

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

## IBM Commerce Insights

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 Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

### 2. Platobné metriky

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

- a. **Aktívny užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Aktívny užívateľ je jedinečnou osobou, ktorá využila prístup do IBM SaaS priamo alebo nepriamo akýmkoľvek spôsobom (napríklad prostredníctvom multiplexového programu, zariadenia alebo aplikačného servera) a akýmkoľvek prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať všetkých Aktívnych užívateľov, ktorí pristupovali k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

Na účely tejto služby IBM SaaS je v prípade, že sa poskytuje viacero inštancií služby IBM, potrebné pre každú inštanciu služby IBM SaaS zakúpiť samostatné oprávnenia pre Aktívneho užívateľa.

- b. **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.

### 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. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

To, či sa služba IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného, bude určené v Potvrdení o oprávnení Zákazníka, a to prostredníctvom niektorej z nasledujúcich možností:

#### 4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému

zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

## 4.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nebude chcieť ďalej používať službu IBM SaaS a bude chcieť zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo obchodnému partnerovi IBM doručiť výpoveď najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred, v ktorej požiada o zrušenie poskytovania služby IBM SaaS Zákazníkovi. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

## 4.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak bude chcieť Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u Obchodného partnera IBM objednať nákup novej Doby predplatného.

## 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, telefonicky a prostredníctvom 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.

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> Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	<b>Menší obchodný dopad:</b> Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	<b>Minimálny obchodný dopad:</b> Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

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

### **6.1 Sledovanie informácií o využívaní**

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 získal 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.

### **6.2 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.

### **6.3 IBM Digital Analytics**

V prípade služby IBM Digital Analytics sa Zákazníkovi poskytne príslušný počet identifikátorov ClientID, maximálne však 10, a to bezplatne. Týchto 10 identifikátorov ClientID môžu byť individuálne, samostatné identifikátory alebo, v prípade prostredia s viacerými lokalitami, týchto 10 identifikátorov ClientID môžu byť kombináciou globálnych rodičovských identifikátorov a podriadených identifikátorov (pričom podriadené identifikátory predstavujú jeden globálny rodičovský identifikátor na účely spoločného vykazovania).

## Príloha A

IBM Commerce Insights je riešenie pomáhajúce podnikovým užívateľom platformám IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 alebo služby Commerce on Cloud založenej na platforme WebSphere Commerce) robiť lepšie a informovanejšie rozhodnutia na základe analytických a obchodných údajov. Služba Commerce Insights poskytuje užívateľom prehľad o údajoch z webovej analýzy, údajoch o inventári a údajoch o plánovaných predajoch v kontexte obchodného katalógu a lokality online. Služba Commerce Insights umožňuje obchodným užívateľom priamo realizovať taktiky podpory predaja v rámci platformy IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights poskytuje možnosti informačných kanálov a nahrávania súborov pre rozličné zdroje údajov vrátane:

- Informačný kanál produktov a kategórií z inštancie na tvorbu služby WebSphere Commerce alebo Commerce on Cloud
- Informačný kanál údajov o inventári z inventarizačného systému
- Nahrávanie súborov s údajmi o plánovaných predajoch pre jednotlivé produkty a kategórie
- Údaje webovej analýzy zo služby IBM Digital Analytics

Služba IBM Commerce Insights zahŕňa súčasti služby IBM Digital Analytics. Služba IBM Digital Analytics je riešenie umožňujúce Zákazníkom sledovať interakciu návštevníkov webových stránok s webovými stránkami Zákazníka a poskytuje zostavy a kľúčové indikátory výkonnosti (nazývané tiež KPI) odvodené na základe týchto údajov. Tieto údaje sa v rámci služby IBM SaaS zhromažďujú prostredníctvom Volaní servera. Volanie servera predstavuje údaje odoslané do služby IBM SaaS a spracované službou IBM SaaS v dôsledku výskytu označenej udalosti spustenej sledovaným návštevníkom pre jeden identifikátor ClientID. Tieto označené údaje následne spracuje služba IBM SaaS s cieľom vygenerovať zostavy, ktoré sa sprístupnia prostredníctvom užívateľského rozhrania služby Commerce Insights a ktoré uľahčujú pochopenie správania sa návštevníkov.

Súčasti služby IBM Digital Analytics, ktoré sa poskytujú v rámci služby IBM Commerce Insights, poskytujú funkcie na zhromažďovanie a uchovávanie údajov pre každú lokalitu alebo identifikátor ClientID. Uložené „Údaje štandardných zostáv“ pozostávajúce zo zostáv uvádzajúcich odporúčané postupy, ktoré boli vygenerované zo surových údajov, sa automaticky spracujú každú noc bez potreby nastavenia Zákazníkom. Štandardné zostavy Zákazníka sa budú v službe IBM SaaS uchovávať po dobu dvadsaťsedem (27) mesiacov.

Zákazník môže označiť lokalitu pomocou služby IBM Digital Analytics Digital Data Exchange. Služba Digital Data Exchange je riešenie poskytujúce jednotné rozhranie na konfiguráciu a nasadenie označení webových a mobilných stránok. Služba Digital Data Exchange umožňuje Zákazníkovi spravovať značky IBM a značky obchodných partnerov IBM, ktoré sa majú nasaďiť vo webovej alebo mobilnej lokalite Zákazníka. Užívateľské rozhranie služby Digital Data Exchange poskytuje priamu kontrolu nad procesom označovania, vďaka čomu môžu užívatelia definovať značky stránok a skupiny stránok na základe množiny pravidiel riadiacich uplatňovanie značiek. Zákazníci používajúci službu Digital Data Exchange môžu spravovať aktuálne a v minulosti nasadené značky IBM, značky obchodných partnerov IBM a vlastný kód JavaScript alebo proprietárny kód vo viacerých prostrediach.

### Voliteľný doplnok

**IBM Commerce Insights for Watson Analytics** je voliteľné doplnkové riešenie umožňujúce podnikovým užívateľom mať okamžite k dispozícii konzistentné údaje umožňujúce analýzu a vizualizáciu s použitím produktu IBM Watson Analytics. Služba Commerce Insights for Watson Analytics transformuje údaje z webovej analýzy získané zo služby IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service a automatizuje načítanie údajov do služby IBM Watson Analytics Zákazníka v mene Zákazníka.

Služba IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service poskytuje modul na konfiguráciu a aktiváciu informačných kanálov umožňujúci Zákazníkovi priamo definovať a naplánovať každodenné exportovanie údajov zahrňujúcich surové údaje Zákazníka, ktoré sú k dispozícii v rámci služby IBM SaaS. Výstup z exportovania údajov bude pozostávať z viacerých súborov (podľa nastavení Zákazníka) v definovanom formáte, pričom tieto súbory budú obsahovať špecifické informácie o stránkach a produktoch zobrazených jednotlivými návštevníkmi, ako aj o nákupoch, objednávkach, registráciách a iných

sledovaných aktivitách za predchádzajúci deň. Prostredníctvom užívateľského rozhrania IBM Digital Analytics Import môže Zákazník nakonfigurovať modul importovania údajov do služby Digital Data Feed. Predplatné služby IBM Watson Analytics Personal Edition alebo IBM Watson Analytics Professional Edition musí Zákazník zakúpiť samostatne.

## 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 predložiť 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 neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalosťou 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 súvisiaci 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:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 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: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 2% Kredit za nedostupnosť za Dosiadnutú úroveň služieb 99,8% počas Zmluvného mesiaca
---	--

### 4. Vylúčenia

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa poskytuje iba Zákazníkom IBM. 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