

IBM Alert Notification

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 Alert Notification

2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby 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.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS během období měření překročí oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s Transakčním dokumentem.

4. 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.

5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, co společnost IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro nabídku IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. 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 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo Zákazníkovi hrozí nedodržení obchodních termínů.	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. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Důvěrné, soukromé a citlivé osobní údaje

IBM SaaS umožní Zákazníkovi zadávat a spravovat obsah zahrnující informace, které mohou být v souladu s platnými právními předpisy považovány za osobní a citlivé osobní údaje:

- Jména osob
- E-mailová adresa
- Telefonní číslo
- ID uživatele/přihlašovací jména/hesla
- IP adresy/MAC adresy

- Profily o jednotlivých osobách, například vzorce nakupování
- Historie procházení nebo data o využití zařízení

IBM SaaS umožní Zákazníkovi zadávat a spravovat obsah zahrnující informace, které mohou být považovány za důvěrné.

Tato služba IBM SaaS není navržena podle žádných konkrétních požadavků na bezpečnost týkajících se důvěrných či osobních dat nebo citlivých osobních údajů, které Zákazník může zadávat do polí volného formuláře. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda IBM SaaS vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s IBM SaaS používá.

6.4 Dostupnost a limity

- Není poskytována záruka ohledně dostupnosti a/nebo výkonu služby oznámení přes e-mail, SMS či hlasové zprávy.
- Zprávy SMS a/nebo hlasové zprávy nemusí být dostupné ve všech oblastech. K určení dostupnosti v konkrétní oblasti použijte zkušební verzi této nabídky.
- Zákazník je omezen na maximálně 500 SMS zpráv a 250 hlasových zpráv na Oprávněného uživatele a měsíc.

Příloha A

IBM Alert Notification je služba jednoduchých oznámení, která umožňuje spolupráci mezi členy týmu operací IT. Poskytuje pracovníkům IT oznámení o výstrahách týkajících se problémů v prostředí operací IT Zákazníka. Vzhledem k tomu, že Alert Notification se poskytuje jako služba, požadovaná infrastruktura serveru je nainstalována a spravována IBM.

- **Monitorování vlastního prostředí IT:**
Služba Alert Notification nabízí možnost filtrování výstrah, například na základě závažnosti problémů. Zákazník může vytvářet vlastní skupiny kontaktů, které odpovídají struktuře jeho organizace. Všichni pracovníci tak obdrží správné oznámení.
- **Oznamovací kanály:**
Definují odborníky na tematiku IT, kteří mohou reagovat na problémy v prostředí Zákazníka, a ukládají jejich kontaktní údaje ve službě Alert Notification, aby je bylo možné automaticky upozornit na problémy v jejich oblasti odpovědnosti. Uživatele lze organizovat do skupin a Zákazník může oznámení zasílat několika uživatelům najednou. Oznámení lze zasílat e-mailem, SMS i prostřednictvím hlasové zprávy.
- **Správa výstrah a oznámení:**
Pomocí oznámení na základě zásad může Zákazník definovat, na které výstrahy má služba Alert Notification Zákazníka upozornit. Zákazník může vytvořit filtry na základě výstrah, ke kterým v jeho prostředí IT dochází, přizpůsobit filtry a přiřadit uživatele a skupiny, kterým se zašle oznámení v případě odpovídajícího problému. Nepotvrzené výstrahy lze po určené době eskalovat příslušné kontaktní osobě. Pro požadavky na monitorování IT Zákazníka lze vytvořit filtry, například závažnost a status výstrah.
- **Prohlížeč výstrah:**
Monitoruje status výstrah a oznámení online a provádí s nimi různé kroky. Stav oznámení umožňuje Zákazníkovi sledovat výstrahy od přijetí systémem přes potvrzení až po řešení. Zákazník může změny sledovat v historii výstrah. Ke změně výstrah, které chce zobrazit, může Zákazník použít předdefinované filtry a filtry v reálném čase.

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 jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (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)
Méně než 99,8 %	2 %
Méně než 98,8 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* 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: 432 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

43 200 minut celkem za 30denní smluvní měsíční období - 432 minut Odstávky = 42 768 minut <hr/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 99,0% dostupnost během smluvního měsíčního období
--	--