

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

---

## IBM Operational Decision Manager 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 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. Platobné metriky

IBM SaaS sa predáva s nasledujúcimi platobnými metrikami, ktoré sú uvedené v Transakčnom dokumente:

- a. **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.
- b. **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 zakúpiť dostatočný počet oprávnení.

### 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.

### 4. Vytvorenie konta a prístup

Keď sa Zákazníkovi zriadi konto (ďalej len „konto“), IBM poskytne Užívateľovi služby IBM SaaS identifikátor konta a heslo. Je Zákazníkovou zodpovednosťou zabezpečiť, aby každý Užívateľ služby IBM SaaS chránil svoje identifikačné údaje a heslo k svojmu kontu a aby riadil, komu umožní prístup ku kontu Užívateľa služby IBM SaaS alebo použitie služby IBM SaaS v zastúpení Zákazníka.

### 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 neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, kým Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

## 6. Technická podpora

Počas Doby predplatného a potom, 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 systému nahlasovania problémov online. 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.

Stupeň Závažnosti	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: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nespĺnenia 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.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

### 6.1 Údržba

IBM bude informovať Zákazníka prostredníctvom e-mailu o všetkých verziách, vydaniach a aktualizáciách služby IBM SaaS a vyvinie komerčne primerané úsilie pri koordinácii implementácii týchto aktualizácií v spolupráci so Zákazníkom. Zákazník však berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM nasadí všetky vydania a aktualizácie softvéru v službe IBM SaaS do 45 dní odo dňa, kedy bolo vydanie alebo aktualizácia všeobecne prístupné. Zákazník môže informovať IBM o konkrétnych nevhodných dátumoch alebo časoch v rámci tohto 45-dňového obdobia a IBM sa pokúsi naplánovať aktualizácie v inom čase. Zabezpečenie toho, že všetky lokálne licencie používané v spojení so službou IBM SaaS budú na kompatibilnej úrovni v súlade so špecifikáciami uvedenými v podrobnom popise systémových požiadaviek v lokalite podpory IBM, bude zodpovednosťou Zákazníka.

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

### 7.1 Súbory cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné údaje 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 údajov 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 údajom, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

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

## **7.3 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby**

Ak Zákazník alebo Užívateľ služby IBM SaaS odošlú Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené so službou IBM SaaS alebo prístupné prostredníctvom nej, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS týmto udeľujú IBM súhlas s umožnením všetkých týchto prenosov Obsahu, ale tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými stránkami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

## **7.4 Testovanie výkonnosti**

Zákazník môže poskytnúť výsledky akéhokoľvek testu výkonnosti služby IBM SaaS a jej podkomponentov akejkoľvek tretej strane, pod podmienkou, že Zákazník (A) verejne sprístupní úplnú metodológiu testu výkonnosti (napríklad hardvérovú a softvérovú konfiguráciu, postup pri inštalácii a konfiguračné súbory), (B) testovanie výkonnosti služby IBM SaaS vykoná v Špecifikovanom Operačnom prostredí pri použití najnovších aktualizácií, záplat a opráv, ktoré sú k dispozícii pre službu IBM SaaS od spoločnosti IBM alebo tretích strán poskytujúcich produkty IBM (ďalej len „Tretie strany“), a (C) bude postupovať podľa všetkých pokynov na vyladenie výkonu a „odporúčaných postupov“, ktoré sú k dispozícii v dokumentácii k Programu a na webových stránkach podpory spoločnosti IBM týkajúcich sa Programu. Ak Zákazník zverejní výsledky akýchkoľvek testov výkonnosti služby IBM SaaS, bez ohľadu na akékoľvek ustanovenia akýchkoľvek zmlúv medzi Zákazníkom a spoločnosťou IBM alebo Tretími stranami, spoločnosť IBM a Tretie strany budú mať právo zverejniť tieto výsledky testov výkonnosti ohľadom produktov Zákazníka, pod podmienkou, že pri testovaní produktov Zákazníka spoločnosť IBM alebo Tretie strany splnia požiadavky uvedené v bodoch (A), (B) a (C) vyššie.

## **7.5 Akcelerátory a vzorové materiály**

Služba IBM SaaS môže niektoré komponenty obsahovať vo forme zdrojového kódu (ďalej len „Zdrojové komponenty“) a iné materiály označené ako „Vzorové materiály“. Zákazník môže skopírovať a upraviť Zdrojové komponenty a Vzorové materiály výhradne na svoje interné použitie, pričom Zákazník však nesmie upraviť ani odstrániť žiadne informácie o autorských právach alebo vyhlásenia uvedené v Zdrojových komponentoch alebo Vzorových materiáloch. IBM poskytuje Zdrojové komponenty v Vzorové materiály bez povinnosti poskytovať k nim podporu a „TAK, AKO SÚ“ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOL'VEK DRUHU, ČI UŽ VÝSLOVNEJ ALEBO NEPRIAMO VYJADRENEJ, VRÁTANE ZÁRUKY PRÁVNEHO NÁROKU, NEPORUŠENIA PRÁV ALEBO NEZASAHOVANIA A NEPRIAMO VYJADRENÝCH ZÁRUK A PODMIENOK PREDAJNOSTI A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL.

## Príloha A

### 1. Prehľad a funkcie služby IBM SaaS

Táto služba IBM SaaS poskytuje kolaboratívnu platformu správy rozhodnutí na základe rolí, ktorá umožňuje zaznamenávať, automatizovať a spravovať často sa vyskytujúce, opakovateľné obchodné rozhodnutia na základe pravidiel. Služba IBM SaaS zahŕňa nástroje a prostredia na vývoj, testovanie a nasadzovanie služieb rozhodnutí do produkčného prostredia.

Ponuka služby IBM SaaS je k dispozícii v troch konfiguráciách s rozličnou veľkosťou. Každá Inštancia je nakonfigurovaná pre určenú úroveň výkonnosti vyjadrenú ako priemerný počet obchodných rozhodnutí za hodinu.

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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 Operačné prostredie

Služba IBM SaaS zahŕňa vyhradené vývojové, testovacie a produkčné prostredie.

#### 1.2 Aktivačný softvér a prístup

Súčasťou služby IBM SaaS je nasledujúci Aktivačný softvér:

- IBM Rule Designer

#### 1.3 Prístup k nástrojom návrhu

Zákazník si môže Aktivačný softvér IBM Rule Designer stiahnuť z operačného prostredia služby IBM SaaS na účely vývoja aplikácií na správu obchodných pravidiel. Tento Aktivačný softvér sa spúšťa v počítačovom systéme Zákazníka a vzdialene sa pripája k službe IBM SaaS.

#### 1.4 Administrátor Konta

Služba IBM SaaS poskytuje Zákazníkovi meno užívateľa a heslo Administrátora Konta na prístup k operačnému prostrediu. Administrátor Konta môže spravovať prístup Užívateľov služby IBM SaaS k operačnému prostrediu a priradovať a odstraňovať roly Užívateľov služby IBM SaaS. Administrátor Konta môže udeliť administratívne oprávnenia iným Užívateľom služby IBM SaaS.

#### 1.5 Domovská stránka služby IBM SaaS

Domovská stránka služby IBM SaaS umožňuje Užívateľom služby IBM SaaS pristupovať k funkciám operačného prostredia služby IBM SaaS definovaným pre rolu Užívateľa.

#### 1.6 Stránka správy užívateľov

Stránka správy užívateľov umožňuje Administrátorom Konta vytvárať a odstraňovať užívateľov a udeľovať roly. Užívatelia služby IBM SaaS môžu na stránke správy užívateľov spravovať svoje osobné užívateľské údaje. Užívateľom služby IBM SaaS môžu byť udelené roly, ktoré im umožnia využívať konkrétne funkcie služby IBM SaaS definované pre tieto roly.

#### 1.7 E-mailové oznámenia

Služba IBM SaaS zahŕňa funkciu oznámení, ktorá informuje Užívateľov služby IBM SaaS o ich prístupe k službe IBM SaaS, udelených rolách a zmenách hesiel. Táto funkcia oznámení taktiež informuje administrátorov o stave služby IBM SaaS a plánovaných zmenách.

#### 1.8 Každodenné automatické online zálohovanie

Služba IBM SaaS bude každodenne vytvárať zálohy, ktoré sa v prípade potreby použijú na účely automatického zotavenia služby IBM SaaS.

#### 1.9 Exportovanie obsahu Zákazníka

Zákazník môže exportovať obsah Zákazníka v službe IBM SaaS zo služby IBM SaaS a uložiť tento obsah do vlastných systémov. Výber a zabezpečenie ukladacieho miesta pre exportovaný obsah je zodpovednosťou Zákazníka a na náklady Zákazníka.

### **1.10 Automatické monitorovanie a zotavenie**

Služba IBM SaaS bude monitorovať dostupnosť služby a v prípade, že služba prestane odpovedať alebo sa stane nedostupnou, vykoná zotavenie.

## **2. Voliteľné funkcie služby IBM SaaS**

### **2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

Služba On Demand Consulting (ODC) Professional zahŕňa vzdialený prístup prostredníctvom online portálu ODC pre maximálne päť (5) vývojárov (ďalej len „Kontakty predplatiteľa“). Kontakty predplatiteľa majú nepretržitý prístup k článkom v knižnici znalostí, akcelerátorom riešení a prostriedkom a neobmedzený prístup na odosielanie požiadaviek vo forme komunikácie typu otázka - odpoveď s lídrom tímu podpory zákazníkov a špecializovanými expertmi. Kontakty predplatiteľa môžu požiadať o pomoc s ľubovoľnými aspektmi služby ODM on Cloud vrátane architektúry platformy, implementácie riešení a metodológie poskytovania služby.

### **2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Služba ODC Enterprise zahŕňa vzdialený prístup prostredníctvom online portálu ODC pre maximálne desať (10) vývojárov (ďalej len „Kontakty predplatiteľa“). Kontakty predplatiteľa majú nepretržitý prístup k článkom v knižnici znalostí, akcelerátorom riešení a prostriedkom a neobmedzený prístup na odosielanie požiadaviek vo forme komunikácie typu otázka - odpoveď s lídrom tímu podpory zákazníkov a špecializovanými expertmi počas Doby predplatného. Kontakty predplatiteľa môžu požiadať o pomoc s ľubovoľnými aspektmi služby ODM on Cloud vrátane architektúry platformy, implementácie riešení a metodológie poskytovania služby.

Kontakt predplatiteľa môže požiadať o pomoc tím IBM ODC pri vzájomne dohodnutých výstupoch spolupráce so stanovenými začiatočnými a koncovými bodmi a to v rozsahu maximálne 24 hodín za predplatený mesiac. Výstupy spolupráce môžu zahŕňať pomoc s konkrétnymi príkladmi vzorov alebo kódom produkčného riešenia. Kontakt Predplatiteľa sa môže tiež zúčastňovať každotýždňových telefonátov týkajúcich sa stavu implementácie s lídrom podpory zákazníkov IBM ODC. V prípade žiadostí o pomoc s výstupmi spolupráce, ktorých naplnenie bude trvať viac ako 24 hodín mesačne počas Doby predplatného, IBM môže súhlasiť s poskytnutím tejto pomoci na základe samostatnej písomnej zmluvy so Zákazníkom.

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

Služba IBM SaaS poskytuje možnosť zakúpiť ďalšie oprávnenia na prístup k službe ODC Professional alebo Enterprise pre vývojárov nad rámec oprávnení pre vývojárov poskytovaných s týmito ponukami.

## 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.

Zákazník musí za účelom uplatnenia reklamácie odoslať lístok podpory o nesplnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca.

Kompensáciou za opodstatnenú reklamáciu SLA 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 jednu dvanástinu (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

### 2. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompensácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

\* 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 60 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 60 minút Doby výpadku = 43 140 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 5 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú úroveň dostupnosti 99,86 % počas zmluvného mesiaca
---	--