných systémoch a žiadni užívatelia 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 Reklamáciu, 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 podať Reklamáciu zaslaním žiadosti o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom sa vyskytol predmet tejto Reklamácie.
- 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 opodstatnenú Reklamáciu spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudeľí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou 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 podávať Reklamácie súvisiace iba s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci a IBM nebude povinná udeliť Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými službami IBM SaaS v balíku služieb 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 Reklamácie, so zľavou 50 %.
- f. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmie prekročiť desať percent (10 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí IBM za službu IBM SaaS.

### 3. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca je uvedená pre každú príslušnú ponuku.

#### 3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% Mesačného predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
Menej ako 95 %	2 %

#### 3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% Mesačného predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
95,0 % – 98, 99 %	2 %
Menej ako 95 %	5 %

#### 3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% Mesačného predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
99,0 % – 99,75 %	2 %
95,0 % – 98, 99 %	5 %
Menej ako 95 %	10 %

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

Príklad: 476 minút Výpadku v priebehu Zmluvného mesiaca

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 476 minút Doby výpadku = 42 724 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 2 % Kredit za nedostupnosť v prípade vydania Standard a 5 % Kredit za nedostupnosť v prípade vydania Enterprise pre dosiahnutú úroveň služieb počas Zmluvného mesiaca na úrovni 98,8 %
---	--

#### 4. Vylúčenia

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa poskytuje iba Zákazníkom IMB. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb 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 alebo vývojových prostredí.
- Reklamácie podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a oprávnenými pozvanými osobami zo strany Zákazníka v službe IBM SaaS.