

IBM Operational Decision Manager on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu 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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro službu 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 služby 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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

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.
- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3. Poplatky a fakturace

Částka splatná za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

4. Vytvoření účtu a přístup

Jakmile je Zákazníkovi zjištěn účet ("Účet"), IBM poskytne Uživateli IBM SaaS identifikační údaje a heslo k Účtu. 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.

5. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS 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 nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

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

6. Technická podpora

Během období registrace a poté, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora služby IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu a systému pro hlášení problémů online. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují ustanovení těchto Podmínek užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémech pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: 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 x 7
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: 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	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

6.1 Údržba

IBM upozorní Zákazníka e-mailem na všechny verze, vydání a aktualizace IBM SaaS a vynaloží obchodně přiměřené úsilí ke koordinaci implementace těchto aktualizací se Zákazníkem. Zákazník však potvrzuje a souhlasí, že IBM všechna vydání a aktualizace softwaru nasadí do služby IBM SaaS do 45 dní od obecného zpřístupnění vydání nebo aktualizace. Zákazník může IBM poskytnout konkrétní data a časy, které nejsou v rámci 45denního období vyhovující, a IBM se pokusí naplánovat aktualizace mimo tuto dobu. Povinností Zákazníka je zajistit, aby všechny místní licence, které jsou používány společně s IBM SaaS, byly uchovávány na kompatibilní úrovni uvedené v podrobných požadavcích na systém na webu podpory IBM.

7. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

7.1 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné 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 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.

7.2 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 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.

7.3 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM SaaS souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí osoby. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

7.4 Benchmarkové testy

Zákazník je oprávněn vyrazit výsledky jakéhokoli benchmarkového testu nabídky IBM SaaS nebo jejich dílčích komponent jakékoli třetí straně, avšak za předpokladu, že zákazník (A) veřejně vyrazí kompletní metodologii použitou při benchmarkových testech (například nastavení hardwaru a softwaru, instalační procedura a konfigurační soubory), (B) provede benchmarkové testy při provozování nabídky IBM SaaS v Určeném provozním prostředí s využitím nejnovějších platných aktualizací a oprav, které jsou pro nabídku IBM SaaS dostupné od IBM nebo od třetích stran, jež dodávají produkty IBM ("Třetí strany"), a (C) bude dodržovat jakékoli a veškeré pokyny týkající se ladění výkonu a "optimálních postupů", které jsou uvedeny v dokumentaci k Programu a na webových stránkách s informacemi o podpoře Programu. Zveřejní-li Zákazník výsledky jakýchkoli benchmarkových testů pro IBM SaaS, pak - nikoli na újmu ustanovení s odlišným zněním v jakékoli smlouvě mezi Zákazníkem a IBM nebo Třetími stranami - mají IBM a Třetí strany právo zveřejnit výsledky benchmarkových testů s ohledem na produkty Zákazníka, avšak za předpokladu, že IBM nebo Třetí strany dodrží při svém testování produktů Zákazníka požadavky uvedené v písm. (A), (B) a (C) výše.

7.5 Podpůrné prostředky a Vzorové materiály

IBM SaaS může zahrnovat určité komponenty ve formě zdrojového kódu ("Zdrojové komponenty") nebo jiné materiály, které budou označeny jako "Vzorové materiály". Zákazník smí kopírovat a upravovat Zdrojové komponenty a Vzorové materiály pouze pro interní účely, za předpokladu, že Zákazník nesmí pozměňovat ani odstraňovat žádné informace o autorských právech, které jsou uvedeny ve Zdrojových komponentách nebo Vzorových materiálech. IBM poskytuje Zdrojové komponenty a Vzorové materiály bez závazku podpory a "JAK JSOU", BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VÝSLOVNĚ VYJÁDŘENÉ NEBO KONKLUDENTNÍ, VČETNĚ ZÁRUKY PLYNOUCÍCH Z VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEPORUŠENÍ PRÁV NEBO NEZASAHOVÁNÍ DO PRÁV TŘETÍCH STRAN A ZÁRUK A PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.

Příloha A

1. Přehled a funkce IBM SaaS

IBM SaaS poskytuje platformu pro správu na základě přiřazených rolí určenou pro spolupráci k zachycení, automatizaci a správě často se vyskytujících opakovatelných podnikových rozhodnutí založených na pravidlech. IBM SaaS zahrnuje nástroje a prostředí pro vývoj, testování a implementaci služeb v oblasti rozhodování pro produkci.

Nabídka IBM SaaS je dostupná ve třech konfiguracích s různou velikostí. Každá Instance je nakonfigurována pro navrženou úroveň výkonu vyjádřenou průměrným počtem podnikových rozhodnutí za hodinu.

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 Provozní prostředí

IBM SaaS zahrnuje hybridní vývojové, testovací a produktivní prostředí.

1.2 Aktivační software a přístup

Do nabídky IBM SaaS je zahrnut tento Aktivační software:

- IBM Rule Designer

1.3 Designer Tool Access

Zákazník může přistupovat k Aktivačnímu softwaru IBM Rule Designer z operačního prostředí IBM SaaS pro účely vývoje aplikací pro obchodní pravidla. Aktivační software běží v systému stolních počítačů Zákazníka a vzdáleně se připojuje k IBM SaaS.

1.4 Uživatel typu Account Administrator

IBM SaaS poskytuje Zákazníkovi přihlašovací údaje a heslo pro uživatele typu Account Administrator k vytvoření provozního prostředí. Uživatel typu Account Administrator bude schopen spravovat přístup Uživatelů IBM SaaS k provoznímu prostředí a bude schopen přidělovat a odstraňovat role Uživatelů IBM SaaS. Uživatel typu Account Administrator smí dalším Uživatelům IBM SaaS přidělit administrátorská oprávnění.

1.5 Domovská stránka nabídky IBM SaaS

Domovská stránka nabídky IBM SaaS umožňuje Uživatelům IBM SaaS přístup k těm funkcím provozního prostředí nabídky IBM SaaS, které jsou definovány pro jejich roli.

1.6 Stránka pro správu uživatelů

Stránka pro správu uživatelů umožňuje uživatelům typu Account Administrator vytvářet a odstraňovat nové uživatele a přidělovat uživatelům role. Uživatelé IBM SaaS přistupují na stránku pro správu uživatelů za účelem správy svých osobních uživatelských údajů. Uživatelům IBM SaaS může být přidělena jedna nebo více rolí umožňujících přístup k funkcím IBM SaaS definovaným pro specifické role.

1.7 E-mailová oznámení

Nabídka IBM SaaS zahrnuje oznamovací funkci, která Uživatele IBM SaaS informuje o jejich přístupu k nabídce IBM SaaS, o přidělených rolích a o změnách hesla. Oznamovací funkce rovněž informuje administrátory o stavu IBM SaaS a o plánovaných změnách.

1.8 Denní automatické online zálohování

Nabídka IBM SaaS bude provádět každodenní zálohování, které se v případě potřeby používá k automatizované obnově nabídky IBM SaaS.

1.9 Export Zákaznického obsahu

Zákazník smí exportovat svůj Obsah IBM SaaS z IBM SaaS pro účely uchování. Umístění, ve kterém lze exportovaný obsah uchovávat, si na své náklady zvolí Zákazník.

1.10 Automatizované monitorování a obnova

Nabídka IBM SaaS bude monitorovat dostupnost servisní instance a v případě, že instance nereaguje nebo není dostupná, provede obnovu.

2. Volitelné funkce IBM SaaS

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Služba On Demand Consulting (ODC) Professional zahrnuje vzdálený přístup prostřednictvím portálu ODC pro až pět (5) vývojářů ("Kontaktní osoby odběratele"). Kontaktní osoby odběratele mají nepřetržitý přístup ke článkům znalostní knihovny, prostředkům a aktivům pro urychlení řešení a neomezený přístup k odesílání požadavků v rámci otázek a odpovědí s vedoucím pracovníkem podpory zákazníků a odborníky ODC. Kontaktní osoby odběratele mohou požádat o asistenci s jakýmkoliv aspektem služby ODM on Cloud, včetně architektury platformy, implementace řešení a metodologie doručení.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Služba ODC Enterprise zahrnuje vzdálený přístup online prostřednictvím portálu ODC pro až deset (10) vývojářů ("Kontaktní osoby odběratele"). Kontaktní osoby odběratele mají nepřetržitý přístup ke článkům znalostní knihovny, prostředkům a aktivům pro urychlení řešení a neomezený přístup k odesílání požadavků v rámci otázek a odpovědí s vedoucím pracovníkem podpory zákazníků a odborníky ODC během období registrace. Kontaktní osoby odběratele mohou požádat o asistenci s jakýmkoliv aspektem služby ODM on Cloud, včetně architektury platformy, implementace řešení a metodologie doručení.

Kontaktní osoba odběratele může službu IBM ODC použít k získání asistence se vzájemně dohodnutými předměty plnění pracovních produktů s pevným okamžikem zahájení a ukončení, a to v rozsahu až 24 hodin na měsíc registrace. Předměty plnění pracovních produktů mohou zahrnovat asistenci s konkrétními příklady vzorců nebo kódem řešení připraveným pro produkci. Kontaktní osoba odběratele se také účastní týdenních hovorů k aktualizaci stavu s vedoucím pracovníkem zákaznické podpory IBM ODC. V případě asistence s dodáním předmětů plnění pracovních produktů, která bude poskytována déle než 24 hodin za měsíc registrace, se může IBM zavázat takovou asistenci poskytnout na v samostatné písemné smlouvě se Zákazníkem.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS poskytuje volbu nákupu dalšího přístupu vývojáře nad rámec množství pro službu ODC Professional nebo Enterprise zahrnutého v těchto nabídkách.

Příloha B

IBM poskytuje pro IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoli smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout jednu dvanáctinu (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 60 minut za Smluvní měsíční období

<p>Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období</p> <p>- 60 minut Odstávky</p> <p>= 43 140 minut</p> <hr/> <p>Celkem 43 200 minut</p>	<p>= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 99,86% dostupnost během smluvního měsíčního období</p>
--	---