

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Content Manager OnDemand 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 Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. 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 Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe platobnej metriky uvedenej v Transakčnom dokumente.

- 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 alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- Terabajt** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Terabajt je 2 na 40-tu bajtov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Terabajtov spracovaných v službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- Požiadavka** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Požiadavka predstavuje úkon zo strany klienta, prostredníctvom ktorého udeľuje spoločnosti IBM oprávnenie na poskytnutie služby. V závislosti od služby môže mať Požiadavka formu písomného oznámenia alebo môže predstavovať žiadosť o podporu prostredníctvom telefonického hovoru, e-mailu alebo vytvorenia online prípadu. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Požiadaviek odoslaných do služby IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.

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 voliteľné ponuky

Voliteľné služby sa budú fakturovať v mesiaci, kedy si Zákazník objedná voliteľnú službu pri sadzbe určenej v Transakčnom dokumente.

4. 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. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

5. Technická podpora

Počas Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, sa bude Zákazníkovi poskytovať technická podpora pre službu IBM SaaS prostredníctvom e-mailov a portálu podpory. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v príručke k podpore služby IBM Software as a Service.

| Závažnosť | Definícia závažnosti | Ciele času odozvy | Pokrytie času odozvy |
|-----------|---|-----------------------|----------------------|
| 1 | Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: 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 | Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov. | Do 2 pracovných hodín | Po-Pi, pracovný čas |
| 3 | Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie. | Do 4 pracovných hodín | Po-Pi, pracovný čas |
| 4 | Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka alebo položka opravy pre ďalšiu plánovanú opravu alebo vydanie. | Do 1 pracovného dňa | Po-Pi, pracovný čas |

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Prístup zo strany externých užívateľov

Zákazník sa môže rozhodnúť poskytnúť Externým užívateľom prístup k službe IBM SaaS. Za týchto Externých užívateľov bude niesť zodpovednosť Zákazník a to vrátane, ale bez obmedzenia na, a) akýchkoľvek nárokov zo strany Externých užívateľov súvisiacich so službou IBM SaaS alebo b) zneužitia služby IBM SaaS zo strany Externých užívateľov.

6.2 Softvér FTP

Zákazník musí zostavy, výkazy a iné dokumenty, ktoré sa majú načítať a indexovať v službe IBM SaaS, odosielať prostredníctvom klientskeho softvéru FTP (File Transfer Protocol). IBM poskytne informácie o pripojení potrebné na pripojenie k službe IBM SaaS pri odosielaní údajov, ktoré sa majú načítať a indexovať v službe IBM SaaS

6.3 Virtuálna súkromná sieť (VPN)

Zákazník sa môže rozhodnúť, že bude využívať softvérové pripojenie VPN na účely bezpečného pripojenia k službe IBM SaaS. Informácie o pripojení k sieti VPN sa Zákazníkovi poskytnú na základe písomnej žiadosti.

6.4 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS poskytnú IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, pričom tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými lokalitami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.5 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 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.

6.6 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.

6.7 Obmedzené funkcie v službe IBM SaaS

Služba IBM SaaS nepovoľuje použitie možnosti nahrávania diskov CD-ROM a Zákazník súhlasí s tým, že táto funkcia nebude dostupná na použitie na základe týchto Podmienok používania.

7. Aktivačný softvér

Služba IBM SaaS zahŕňa nasledujúci Aktivačný softvér:

a. AFP Viewer

Zákazník si môže stiahnuť doplnok AFP Viewer a používať ho. AFP Viewer je doplnok webového prehliadača, ktorý môže Zákazník nainštalovať do webového prehliadača užívateľa na účely zobrazovania dokumentov vo formáte AFP (Advanced Function Printing). Zákazník môže doplnok AFP Viewer nainštalovať do webových prehliadačov tých užívateľov, ktorým bol udelený webový prístup a ktorí potrebujú zobrazovať dokumenty vo formáte AFP. Informácie o sťahovaní doplnku AFP Viewer sa Zákazníkovi poskytnú na základe písomnej žiadosti.

b. Klientsky softvér služby IBM Content Manager OnDemand v systéme Windows

Zákazník môže získať prístup k tomuto klientskemu softvéru a stiahnuť si tento klientsky softvér na účely testovania a overovania alebo vytvorenia užívateľských identifikátorov pre tie osoby v organizácii Zákazníka, ktoré budú pristupovať k službe IBM SaaS.

Príloha A

1. Prehľad služby

Funkcie služby IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS):

- a. Vysoko rýchlostná archivácia
 - Načítanie, indexovanie a archivácia tlačového výstupu generovaného aplikáciami, ako sú zostavy, účty, výkazy, zásady, vysvetlenia prínosov, platobné a kreditné transakcie, atď.
 - Flexibilita na spracovanie veľkých údajových súborov s viacerými dokumentmi
 - Podpora pre rozličné formáty súborov (PDF, AFP, LineData, XML)
- b. Automatické indexovanie
 - Automatické extrahovanie metaúdajov zo zostáv, výkazov, atď. pri načítaní a indexovaní programu v cloude a automatické vyplnenie polí indexu v relačnej databáze pre efektívne vyhľadávanie a získavanie údajov
- c. Efektívne využívanie úložného priestoru
 - Archivované údaje sa komprimujú pre efektívne využitie úložného priestoru
- d. Archivácia s definovanou dobou uchovávanía dokumentov
 - S cieľom ďalej optimalizovať využívanie úložného priestoru je možné definovať podnikové politiky stanovujúce automatické ukončenie platnosti archivovaných údajov na základe typu zostavy, výkazu, atď.
- e. Archivácia bankových transakcií v súlade so štandardmi XML
- f. Webový a mobilný prístup k archivovaným výkazom, zostavám, atď.
- g. Môže sa povoliť celotextové vyhľadávanie umožňujúce vyhľadať uložené dokumenty podľa ľubovoľného textu v dokumente
- h. Môžu sa povoliť zámky zabraňujúce ukončeniu uchovávanía dokumentov
- i. Pravidelná distribúcia zostáv určeným interným užívateľom
- j. Replikáciu produkčných údajov do sekundárneho umiestnenia v rámci podpory zotavenia po havárii
- k. Bezpečná virtuálna súkromná infraštruktúra
- l. Výstupné prenosové pásmo až do 4 TB, širšie prenosové pásmo sa spoplatňuje samostatne
- m. Nepretržité monitorovanie produkčného prostredia, šifrovanie prenášaných aj nevyužívaných údajov, vyhľadávanie vírusov, služby zisťovania narušenia bezpečnosti alebo prieniku, softvérové opravy a aktualizácie softvéru (služby alebo aktivity migrácie údajov potrebné v prípade vlastných konfigurácií alebo rozšírení sú spoplatnené samostatne)
- n. Integrácia so službou Active Directory

Zahrnuté voľby: (Microsoft Active Directory alebo IBM Tivoli Directory Server)

 - Autentifikácia na serveri LDAP služby IBM SaaS, ktorý sa replikuje späť na lokálny server LDAP Zákazníka
 - Poskytuje radič domény (len čítanie) v službe IBM SaaS v doméne Zákazníka
 - Zákazník bude riadiť prístup všetkých koncových užívateľov ku cloudovému prostrediu (skupiny, identifikátory a prístupové oprávnenia)
 - Úplné administračné oprávnenia pre Zákazníka
 - Autentifikácia na serveri LDAP služby IBM SaaS, na ktorom Zákazník spravuje užívateľov (mimo domény Zákazníka)
 - Odkazovanie na lokálny radič domény Zákazníka pri autentifikácii
 - Možný dopad na výkon
 - Autentifikácia na dobu trvania relácie

Iné konfigurácie (napríklad manuálne výťahy zo súborového adresára LDAP do služby IBM SaaS alebo na základe skriptov; možnosti zoskupovania vrátane SAML, MS Federation Services a iných) sú spoplatnené samostatne.

Služby implementácie, konfigurácie a integrácie sú spoplatnené samostatne a poskytujú sa na základe samostatného súpisu prác.

2. Vyžadované oprávnenia

Zákazník musí zakúpiť predplatné pre Základnú ponuku služieb, ako je definované nižšie. Každá Základná ponuka služby predstavuje určitú kapacitu na spracovanie určitého objemu údajov a užívateľských operácií počas stanoveného časového obdobia, ako je uvedené nižšie. Popisy kapacity ponúkajú Zákazníkovi základné informácie, na základe ktorých si dokáže vybrať vhodnú konfiguráciu vzhľadom na zamýšľané pracovné zaťaženia. Skutočné dosiahnuté výsledky sa môžu líšiť v závislosti od používania.

2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- a. Načítanie a indexovanie dokumentov vo formáte PDF: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Bronze sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 25 GB údajov počas 12-hodinového obdobia.
- b. Načítanie a indexovanie dokumentov AFP a dokumentov riadkových údajov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Bronze sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 450 GB údajov počas 12-hodinového obdobia.
- c. Načítanie a indexovanie dokumentov PDF so súbežným vyhľadávaním a získavaním dokumentov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Bronze sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 15 GB údajov s 30 000 súbežnými operáciami vyhľadávania a získavania dokumentov počas 12-hodinového obdobia.
- d. Načítanie a indexovanie dokumentov AFP a dokumentov riadkových údajov so súbežným vyhľadávaním a získavaním dokumentov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Bronze sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 500 GB údajov s 30 000 súbežnými operáciami vyhľadávania a získavania dokumentov počas 12-hodinového obdobia.
- e. Konfigurácia Bronze poskytuje úložný priestor s kapacitou 1 TB. Ďalšie TB úložného priestoru môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- a. Načítanie a indexovanie dokumentov vo formáte PDF: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Silver sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 50 GB údajov počas 12-hodinového obdobia.
- b. Načítanie a indexovanie dokumentov AFP a dokumentov riadkových údajov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Silver sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 900 GB údajov počas 12-hodinového obdobia.
- c. Načítanie a indexovanie dokumentov PDF so súbežným vyhľadávaním a získavaním dokumentov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Silver sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 30 GB údajov so 60 000 súbežnými operáciami vyhľadávania a získavania dokumentov počas 12-hodinového obdobia.
- d. Načítanie a indexovanie dokumentov AFP a dokumentov riadkových údajov so súbežným vyhľadávaním a získavaním dokumentov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Silver sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 500 GB údajov so 60 000 súbežnými operáciami vyhľadávania a získavania dokumentov počas 12-hodinového obdobia.
- e. Konfigurácia Silver poskytuje úložný priestor s kapacitou 1 TB. Ďalšie TB úložného priestoru môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. Načítanie a indexovanie dokumentov vo formáte PDF: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Gold sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 100 GB údajov počas 12-hodinového obdobia.

- b. Načítanie a indexovanie dokumentov AFP a dokumentov riadkových údajov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Gold sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 1800 GB údajov počas 12-hodinového obdobia.
- c. Načítanie a indexovanie dokumentov PDF so súbežným vyhľadávaním a získavaním dokumentov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Gold sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 60 GB údajov so 120 000 súbežnými operáciami vyhľadávania a získavania dokumentov počas 12-hodinového obdobia.
- d. Načítanie a indexovanie dokumentov AFP a dokumentov riadkových údajov so súbežným vyhľadávaním a získavaním dokumentov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Gold sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 1 TB údajov so 120 000 súbežnými operáciami vyhľadávania a získavania dokumentov počas 12-hodinového obdobia.
- e. Konfigurácia Gold poskytuje úložný priestor s kapacitou 3 TB. Ďalšie TB úložného priestoru môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. Načítanie a indexovanie dokumentov vo formáte PDF: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Platinum sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 250 GB údajov počas 12-hodinového obdobia.
- b. Načítanie a indexovanie dokumentov AFP a dokumentov riadkových údajov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Platinum sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 4,5 TB údajov počas 12-hodinového obdobia.
- c. Načítanie a indexovanie dokumentov PDF so súbežným vyhľadávaním a získavaním dokumentov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Platinum sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 150 GB údajov s 300 000 súbežnými operáciami vyhľadávania a získavania dokumentov počas 12-hodinového obdobia.
- d. Načítanie a indexovanie dokumentov AFP a dokumentov riadkových údajov so súbežným vyhľadávaním a získavaním dokumentov: Po tom, čo Zákazník odošle dokumenty do určenej prechodnej oblasti v Cloude, pri konfigurácii Platinum sa zabezpečí načítanie a indexovanie maximálne 2,5 TB údajov s 300 000 súbežnými operáciami vyhľadávania a získavania dokumentov počas 12-hodinového obdobia.
- e. Konfigurácia Platinum poskytuje úložný priestor s kapacitou 5 TB. Ďalšie TB úložného priestoru môže Zákazník zakúpiť samostatne.

3. Voliteľné oprávnenia

3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

Ak Zákazník prekročí počet TB úložného priestoru poskytovaného s vybratou konfiguráciou, bude si musieť zakúpiť ďalšie oprávnenia.

3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

Zákazník môže kedykoľvek na požiadanie zakúpiť ďalšie definície zostáv alebo výkazov alebo výstupu z aplikácií. Každé oprávnenie pre Požiadavku zahŕňa konfiguráciu pre maximálne 10 definícií zostáv alebo príkazov alebo výstupu z aplikácií.

3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0

Zákazník môže zakúpiť samostatnú inštanciu na účely vývoja a testovania riešení. Toto vývojové prostredie sa nemôže používať na produkčné účely.

- a. Konfigurácia neprodukčného prostredia má rovnakú kapacitu ako konfigurácia Bronze.
- b. Vývojové prostredie neposkytuje funkcie vysokej dostupnosti a zotavenia po havárii.

3.4 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Zákazník môže vykonať inováciu vybratého súkromného prostredia na súkromnú infraštruktúru s jedným nájomcom. Táto infraštruktúra zahŕňa výstupné prenosové pásmo až do 20 TB, širšie prenosové pásmo sa spoplatňuje samostatne.

4. Klasifikácia údajov

Predvolená klasifikácia údajov pre toto riešenie je označenie údajov ako citlivých pre Zákazníka. IBM v spolupráci so Zákazníkom vyrieši ďalšie zákonné požiadavky, ak ju o to Zákazník požiada v súvislosti so zamýšľaným pracovným zaťažením, čo môže mať vplyv na architektúru riešenia a na poplatky za službu. Všetky údaje sú chránené šifrovaním celého disku v súlade so štandardom FIPS 1402 úroveň 1.

5. Business Continuity

Služba IBM SaaS je nakonfigurovaná tak, aby podporovala nižšie definované ciele v oblasti podnikovej kontinuity. Ciele v oblasti podnikovej kontinuity pomáhajú zabezpečiť obnovenie kľúčových obchodných funkcií organizácie do prevádzkového stavu pri iba minimálnej strate údajov a to v primerane krátkom čase po havárii v primárnom výpočtovom umiestnení. Keď sa zistí, že udalosť v primárnom výpočtovom umiestnení vyžaduje núdzové prepnutie do sekundárneho umiestnenia, IBM uskutoční plány podnikovej kontinuity a súvisiace aktivity s cieľom dosiahnuť nižšie uvedené ciele zotavenia.

| Ciele v oblasti podnikovej kontinuity | |
|---------------------------------------|---|
| Cieľový bod zotavenia | 4 hodiny |
| Cieľový čas zotavenia | <ul style="list-style-type: none">• 4 po sebe nasledujúce hodiny, ak Zákazník zakúpil sekundárne ekvivalentné oprávnenie pre Základnú službu.• Aspoň 24 po sebe nasledujúcich hodín, ak Zákazník nezakúpil žiadne sekundárne oprávnenie pre Základnú službu. |

Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

Zákazník musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so Závažnosťou 1 do 24 hodín od prvého zistenia, že nejaká udalosť mala dopad na využívanie služby IBM SaaS. Zákazník musí v primeranej miere spolupracovať s IBM pri diagnostike a riešení problému.

Lístok podpory o nesplnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb musí Zákazník odoslať najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca. Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 50 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

2. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

| Dostupnosť počas zmluvného mesiaca | Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie) |
|------------------------------------|--|
| < 99 % | 5 % |
| < 97 % | 10 % |
| < 95 % | 25 % |
| < 90 % | 50 % |

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Reklamácie, pri zľave 50 %. IBM poskytne zľavu priamo Zákazníkovi.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Napríklad: celkovo 440 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

| | |
|--|--|
| celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 440 minút Doby výpadku = 42 760 minút <hr/> celkovo 43 200 minút | = 5 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú úroveň dostupnosti 98,9 % počas Zmluvného mesiaca |
|--|--|