

## IBM Commerce 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 službu IBM SaaS se vztahují na následující služby IBM SaaS:

- IBM Commerce Service
- Služba IBM Order Management Service
- Služba IBM Configure Price Quote Service
- Volby prostředí
  - IBM Commerce Service Integration Environment Option
  - IBM Order Management Service Integration Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
  - IBM Commerce Service QA Environment Option
  - IBM Order Management Service QA Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
  - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
  - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- Volby základní registrace
  - IBM Call Center for Commerce on Cloud
  - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
  - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
  - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- IBM Commerce Service Base Subscription Options
  - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
  - IBM Order Management Supply Collaboration
  - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
  - IBM Order Management Pricing
  - IBM Order Management Quoting
  - IBM Order Management Configurator
  - IBM Order Management Store
  - IBM Order Management Store Inventory Management

- Služby typu Pay Per Use
  - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
  - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Služby On Demand Set-Up Service a Set-up Service
  - IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

## 2. Metriky poplatků

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

- a. **Sto tisíc řádků objednávky** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu IBM SaaS. Objednávka označuje jakýkoli typ dokumentu definovaný ve službě IBM SaaS. Řádky objednávky jsou řádkové položky Objednávky. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Řádků objednávky spravovaných nebo zpracovaných službou IBM SaaS, zaokrouhleného nahoru na nejbližších sto tisíc, během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- b. **Tisíc řádků objednávky** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu IBM SaaS. Objednávka označuje jakýkoli typ dokumentu definovaný ve službě IBM SaaS. Řádky objednávky jsou řádkové položky Objednávky. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Řádků objednávky spravovaných nebo zpracovaných službou IBM SaaS, zaokrouhleného nahoru na nejbližší tisíc, během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- c. **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 počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- d. **50 Oprávněných uživatelů** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu 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 ke službě IBM SaaS, zaokrouhleno nahoru na nejbližších 50, během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- e. **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 Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- f. **Hodina** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet celých nebo neúplných Hodin služby IBM SaaS využitých během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- g. **Připojení** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Připojení je spojení nebo asociování databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení s IBM SaaS. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Připojení, jež byla nebo jsou vytvořena k IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

- h. **Terabajt** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Terabajt je dvě na čtyřicátou bajtů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Požadovaná oprávnění pro službu IBM Configure Price Quote

Služba IBM Configure Price Quote Service je poskytována v rámci metriky poplatků 50 Oprávněných uživatelů. Zákazník musí mít dostatečný počet oprávnění zvlášť pro své uživatele Přímého prodeje a uživatele Prodeje prostřednictvím partnera. Pro vyjasnění platí, že jedno oprávnění 50 Oprávněných uživatelů nelze použít současně na uživatele Přímého prodeje i na uživatele Prodeje prostřednictvím partnera. Uživatelé "Přímého prodeje" jsou zástupci zaměstnanců Zákazníka, kteří zajišťují konfiguraci a ceny pro komplexní produkty či produkty s více řádkovými položkami určené pro potenciální klienty Zákazníka. Uživatelé "Prodeje prostřednictvím partnerů" jsou zaměstnání prodejci nebo distributory Zákazníka.

#### 3.2 Poplatky za služby typu Set-Up a On Demand Set-Up

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

#### 3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

#### 3.4 Poplatky za služby typu Pay per Use

Poplatky za služby Pay per Use uvedené v Transakčním dokumentu budou účtovány, jakmile Zákazník požádá o aktivaci komponenty Pay per Use.

### 4. Smluvní období a volby prodloužení

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 na konci 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

Technická podpora pro službu IBM SaaS je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu a online systému hlášení problémů. IBM zpřístupní příručku IBM Software as a Service Support Handbook uvedenou online na adrese [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf), která uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

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

## 5.1 Klasifikace případů podpory

V rámci služby IBM SaaS poskytne tým IBM služby řízení případů, které zahrnují problémy se službou IBM SaaS ("Klasifikace případů podpory"), a to prostřednictvím Zákazníka nebo jeho Oprávnění třetí osoby. V rámci Klasifikace případů podpory IBM prošetří problém s využitím diagnostických kroků. Pokud se určí, že problém souvisí se službou IBM SaaS, Rozšířeními podporovanými IBM (pro která Zákazník s IBM uzavřel samostatnou smlouvu) nebo s infrastrukturou, bude IBM případ řídit až do jeho vyřešení. Pokud je nutné řešení poskytnout z oblasti odpovědnosti Zákazníka, IBM poskytne relevantní diagnostické informace získané během procesu klasifikace s cílem pomoci Zákazníkovi nebo jeho Oprávněné třetí osobě při řešení problému a bude dále vykonávat řízení případů prostřednictvím příslušných nástrojů.

## 5.2 Okna údržby

Pro službu IBM SaaS jsou momentálně naplánována standardní týdenní okna údržby IBM. Tato Okna údržby představují pro Zákazníka příležitost požádat o implementaci release aplikací do jeho Produktivního prostředí. V takovém případě mohou platit omezení a je vyžadována koordinace s IBM. Okna údržby nemusejí nutně znamenat, že služba IBM SaaS nebude v provozu či bude nedostupná, a narušení Služby budou pro činnosti IBM minimalizována. Pokud má Zákazník pro svá rozšíření naplánované činnosti údržby, musejí být tyto činnosti provedeny během oken údržby. IBM Zákazníka upozorní, pokud služba IBM SaaS nebude během oken údržby k dispozici, a plánovaná odstávka služby IBM SaaS v důsledku údržby nepřekročí osm hodin za kalendářní měsíc.

Může dojít k dalším plánovaným nebo neplánovaným (nouzovým) odstávkám a Zákazník bude na nedostupnost služeb IBM SaaS upozorněn alespoň jeden pracovní den předem, pokud riziko ohrožení, ztráty či integrity Služby není podle IBM příliš vysoké.

## 6. Dodatečné podmínky pro službu IBM SaaS

### 6.1 Dodržování požadavků vyplývajících z Pravidel Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor Framework, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.2 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.

### 6.3 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. Ochrana osobních údajů a popis zabezpečení

Tato služba IBM SaaS splňuje zásady ochrany osobních údajů a soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a jakékoliv další podmínky uvedené v tomto oddíle. Jakákoli změna zásad zabezpečení IBM nesníží zabezpečení služby IBM SaaS.

Služba IBM SaaS v závislosti na použitém protokolu šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí IBM a sítěmi koncového bodu nebo stroji. IBM doporučuje, ale nevyžaduje, aby data byla v nečinnosti chráněna prostřednictvím šifrování na úrovni souboru, pokud neobsahují osobně identifikovatelné informace. V takovém případě musí být šifrována. Povinností Zákazníka je zajistit, aby přenos obsahu během přenosu dat probíhal přes zabezpečený protokol (například SFTP).

### 7.1 Osobní údaje a regulovaný obsah

Tato služba IBM SaaS není navržena pro jakékoli specifické požadavky na zabezpečení regulovaného obsahu, jako například osobních údajů nebo citlivých osobních údajů. 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. Regulovaná a citlivá data nejsou ve službě IBM SaaS povolena, pokud to není výslovně uvedeno v tomto oddílu nebo v písemné smlouvě uzavřené mezi IBM a Zákazníkem.

Službu IBM SaaS lze použít ke zpracování, uchování, přenosu a odvozování informací z osobně identifikovatelných informací klientů, uživatelů a pracovníků Zákazníka a dalších osob, které mohou přistupovat ke službám IBM SaaS, je-li to povoleno právními předpisy. Ostatní typy regulovaných citlivých údajů, například citlivé osobně identifikovatelné informace a Osobní zdravotní údaje nejsou ve službě IBM SaaS povoleny.

### 7.2 Data účtů odvětví platebních karet (PCI)

Služba IBM SaaS není určena k uchování, přenosu ani zpracování Dat účtů PCI. Za účelem omezení rizika zveřejnění by měla být Data účtu PCI opakovaně přesměrována, vystřižena za použití iFrame nebo jiné technologie, která předává Data účtu PCI z prohlížeče Zákazníka přímo poskytovateli plateb splňujícím zásady PCI.

V případě potřeby služba IBM SaaS povolí přesun Dat účtu PCI do sítě a jejich zpracování na bitových kopiích serveru v rámci vrstvy DMZ a Aplikace. Data účtu PCI mohou být zpracována v paměti a předána poskytovateli plateb Zákazníka, ale není je povoleno přenášet do databáze nebo zapisovat do systému souborů na zařízení se službou IBM SaaS.

IBM bude během platnosti registrace dodržovat standard zabezpečení dat v odvětví platebních karet (PCI DSS) pro ty ovládací prvky, které jsou spravovány službou IBM SaaS. Příslušné ovládací prvky budou zdokumentovány prostřednictvím samohodnotícího dotazníku pro prodejce verze D (Self-Assessment Questionnaire for Merchants, SAQ D), který obsahuje důkaz zajištění shody (Attestation of Compliance, AOC), nebo prostřednictvím vhodné metody reportingu stanovené PCI DSS.

## 8. Obecná ustanovení

### 8.1 Požadavky na službu

"Požadavek na službu" je požadavek Zákazníka, který nespadá do standardní podpory služby IBM SaaS, na základě kterého může IBM poskytovat asistenci nebo vykonávat práci jménem Zákazníka. Mezi příklady možného Požadavku na službu patří - včetně, nikoli však pouze: (1) požadavky na data – aktualizace dat, konfigurace databáze, dotazování databáze; (2) operace se soubory – vyhledávání, přesouvání, analýza, poskytování souborů; (3) restart mimo Okna údržby vyžadovaný Zákazníkem –

Aplikace nebo server; (4) řešení problémů se vstupem generovaným uživateli, například pokud uživatel omylem ovlivnil integritu dat Aplikace, kterou lze obnovit pouze technickým zásahem; (5) údržba integračního bodu zahrnující závislé prvky třetí osoby nebo partnery služby; (6) změna pravidla brány firewall, která nesouvisí s problémem podpory služby IBM SaaS; (7) spuštění sestavy na databázi; (8) změny schématu databáze (DB); (9) změny integračního bodu vyžadující změny infrastruktury, tj. brány firewall, zaslání zpráv atd.; a (10) menší změny dat.

Každý Požadavek na službu je měřen ve 30minutových jednotkách. Například Požadavky na službu, které vyžadují služby podpory v délce 30 minut nebo méně, se v rámci měsíčního přidělení započítávají jako jeden Požadavek na službu. Požadavky na službu, které vyžadují služby podpory v délce jedné hodiny, se v rámci měsíčního přidělení započítávají jako dva Požadavky na službu.

Služba IBM SaaS zahrnuje měsíční přidělení padesáti (50) hodin, které jsou rozděleny do jednotek Požadavků na službu v délce sto (100) minut a třicet (30) minut. Nevyužité jednotky Požadavku na službu se nepřevádějí do následujícího měsíce. Zakoupit lze další Jednotky požadavků na službu.

## 8.2 Reference Zákazníka

Zákazník souhlasí, že IBM smí poskytnout název společnosti Zákazníka a obecnou povahu služby IBM SaaS a souvisejících služeb, které IBM Zákazníkovi poskytla, svým dalším zákazníkům a potenciálním klientům jako referenci zkušeností IBM, pokud se Zákazník a IBM vzájemně písemně nedohodnou jinak.

## 8.3 Používání Dat Zákazníka ze strany IBM

IBM je oprávněna kompilovat a analyzovat anonymní a agregovaná data týkající se Zákazníkovy užívání služeb IBM SaaS a smí připravovat sestavy, studie, analýzy a jiné výstupy z takových kompilací a analýz (souhrnně "Kompilovaná data"). IBM si ponechává veškerá vlastnická práva k jakýmkoli Kompilovaným datům. IBM je oprávněna zkopírovat data Zákazníka na Testovací server v rámci Testovacího prostředí, a to výhradně pro účely testování a zdokonalování kvality produktů IBM.

## 8.4 Povinnosti po ukončení

Nad rámec povinností po ukončení uvedených ve Smlouvě po vypršení platnosti nebo ukončení Smlouvy či tohoto Popisu služby z jakéhokoli důvodu:

- a. IBM bez dalších poplatků a na základě písemné žádosti Zákazníka zasláné do 30 dní od vypršení platnosti nebo ukončení poskytne Zákazníkovi úplnou a kompletní kopii aktuálních transakčních dat Zákazníka, a to ve formátu nativně dostupném v Aplikaci. Po poskytnutí těchto dat IBM vymaže archivovaná data.
- b. Pokud Zákazník vyžaduje formální plán ukončení, bude veškeré úsilí a náklady vzniklé IBM při podpoře přechodu Prostředí do datového střediska jiného subjektu uvedeny v samostatné smlouvě a budou platit sazby a podmínky odsouhlasené stranami.

## 9. Odškodnění Zákazníka

S ohledem na službu IBM SaaS uvedenou v tomto dokumentu Zákazník souhlasí, že IBM odškodní a bude ji chránit před nároky třetích osob vzniklými na základě 1) obsahu vytvořeného v Prostředí Zákazníkem nebo určenou třetí osobou Zákazníka nebo jinak poskytnutého, nahraného či přeneseného do Prostředí Zákazníkem nebo určenou třetí osobou Zákazníka (uvedený obsah nezahrnuje případný obsah poskytnutý IBM nebo jejím jménem), 2) dat vytvořených ve službě IBM SaaS Zákazníkem nebo jeho jménem či poskytnutých, nahraných nebo přenesených do Prostředí Zákazníkem nebo 3) porušení zákazu použití služby IBM SaaS v souladu se Smlouvou Zákazníkem nebo Zákazníkovými uživateli služby IBM SaaS, nebo v souvislosti s výše uvedeným, za předpokladu, že: (i) Zákazník je na takový nárok bezodkladně písemně upozorněn; (ii) Zákazník má výhradní kontrolu nad obhajobou a vypořádáním takového nároku; a (iii) IBM poskytne veškeré informace a součinnost, které Zákazník přiměřeně vyžaduje, a to výhradně na náklady Zákazníka.

## 10. Služby třetích stran

Služba IBM SaaS může obsahovat odkazy na Služby třetí osoby, integraci s těmito službami a může být použita pro přístup k těmto službám. Přístup ke Službám třetí osoby je poskytován "tak, jak je", BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VÝSLOVNĚ VYJÁDRĚNÉ NEBO KONKLUDENTNÍ, VČETNĚ ZÁRUKY PLYNOUCÍ VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEPORUŠENÍ NEBO NEZASAHOVÁNÍ DO PRÁV TŘETÍCH STRAN A KONKLUDENTNÍCH ZÁRUK A PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.

Zákazník nese odpovědnost za uzavření a dodržování samostatných smluv se třetími osobami ohledně přístupu k takovým Službám třetí osoby a k jejich využívání. IBM tyto Služby třetí osoby v rámci této nabídky ve službě IBM SaaS neposkytuje. Pokud Zákazník takové Služby třetí osoby nezíská od IBM samostatně v rámci oddělené transakce, IBM není smluvní stranou takové samostatné smlouvy a v souladu s výslovnou podmínkou uvedenou ve Smlouvě se Zákazník zavazuje, že bude dodržovat podmínky takových samostatných smluv v rozsahu, ve kterém je chce využít v souvislosti se službou IBM SaaS. Jestliže Zákazník svým jménem, uživatel služby IBM SaaS nebo koncový uživatel poskytne souhlas s přenosem Obsahu do takové Služby třetí osoby, která je službou IBM SaaS zpřístupněna nebo je s ní propojena, udělí Zákazník, uživatel služby IBM SaaS a koncový uživatel společnosti IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a třetí osobou, která danou Službu třetí osoby nabízí.

## 11. Standardy nabídek

Tento oddíl popisuje standardy nabídek, které uvádějí určité funkční a technické limity a parametry jednotlivých Základních registrací ("Standardy nabídky"). Pokud se IBM a Zákazník písemně nedohodnou jinak, vztahují se na Zákazníkovu užívání služby IBM SaaS a na jakoukoli implementaci nebo konfiguraci služby IBM SaaS a povolená Rozšíření omezení a parametry popsané v části Standardy nabídky níže. Užívání nad rámec limitů a parametrů uvedených níže vyžaduje písemný souhlas IBM a může mít za následek účtování dalších poplatků za službu IBM SaaS nad rámec poplatků za související služby implementace nebo kustomizace. Standardy nabídky se pro jednotlivé Základní registrace liší a jsou uvedeny v následujících pododdílech.

### 11.1 Standardy nabídky IBM Commerce Service

Počet řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný službou IBM Commerce Service se zvyšuje společně se zvýšením počtu řádků za rok. Pokud Zákazník vyžaduje dočasné či trvalé navýšení počtu řádků ve špičce za hodinu, je nutné objednat komponentu "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Pokud dojde k překročení tohoto počtu, výkon služby IBM SaaS se může snížit a Dohoda o úrovni služeb již neplatí. Další kapacitu lze získat zakoupením komponenty IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Tato tabulka uvádí počet řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný pro počet registrovaných jednotek oprávnění Sto tisíc řádků objednávky:

Registrované jednotky Sto tisíc řádků objednávky	Řádky objednávky ve špičce za hodinu
1	150
2 až 6	300
6 až 10	675
11 až 17	1 020
18 až 25	1 365
26 až 37	2 055
38 až 50	2 745
51 až 75	4 500
76 až 100	6 000
101 až 125	7 500
126 až 250	9 000
251 až 275	10 500
276 až 500	15 000
501 až 750	21 000
751 až 1 000	30 000
1001 až 1250	39 000
1251 až 2500	75 000
2501 až 3750	120 000

Registrované jednotky Sto tisíc řádků objednávky	Řádky objednávky ve špičce za hodinu
3751 až 5000	240 000
5001 a výše	Stanoví IBM na základě skutečných požadavků

Příklad: Zákazník, který si zaregistroval 16 jednotek Sto tisíc řádků objednávky, může mít počet řádků objednávky ve špičce za hodinu 1020. S využitím registrace komponenty "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" si může Zákazník navýšit svou kapacitu o tisíc Řádků objednávky v libovolné hodině na oprávnění Tisíc řádků objednávky. Zakoupením více dalších jednotek lze navýšit kapacitu o násobky 1000 řádků objednávky za hodinu.

Položka	Standard nabídky
Nahrání zásob	Aktualizace zásob musejí být rozdílové změny, jejichž výsledkem je přenos maximálně 10 % katalogu do služby IBM SaaS v jakémkoli opakujícím se patnáctiminutovém období.
Průměrný počet řádků na košík	Uvedeno v Transakčním dokumentu
Velikost katalogu	Uvedeno v Transakčním dokumentu
Registrovaní nakupující	Uvedeno v Transakčním dokumentu

## 11.2 Standardy nabídky IBM Order Management Service

Počet řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný službou Order Management Service se zvyšuje společně se zvýšením počtu řádků za rok. Pokud Zákazník vyžaduje dočasné či trvalé navýšení počtu řádků ve špičce za hodinu, je nutné objednat komponentu "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Pokud dojde k překročení tohoto počtu, výkon služby IBM SaaS se může snížit a Dohoda o úrovni služeb již neplatí. Další kapacitu lze získat zakoupením komponenty IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Tato tabulka uvádí počet řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný pro počet registrovaných jednotek oprávnění Sto tisíc řádků objednávky:

Registrované jednotky Sto tisíc řádků objednávky	Řádky objednávky ve špičce za hodinu
1	500
2 až 6	2 500
6 až 10	5 000
11 až 17	6 000
18 až 25	9 000
26 až 37	10 000
38 až 50	18 000
51 až 75	20 000
76 až 100	24 000
101 až 125	30 000
126 až 250	40 000
251 až 275	50 000
276 až 500	60 000
501 až 750	70 000
751 až 1 000	80 000
1001 to 1250	120 000
1251 až 2500	155 000
2501 až 3750	260 000



Registrované jednotky Sto tisíc řádků objednávky	Řádky objednávky ve špičce za hodinu
3 751 až 5 000	360 000
5 001 až 7 500	500 000
7 501 až 10 000	800 000
10 001 a výše	Stanoví IBM na základě skutečných požadavků

Příklad: Zákazník, který si zaregistroval 42 jednotek Sto tisíc řádků objednávky, může mít počet řádků objednávky ve špičce za hodinu 18 000. S využitím registrace komponenty "Additional Peak Hourly Lines Capability" si může Zákazník navýšit svou kapacitu o tisíc Řádků objednávky v libovolné hodině na oprávnění Tisíc řádků objednávky. Zakoupením více dalších jednotek lze navýšit kapacitu o násobky 1000 řádků objednávky za hodinu.

Další standardy a objemy nabídky, které se vztahují na službu IBM SaaS, jsou uvedeny v této tabulce:

Položka	Standard nabídky
Nahrání zásob	Aktualizace zásob musejí být rozdílové změny, jejichž výsledkem je přenos maximálně 10 % katalogu do služby IBM SaaS v jakémkoli opakujícím se patnáctiminutovém období.
Průměrný počet řádků na objednávku	Uvedeno v Transakčním dokumentu
Velikost katalogu	Uvedeno v Transakčním dokumentu

### 11.3 Standardy nabídky IBM Configure Price Quote Service

Standardy nabídky IBM Configure Price Quote Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

## 12. Definice

**Aplikace** – softwarové produkty IBM, které poskytují základní funkce služby IBM SaaS, včetně originálu a všech úplných nebo dílčích kopií: 1) strojově čitelných instrukcí a dat, 2) komponent, 3) audiovizuálního obsahu (jako jsou obrázky, text, záznamy nebo grafika), 4) souvisejících licencovaných materiálů a 5) licenčních dokumentů nebo klíčů a dokumentace, které jsou poskytnuty IBM a ke kterým má Zákazník přístup prostřednictvím služby IBM SaaS.

**Havárie** – přírodní nebo člověkem vyvolaná událost, která naruší provoz zásadní technologické infrastruktury a systémů a vytvoří komplexní nebo nevratné narušení služby IBM SaaS, jak je vymezeno v Plánu zotavení z havárie.

**Plán zotavení z havárie** – obsahuje podrobná kritéria potřebná k rozhodnutí o vyhlášení Havárie a postupy požadované k aktivaci centra zotavení z havárie v případě Havárie, která má vliv na primární server. Plán zotavení z havárie je každý rok kontrolován a testován.

**Prostředí** – nebo "Aplikační prostředí" označuje nasaditelnou instanci Aplikace, včetně infrastruktury nezbytné k podpoře dané Aplikace pro zamýšlené použití, a dále Integrovaná prostředí, Testovací prostředí, Předproduktivní prostředí, Produktivní prostředí nebo Prostředí zotavení z havárie podle toho, jak to vyžaduje kontext.

**Rozšíření** – jsou artefakty a konfigurace softwaru poskytnuté Zákazníkem nebo jeho autorizovanou třetí osobou, které rozšiřují službu IBM SaaS implementací toku obchodních procesů Zákazníka, spravují konkrétní potřeby v oblasti dat a poskytují specifický obsah značky Zákazníka v rámci podpory obchodních požadavků Zákazníka. Může se jednat například o softwarový kód, rozšíření databáze, skripty nebo soubory vytvořené ke kustomizaci využití služby IBM SaaS Zákazníkem, včetně integrace do Služeb třetí osoby nebo zdrojů dat. Za rozšíření nese odpovědnost Zákazník.

**Uvedení do provozu** – jedná se o aktivaci Serveru produktivního prostředí, který bude Zákazník používat pro běžné obchodní činnosti a/nebo při poskytování služeb jeho klientům a/nebo na podporu generování zisku.

**Integrace/rozhraní/datový proces** – každý pojem označuje rozhraní či komunikační bod ze služby IBM SaaS do externího (pro IBM) systému nebo služby. Integrace/rozhraní/datové procesy budou mezi backendovými systémy ERP Zákazníka, partnerskými systémy nebo datovými procesy, například datová zátěž. Integrace/rozhraní/datové procesy se typicky používají pro mechanismy výměny dat a mohou být monitorovány.

**Data účtů odvětví platebních karet (PCI)** – informace o držiteli účtu obsažené na platební kartě nebo spojené s transakcí platební karty, včetně hlavních debetních, kreditních a předplacených karet, karet služeb e-peněženky, ATM a POS karet, včetně Dat o držiteli karty (CHD) a Citlivých údajů o účtu (SAD), na které se vztahují pokyny pro zabezpečení a zpracování stanovené standardem pro zabezpečení dat v odvětví platebních karet (PCI DSS).

**Testování výkonnosti** – používá se k ověření schopnosti služby IBM SaaS podpořit objemy provozu/transakcí, které byly stanoveny Zákazníkem a při konfiguraci zohledněny IBM.

**Osobně identifikovatelné informace** – jsou jakékoli informace, které identifikují osobu či obsahují identifikovatelné informace týkající se určité osoby. Tyto informace zahrnují údaje, které se týkají jednotlivců v jejich osobní oblasti (např. adresa domů) a také informace z profesní nebo obchodní oblasti života (např. adresa podnikání osoby). Osobně identifikovatelné informace zahrnují veřejně dostupné údaje o dané osobě, například informace dostupné na internetu. Dále zahrnují informace poskytnuté samotnými osobami prostřednictvím formulářů pro sběr dat, systematicky sledované informace o osobách (např. dokončení aktivit v rámci vzdělávání nebo jiné chování či činnosti) a informace odvozené správcem či zpracovatelem údajů v souvislosti s osobami (např. tendence osoby k nákupu určitého produktu nebo její odborné znalosti). Je nutné poznamenat, že požadavky na ochranu osobních údajů platné v Rakousku, Lichtenštejnsku a Švýcarsku jako osobně identifikovatelné informace také uznávají informace týkající se právnických osob (například název společnosti). Osobně identifikovatelné informace mohou být v některých zemích také označovány jako Osobní údaje.

**Cílová hodnota bodu obnovení** – je maximální tolerovatelné období, během kterého může dojít ke ztrátě dat z IT služby v důsledku Havárie.

**Cílová hodnota času obnovení** – je cílová doba a úroveň služby, během které musí být obchodní proces po vyhlášení Havárie obnoven, aby nenastaly nepřijatelné dopady spojené s narušením kontinuity obchodních činností.

**Oprava zabezpečení** – je oprava ohrožení v oblasti zabezpečení, které má vliv na Aplikaci.

**Citlivé osobně identifikovatelné informace** – jsou Osobně identifikovatelné informace, které vyžadují přísnější pokyny ke zpracování než ostatní typy Osobně identifikovatelných informací, a to z důvodu zvýšeného rizika pro danou osobu v případě zneužití těchto údajů.

Citlivé osobně identifikovatelné informace zahrnují:

- Čísla národního průkazu totožnosti
- Národní ID či ID sociálního pojištění
- Čísla bankovních účtů
- Informace o pasu
- Informace o řidičském oprávnění a státním průkazu totožnosti
- Studentské údaje
- Čísla kreditních a debetních karet (CHD)
- Informace týkající se zdravotního stavu
- Informace o zdravotním pojištění

Občanství či imigrační statut osoby, její zdravotní údaje, etnický původ, vyznání, sexuální orientace nebo informace o životním stylu, jméno matky za svobodna, datum narození a hesla k účtu, jsou-li použity v kombinaci s totožností osoby (přímo nebo nepřímo), se také považují za Citlivé osobně identifikovatelné osobní údaje.

**Služby třetí osoby** – jsou datové služby, databáze, webové služby, software nebo jiný obsah třetí osoby přístupný prostřednictvím služby IBM SaaS.

**Upgrade** – je nová verze nebo release základní Aplikace, která nahrazuje dřívější verzi nebo release a typicky zahrnuje nové funkce a funkčnosti. Upgrade je obvykle považován za Release inicializovanou IBM, dle definice níže.

## Příloha A

### 1. Popis IBM SaaS

Služba IBM Commerce on Cloud poskytuje funkce pro prodej a realizaci aplikací. IBM spravuje infrastrukturu (sítě, úložiště a výpočetní prostředky), poskytuje upgrady aplikace a udržuje infrastrukturu a příslušné kontrolní prvky zabezpečení a ochrany soukromí.

Cílem služby IBM SaaS je umožnit Zákazníkovi implementaci Rozšíření za účelem splnění jedinečných obchodních požadavků Zákazníka.

#### 1.1 Základní registrace

Níže jsou popsány volby registrace služby IBM SaaS (jednotlivě "Základní registrace"), které jsou k dispozici jako příslušná služba IBM SaaS. V Transakčním dokumentu je uvedeno, jaké Základní registrace byly zakoupeny. Odkazy na službu IBM SaaS v tomto dokumentu se vztahují na zakoupené Základní registrace.

##### 1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service je služba IBM SaaS e-commerce, která umožňuje digitální prodej pro business-to-consumer (B2C), business-to-business (B2B), nepřímo prostřednictvím partnerů kanálu nebo všechny tyto možnosti zároveň. Základní funkce zahrnují:

- a. Marketing správy katalogů a typy propagace
- b. Správa smluv
- c. Navigace a vyhledávání
- d. Podpora při tvorbě cen
- e. Podpora integrace se systémem
- f. Vytváření a správa více objektů Storefront

##### 1.1.2 Služba IBM Order Management Service

IBM Order Management Service je služba IBM SaaS pro správu objednávek poskytovaná prostřednictvím více kanálů, která umožňuje, aby interní a externí zdroje dodávek odpovídaly úrovním služeb a obchodním pravidlům Zákazníka. Služba IBM SaaS konsoliduje objednávky v rámci více kanálů a poskytuje jeden přehled poptávky, zásob a nabídky v globálních sítích prostřednictvím spolupráce s dodavateli Zákazníka. Služba IBM SaaS integruje skladové, finanční, daňové, platební a další interní a externí procesy.

IBM Order Management Service zahrnuje:

- a. Distribuovaná správa objednávek  
Agreguje, spravuje a monitoruje objednávky ze všech kanálů. Inteligentní zdrojový modul koordinuje realizaci v rámci rozsáhlého podniku. Poskytuje jedno úložiště objednávek, kde lze měnit, rušit, sledovat a monitorovat životní cyklus objednávek.
- b. Zobrazení globálních zásob  
Konsoliduje informace o zásobách z více systémů a generuje jeden přehled veškeré nabídky a poptávky. Poskytuje přehled zásob podle rolí.
- c. Zpětná logistika  
Propojuje více požadavků na vrácení/opravu s původními prodejními objednávkami za účelem umožnění sledování životního cyklu oprav. Sleduje zpětné zásob zpět do příslušného umístění na základě obchodních pravidel.

##### 1.1.3 Služba IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service je služba IBM SaaS, která přináší následující funkce:

- a. Konfigurator  
Kustomizuje produkty a služby na základě více možností a obchodních pravidel pro konkrétní položky.

- b. Ceny  
Spravuje a aktualizuje ceny produktů a služeb pro příslušné segmenty trhu Zákazníka.
- c. Cenové nabídky  
Umožňuje vytvářet více cenových nabídek a umožňuje vyjednávání a konverzi odsouhlasené nabídky na objednávku.
- d. Katalog  
Poskytuje katalogové informace v rámci řetězce poptávky a spravuje prodej služeb, balíčků, dílů a příslušenství produktů.

## 1.2 Implementace aktualizací inicializovaných IBM

IBM provádí požadovanou údržbu a aktualizace služby IBM SaaS. Implementace aktualizací inicializovaných IBM se nezapočítává do měsíčního přidělení Požadavků na službu Zákazníka.

IBM implementuje upgrady, opravy a Opravy zabezpečení (souhrnně "Aktualizace inicializované IBM") pro účely správy služby IBM SaaS. Před implementací Aktualizace inicializované IBM v Produktivním prostředí poskytne IBM Zákazníkovi oznámení 90 dní předem a před implementací Opravy zabezpečení v Produktivním prostředí pak 30 dní předem. IBM však může použít Opravy zabezpečení, které považuje za nezbytné k odstranění významného ohrožení vrstvy aplikací a infrastruktury Produktivního prostředí bez oznámení Zákazníkovi nebo bez testovacího období.

Před implementací Aktualizace inicializované IBM do Předproduktivního a Produktivního prostředí poskytne IBM Zákazníkovi 60denní testovací období za účelem testování v Integračním i Testovacím prostředí. Před implementací Opravy zabezpečení do Předproduktivního a Produktivního prostředí poskytne IBM Zákazníkovi 30denní testovací období za účelem testování v Integračním i Testovacím prostředí (souhrnně "Testovací období kontroly kvality").

Po dokončení Aktualizace inicializované IBM Zákazníkem během Testovacího období kontroly kvality Zákazník oznámí IBM veškeré problémy, nebo potvrdí, že IBM může během 30 dní bezprostředně následujících po souhlasu Zákazníka implementovat aktualizaci do Předproduktivního a Produktivního prostředí.

Pokud Aktualizace inicializovaná IBM zůstane po ukončení Testovacího období kontroly kvality v Produktivním prostředí neimplementována z důvodu problému zjištěného v Rozšíření:

- a. Zákazník bude mít 15 dní na odstranění problému a udělení souhlasu k implementaci Aktualizace inicializované IBM;
- b. na službu IBM SaaS se nebudou vztahovat žádné záruky uvedené ve Smlouvě;
- c. IBM je Zákazníkovi oprávněna naúčtovat další náklady vzniklé IBM během podpory neaktualizované služby IBM SaaS; a
- d. IBM může Zákazníkovi 30 dní předem oznámit, že jeho přístup ke službě IBM SaaS bude pozastaven, pokud Aktualizace inicializovaná IBM nebude implementována do Produktivního prostředí. Bez újmy ustanovení výše platí, že pokud IBM nemůže Aktualizaci inicializovanou IBM implementovat, protože Zákazník neudělal svůj souhlas z důvodu složitého nevyřešeného problému, může IBM dle svého uvážení ve spolupráci se Zákazníkem definovat vzájemně vyhovující plán nápravy a implementace.

Pokud IBM určí, že v důsledku neimplementování Aktualizace inicializované IBM do Produktivního prostředí existuje nebo může existovat vysoké bezpečnostní ohrožení, je IBM oprávněna ihned ukončit Zákazníkům přístup ke službě IBM SaaS, dokud Aktualizace inicializovaná IBM nebude implementována.

Pokud Aktualizace inicializovaná IBM nebude v Produktivním prostředí implementována z důvodu Problému s rozšířením nebo Zákazník souhlas k implementaci změny neudělal z jiného důvodu než v důsledku vlivu Aktualizace inicializované IBM na Rozšíření, Zákazník souhlasí, že IBM ochrání před nároky třetích stran vzniklými v souvislosti s používáním služby IBM SaaS po ukončení Testovacího období kontroly kvality, pokud takovému nároku bylo možné předejít implementací Aktualizace inicializované IBM.

## 1.3 Rozšíření

Rozšíření umožňují Zákazníkovi konfigurovat službu IBM SaaS tak, aby odpovídala obchodním požadavkům Zákazníka, a to vytvořením rozšíření softwaru pro Aplikaci služby IBM SaaS. Rozšíření jsou obsah poskytovaný při používání služby IBM SaaS a nejsou součástí této služby. Zákazník nese

odpovědnost za vývoj, správu, údržbu a podporu všech Rozšíření. Zákazník může vytvoření Rozšíření sjednat na základě smlouvy samostatně u IBM nebo smluvního dodavatele třetí strany, kterého IBM výslovně písemně schválila.

- a. Na Rozšíření vytvořená Zákazníkem se vztahují následující dodatečné smluvní podmínky:
- (1) Zákazník souhlasí, že bude dodržovat Standardy nabídky v souvislosti s vývojem a dodáním Rozšíření.
  - (2) IBM bude oprávněna zkontrolovat a schválit nebo zamítnout dokumenty návrhu, testovací plány, výsledky testů a objektový kód Rozšíření s ohledem na dodržování podmínek Smlouvy.
  - (3) IBM může Zákazníka požádat, aby provedl výkonnostní testy určené IBM. Zákazník poskytne tyto dokumenty návrhu, testovací plány a výsledky a objektový kód IBM ke kontrole přiměřenou dobu před uvedením služby IBM SaaS do produktivního provozu a bude se společností IBM spolupracovat při odstraňování problémů zjištěných IBM.
  - (4) Zákazník souhlasí, že zavede a bude udržovat program bránící tomu, aby do Rozšíření byl zahrnut malware, včetně virů, trojských koní, útoku typu porušení služby a jiných rušivých či skrytých technologií.
  - (5) IBM je oprávněna monitorovat Rozšíření a vyhledávat v nich prvky ohrožující zabezpečení a/nebo malware. IBM je oprávněna odebrat Rozšíření z prostředí jakékoliv služby IBM SaaS nebo poskytování služby IBM SaaS pozastavit, dokud problém ohrožení zabezpečení nebo malwaru nebude vyřešen.
  - (6) Rozšíření nebudou zahrnovat ani přidávat žádný komerční softwarový produkt třetí strany či takový produkt poskytovaný v balíčku, který pracuje nezávisle na službě IBM SaaS, a přidání takového komerčního softwaru či softwaru v balíčku třetí strany je zakázáno.
  - (7) Zákazník nese odpovědnost za vyškolení a udržování pracovníků s příslušnou úrovní znalostí a dovedností, kteří budou pracovat se službou IBM SaaS a Rozšířeními během období registrace. Veškeré požadované školení nebo asistence v oblasti vzdělávání je na náklady Zákazníka. Pokud IBM určí, že Zákazník není schopen s přiměřenou asistencí vykonávat povinné úkony, IBM může dle svého uvážení vyžadovat, aby se Zákazník zapojil do praktických činností zaměřených na přenos znalostí realizovaných pracovníky odborných služeb IBM. Pokud se IBM a její spřízněné společnosti nedohodnou jinak, náklady na takové činnosti zaměřené na přenos znalostí ponese Zákazník. IBM takové školení poskytne Zákazníkovi na jeho žádost a za další poplatek.
  - (8) Zákazník nebo jeho poskytovatelé licence si uchovávají veškerá práva, tituly a nároky či licence k Rozšířeními poskytnutým IBM za účelem hostování se službou IBM SaaS. Zákazník potvrzuje a zaručuje, že vlastní veškerá práva nezbytná k poskytnutí svých Rozšíření IBM pro účely hostování se službou IBM SaaS a že Rozšíření Zákazníka ani hostování ze strany IBM se službou IBM SaaS neporušují žádný patent ani autorská práva třetí strany.
  - (9) Zákazník uděluje IBM celosvětově platná, bezplatná, zcela uhrazená, odvolatelná práva a licenci na bázi dílčí licence a souhlasí, že bezodkladně získá a uchová v platnosti všechny Vyžadované souhlasy pro všechna Rozšíření, které IBM a její dílčí dodavatelé vyžadují k hostování Rozšíření a dalšímu výkonu svých závazků. Zákazník na vyžádání IBM taková práva, licence nebo Vyžadované souhlasy doloží. IBM bude zbavena svých povinností, které jsou dotčeny skutečností, že Zákazník neprodleně nezískal a IBM neposkytl taková práva, licence nebo Vyžadované souhlasy. V tomto odstavci výraz "Vyžadované souhlasy" označuje všechny souhlasy, licence nebo schválení, které je nutné udělit IBM a jejím dílčím zpracovatelům, aby získali právo nebo licenci pro přístup, používání a/nebo modifikaci, a to v elektronické formě nebo jiných formách, které jsou nezbytné k výkonu povinností podle tohoto Popisu služby, včetně vytváření odvozených děl, Rozšíření, bez porušení vlastnických práv či práv k duševnímu vlastnictví poskytovatelů, poskytovatelů licence či vlastníků takových Rozšíření.

- (10) Zákazník zajistí, že kód, data a další artefakty zavedené Zákazníkem prostřednictvím Rozšíření nezvyšují bezpečnostní riziko a nevyžadují další certifikaci, pokud to IBM výslovně neschválí prostřednictvím doplňku nebo dodatku k tomuto Popisu služby. Bez omezení výše uvedeného Zákazník: (a) bude na všech Rozšířeních provádět kontroly zranitelnosti webové aplikace a statického kódu s cílem identifikovat případná bezpečnostní rizika; a (b) IBM písemně oznámí existenci všech zranitelných míst, která byla identifikována kontrolou zranitelnosti a která jsou zahrnuta do Rozšíření nebo jsou poskytnuta v souvislosti s nimi.
- b. Zákazník nese odpovědnost za implementaci a provedení veškerého testování Rozšíření Integrovaného a Testovacího prostředí.
  - c. Před Uvedením do provozu Zákazník implementuje Rozšíření do Předproduktivního a Produktivního prostředí a Prostředí zotavení z havárie.
  - d. Po Uvedení do provozu IBM implementuje Rozšíření do Předproduktivního a Produktivního prostředí a Prostředí zotavení z havárie prostřednictvím Požadavku na službu.
  - e. Další nasazení v Integrovaném, Testovacím, Předproduktivním nebo Produktivním prostředí, které IBM provede v rámci podpory Rozšíření, například vytvoření Rozšíření nebo aktivace jiných integrovaných komponent, mohou být popsány v samostatném rozpisu prací uzavřeném mezi IBM a Zákazníkem a budou se na ně vztahovat samostatné poplatky fakturované v souladu s podmínkami a poplatky obsaženými v takovém rozpisu prací.

#### 1.4 Prostředí IBM SaaS

Základní služba IBM SaaS poskytuje funkční infrastrukturu pro spuštění softwaru, pro kterou IBM poskytuje podporu a nezbytné aktualizace sítě, hardwaru a systému. V rámci Základní registrace IBM poskytuje vždy jedno z následujících prostředí. Další prostředí nebo samostatná prostředí jsou k dispozici na vyžádání a za další poplatek.

- **Integrační prostředí**

Poskytuje jedinou funkčně ekvivalentní instanci produktivního prostředí a podpůrnou infrastrukturu používanou výhradně k integraci a funkčním testům nové služby IBM SaaS, včetně Aplikace a veškerých Rozšíření. Očekává se, že Integrační prostředí bude nasazeno několikrát denně, aby bylo ve formě sestavení připraveného k nasazení v Testovacím prostředí.

- **Testovací prostředí, označované také jako Prostředí zajištění jakosti**

Poskytuje jedinou funkčně ekvivalentní instanci produktivního prostředí a podpůrnou infrastrukturu používanou výhradně za účelem zajištění jakosti, výkonu a závěrečného testování nové služby IBM SaaS, včetně Aplikace a veškerých Rozšíření. Testovací prostředí má v rámci přípravy na závěrečné nasazení do Předproduktivního a Produktivního prostředí a Prostředí obnovy po havárii nasazeny pouze stabilní toky kódu.

- **Předproduktivní prostředí**

Poskytuje omezenou produktivní repliku pro implementaci a Zákazníkovu testování akceptace konfigurací závěrečné Aplikace s veškerými Rozšířeními. Toto Prostředí je vždy spravováno v souladu s produktivními provozními standardy a standardy zajištění shody, ale nevztahuje se na něj Dohoda o úrovni služeb. Toto je primární umístění pro testování akceptace uživateli Zákazníka a závěrečné vyhodnocení/testování výkonnosti před přechodem do Produktivního prostředí.

- **Produktivní prostředí**

Závěrečný bod pro veškerý software spuštěný v rámci správy životního cyklu služby IBM SaaS. Přístup k tomuto systému je omezen pouze na pracovníky IBM nebo oprávněné uživatele. Produktivní prostředí zahrnuje Aplikaci, systémy a infrastrukturu podpůrných systémů, ke kterým koncoví uživatelé a Zákazníci organizace přistupují a které používají na provozní bázi k provádění svých obchodních procesů a transakcí.

- **Prostředí zotavení z havárie**

Poskytuje omezenou produktivní repliku schopnou hostovat objemy registrace, která je synchronizována s Produktivním prostředím a je uchovávána v nečinnosti v Předproduktivní infrastruktuře. Prostředí obnovy po havárii je vždy uchováváno v připraveném stavu pro nevyhnutelný případ, kdy by produktivní datové středisko nebylo možné obnovit a IBM by vyhlásila Událost havárie. Po aktivaci Prostředí obnovy po havárii bude Předproduktivní prostředí nedostupné.

## 1.5 Integrace s IBM SaaS

Služba IBM SaaS podporuje různé metody integrace s původními a podpůrnými službami. V rámci služby IBM SaaS jsou poskytovány následující funkce s použitím virtuálních či fyzických obvodů nebo bez nich.

- Rozhraní pro aplikační programy (API)  
Sada rutin, protokolů a nástrojů pro vytváření softwaru a aplikací.
- Fronta zpráv (MQ)  
Umožňuje komunikaci mezi procesy (IPC) nebo komunikaci mezi podprocesy v rámci stejného procesu. Služba IBM SaaS tak může být koncovým bodem pro síť MQ nebo komunikaci mezi jednotlivými body. Služba IBM SaaS neposkytuje směrování mezi dvěma (2) nebo více koncovými body, které nejsou součástí služby IBM SaaS.
- Secure File Transfer Protocol (SFTP) nebo SSH File Transfer Protocol  
Je síťový protokol, který umožňuje přístup k souborům, jejich přenos a správu prostřednictvím zabezpečeného a spolehlivého datového toku. Služba IBM SaaS poskytuje server SFTP pro příchodí přenosy souborů určené k využití Rozšířeními. Odchozí přenos dat a sestav ze služby IBM SaaS lze realizovat prostřednictvím klienta SFTP využívajícího platformu Java, který je součástí Aplikace nebo Rozšíření. Přenosy přes SFTP vyžadují šifrování na úrovni souboru za účelem ochrany dat v klidu.

## 1.6 Monitorování

IBM poskytuje následující monitoring pro posouzení služby IBM SaaS z hlediska stavu fyzického hardwaru a výkonu služby IBM SaaS:

- Monitoring cloudové infrastruktury  
Monitoruje stav platformy cloudové infrastruktury
  - Monitoring aplikací  
Monitoruje stav Aplikace
  - Syntetický monitoring  
"Simulované klepnutí uživatele" k monitorování stavu Rozšíření spuštěných společně s Aplikací.
- a. Monitoring produktivního prostředí
- (1) IBM bude reagovat na monitorování platformy podle závažnosti vady a dopadu. IBM bude zjištěnou nedostupnost Aplikace považovat za případ podpory se Závažností 1 a zahájí klasifikaci problému.
  - (2) IBM poskytne monitoring syntetických případů použití vyvinutých Zákazníkem a bude monitorovat a otevře příslušné případy podpory na základě dopadu na službu IBM SaaS a zahájí klasifikaci problému. Syntetický monitoring je omezen na monitorování "simulovaných klepnutí uživatele". IBM monitoruje syntetický monitoring Zákazníka za účelem posouzení dostupnosti služby IBM SaaS z hlediska uživatele. Toto posouzení je prováděno za použití automatizované metody simulující cesty klepnutí daného uživatelského prostředí.
- b. Monitorování neproduktivního prostředí
- (1) IBM bude zjištěnou nedostupnost Aplikace Testovacího nebo Předproduktivního prostředí považovat za případ podpory se Závažností 2 a zahájí klasifikaci problému. Pokud problém spadá do oblasti odpovědnosti Zákazníka, IBM Zákazníka upozorní a bude případ dále sledovat.
  - (2) IBM bude zjištěnou nedostupnost aplikace Integrovaného prostředí považovat za případ podpory se Závažností 3 a problém vyřeší obnovením poslední známé funkční zálohy nebo přeinstalováním.

## 1.7 Záloha

IBM bude minimálně jednou denně na místní diskové úložiště provádět zálohu dat Produktivního a Předproduktivního prostředí a Prostředí obnovy po havárii. Data zahrnují konfiguraci klíčové infrastruktury, konfiguraci produktu, Rozšíření a soubory vyžadované k obnovení systému, ve kterém došlo k selhání. Místní zálohy budou každou noc přesunuty do vzdáleného úložiště, kde budou uchovány sedm dní. Zálohy posilují Plán obnovy po havárii.

## 1.8 Zotavení z havárie

IBM poskytne Zákazníkovi možnosti obnovení do zařízení zotavení z havárie Vrstvy 3 pro Produktivní prostředí Zákazníka. IBM provede Zotavení z havárie prostřednictvím komerčně přiměřených snah o obnovu IBM SaaS s Cílovou dobou zotavení (RTO) 48 hodin a s Cílovým bodem zotavení (RPO) 24 hodin. V případě havárie vyhlášené IBM bude IBM Zákazníkovi každou hodinu sdělovat stav procesu zotavení, včetně postupu týkajícího se RTO a RPO. Po aktivaci Prostoru obnovy po havárii bude Předproduktivní prostředí nedostupné.

## 1.9 Přidělení datového úložiště

Přidělení datového úložiště Zákazníka je určeno pro Produktivní prostředí a zahrnuje úložiště s velikostí potřebnou pro uchování objemu dvou (2) let historických Řádek objednávek, na které má Zákazník nárok v souladu s Transakčním dokumentem. Pokud jsou tato omezení v důsledku událostí systémového úložiště překročena, nese Zákazník odpovědnost za úhradu poplatků za další přidělení úložiště.

## 1.10 Služba pošty se sdílenou infrastrukturou (pouze odchozí)

V rámci služby IBM SaaS je poskytována služba sdíleného odchozího doručování e-mailů. Zákazníci mohou nakonfigurovat aplikaci k využití těchto sdílených prostředků pro důležité e-maily neobchodní povahy, oznámení, e-maily se stavem na úrovni systémů a/nebo e-maily s výstrahou. Službu IBM SaaS lze zdarma použít pro účely transakčních e-mailů. IBM však nezaručuje doručení, neposkytuje podporu kampaní hromadných e-mailů a neřeší problémy s e-maily, jako je nevyžádaná pošta pocházející z e-mailových systémů třetích osob. Zákazník si může sjednat samostatnou e-mailovou službu (například IBM Marketing Cloud) a získat garantované doručení e-mailu, více možností doručení a podporu transakčních e-mailů a marketingových kampaní (hromadné e-maily). Integrace s e-mailovými službami třetí osoby vyžadují poskytování takové služby prostřednictvím Rozšíření a samostatnou smlouvu s poskytovatelem.

## 2. Nastavení a připravenost na produktivní použití

IBM bude po dobu až šesti měsíců poskytovat činnosti nastavení za účelem přípravy služby IBM SaaS na produktivní použití. Tyto činnosti zahrnují:

- a. zajištění prostředí služby IBM SaaS;
- b. instalaci nejnovější verze Aplikace se všemi dostupnými opravami do Prostoru aplikace;
- c. vytvoření připojení k síti a vnitřních připojení v rámci backendových systémů Zákazníka; a
- d. příprava Produktivního prostředí, aby Zákazník mohl provést počáteční implementaci svých Rozšíření.

Pokud by činnosti nastavení z důvodů mimo kontrolu IBM trvaly déle než šest měsíců, bude Zákazníkovi za každý měsíc naúčtován poplatek za službu On Demand Set-up. Činnosti nastavení nezahrnují služby implementace (včetně kustomizace, konfigurace a implementace řešení e-commerce Zákazníka podporovaných službou IBM SaaS nebo jiné služby určené ke splnění konkrétních obchodních nebo technických potřeb Zákazníka – včetně objemových požadavků, vzhledu, formy a dalších požadavků na rozhraní a vytvoření Rozšíření), které budou realizovány v souladu se samostatnou smlouvou o službách.

Stav "připravenosti na produktivní použití" nastane po splnění následujících kritérií: (1) činnosti nastavení jsou dokončeny; a (2) Zákazník dokončil počáteční implementaci Rozšíření do Produktivního prostředí.

Měsíční poplatky za registraci služby IBM SaaS uvedené v Transakčním dokumentu jsou účtovány od stavu připravenosti na produktivní použití.

## 3. Volitelné/další funkce

### 3.1 Volitelné prostředí

K doplnění základní služby IBM SaaS lze použít následující volitelná prostředí nebo je lze použít samostatně prostředí v souladu s Transakčním dokumentem.

- a. Volba Integrovaného prostředí

Poskytuje Integrovaná prostředí, které lze použít pro správu samostatných toků kódu nebo testování. K dispozici jsou následující volby:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option



- b. Prostředí zajištění jakosti  
Poskytuje Testovací prostředí, které lze použít pro správu samostatných toků kódu a testování. K dispozici jsou následující volby:
  - (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
  - (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
  - (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
- c. Pilotní prostředí  
Poskytuje Produktivní prostředí pro dílčí skupinu zákazníků, která je spravována v souladu s produktivními standardy po dobu až 12 měsíců. Tato volba odpovídá produktivním standardům a umožňuje testování se zákazníky v živém provozu. Dohoda o úrovni služeb a zotavení z havárie nejsou zahrnuty. K dispozici jsou následující volby:
  - (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
  - (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
  - (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

### 3.2 Volby síťové integrace

Níže jsou uvedeny podporované, ale nikoliv vyžadované volby pro integraci se sítěmi Zákazníka.

- a. Zápis připojení přes internet na seznam povolených domén  
Omezuje přístup ke službě IBM SaaS nebo částem služby IBM SaaS na konkrétní veřejné internetové adresy. Omezený přístup zajišťuje flexibilitu omezení na umístění určená Zákazníkem. Zápis na seznam povolených domén je součástí IBM SaaS.
- b. Virtuální privátní síť (VPN) prostřednictvím Internetu  
Rozšiřuje privátní síť v rámci veřejné sítě. VPN se vytvoří navázáním virtuálního bodového připojení s využitím vyhrazeného připojení, virtuálních tunelových protokolů nebo šifrování provozu. Síť VPN je službou IBM SaaS vyžadována, pouze pokud je integrační připojení nešifrované nebo není dostatečně chráněné prostřednictvím Internetu. Pro vysokou dostupnost jsou vyžadovány redundantní okruhy. Síť VPN není součástí Základní registrace a lze ji zakoupit jako volitelný Doplněk služby IBM SaaS. VPN je k dispozici v rámci volitelné komponenty IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- c. Přímé připojení do sítě SoftLayer  
Využívá připojení Single Mode Fiber (SMF) ze vzdáleného umístění Zákazníka do POP (Point of Presence) SoftLayer prostřednictvím služby dopravce poskytnuté Zákazníkem, například včetně - nikoli však pouze - Multiprotocol Label Switching (MPLS) nebo Metro Area Network (MAN) atd. Pro vysokou dostupnost, která může být převedena do oddělených umístění v rámci sítě SoftLayer, jsou vyžadovány redundantní okruhy. Přímé připojení není součástí Základní registrace a lze ji zakoupit jako volitelný Doplněk služby IBM SaaS.
- d. Síť pro doručení obsahu (CDN)  
V závislosti na potřebách podniku může být vyžadováno rozšíření výkonu pro koncového uživatele. Koncovým uživatelem mohou být nakupující v rámci služeb e-commerce nebo zástupci zákaznických služeb, kteří se z povahy svého podnikání mohou nacházet v konkrétním regionu nebo ve více regionech. Síť CDN není součástí služby IBM SaaS. Zákazník nese odpovědnost za posouzení a zajištění sítě CDN třetí osoby, která je vyžadována ke splnění potřeb Zákazníka v oblasti výkonnosti.

### 3.3 Doplnky služby IBM SaaS

- a. Pro každou Základní registraci jsou k dispozici následující doplňky:
  - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud  
Přehled a realizace procesů prodeje a objednávek v rámci služeb IBM Commerce nebo IBM Order Management Service pro zástupce zákaznických služeb.
  - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade  
Poskytuje rozšířenou kontinuitu obchodních činností s Cílovou hodnotou času obnovení čtyři hodiny a Cílovou hodnotou doby obnovení dvě hodiny.

- (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
  - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
  - (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB  
Připojí službu IBM SaaS ke vzdálenému datovému středisku za použití 1GB fyzického okruhu využívajícího MPLS, MAN nebo podobný privátní okruh.
  - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB  
Připojí službu IBM SaaS ke vzdálenému datovému středisku za použití 10GB fyzického okruhu využívajícího MPLS, MAN nebo podobný privátní okruh.
  - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support  
Poskytuje podporu pro události mimo závažnost 1 v dalším druhém nebo třetím časovém pásmu.
- b. Následující doplněk je k dispozici pouze pro Základní registraci IBM Commerce Service:
- (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service  
Umožňuje Zákazníkovi kustomizovat složité produkty a služby v rámci webového úložiště na základě více voleb a obchodních pravidel pro konkrétní položky.
- c. Následující doplňky jsou k dispozici pouze pro Základní registraci IBM Order Management Service:
- (1) IBM Order Management Supply Collaboration  
Automaticky vytváří nákupní objednávky, které jsou odesílány dodavatelům pro účely zásilek nebo doplnění, spravuje životní cyklus nákupních objednávek a sleduje výjimky včetně automatické aktualizace stavu objednávky na základě přidružených nákupních objednávek.
  - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling  
Poskytuje služby plánování dodávek, instalace a další doplňkové služby v okamžiku transakce objednávky. Používá přísliby na základě pravidel, výběr poskytovatele a přidělení pracovníků s integrovaným řízením zásob, doručením a realizací služeb.
  - (3) IBM Order Management Pricing  
Poskytuje určování cen podle pravidel na základě konfigurovaných objednávek jako běžnou službu určování cen napříč kanály.
  - (4) IBM Order Management Quoting  
Umožňuje vytváření a sjednávání nabídek, automatizaci procesu schvalování a vynucování cenových pravidel.
  - (5) IBM Order Management Configurator  
Umožňuje zákazníkům, prodejním zástupcům a partnerům kanálu kustomizovat komplexní produkty a služby na základě více možností a obchodních pravidel pro konkrétní položky.
  - (6) IBM Order Management Store  
Umožňuje globální prohlížení fyzických zásob prodejny spravovaných zaměstnanci prodejny:
    - (a) Kontroly zásob a zadávání objednávek v reálném čase
    - (b) Alternativní možnosti splnění
      - (i) Vyzvednutí v obchodě
      - (ii) Expedice z obchodu
      - (iii) Přímá expedice z distribučního centra
    - (c) Speciální objednávky
  - (7) IBM Order Management Store Inventory Management  
Umožňuje uživatelům obchodu využívat rozšířené informace o umístění zásob (kde lze zásoby v obchodě nalézt) a pokročilé funkce, například hromadný výběr pro více objednávek v rámci jedné pochůzky po prodejně.

### 3.4 Služby typu Pay Per Use

K zohlednění kalendářních měsíců, ve kterých počet Řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný ve službě IBM SaaS překročí oprávnění maximálního počtu Řádků objednávky ve špičce, smí Zákazník navýšit funkce shlukového přenosu ze standardu uvedeného v oddíle Standardy nabídky níže. Funkce shlukového přenosu mohou být navýšeny v přírůstcích po 1000 Řádcích objednávky za hodinu a budou účtovány na bázi Pay per Use. Zákazníkovi bude tato funkce naúčtována během měsíců, ve kterých požádal o rozšířenou kapacitu pro zpracování, a pouze za dobu, po kterou tato kapacita zůstane Zákazníkovi k dispozici. Tuto službu je nutné objednat alespoň 60 dní před měsícem, ve kterém k očekávanému navýšení dojde. Možnost shlukového přenosu se vztahuje na následující nabídky:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

### 3.5 Služby On Demand Set-Up Service a Set-up Service

- a. Služby On Demand Set-up Service jsou k dispozici pro jednotlivé nabídky Základní registrace nad rámec šestiměsíčního období nastavení, pokud k dosažení stavu Připravenosti na produktivní provoz nenastane nejpozději během šesti měsíců. Poplatek za komponentu On Demand Set-up bude naúčtován za každý měsíc, ve kterém služba IBM SaaS nedosáhla stavu Připravenosti na produktivní použití. K dispozici jsou následující služby Demand Set-up Service:
  - IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up  
Tato Služba nastavení poskytuje další Hodiny požadavků na službu, které budou zpřístupněny Zákazníkovi k použití nad rámec měsíčních Hodin požadavků na službu zahrnutých do Základní registrace.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up  
Tato Služba nastavení poskytuje nabídku Direct Connect 1 GB, která je dostupná na základě registrace. Služba nastavení je vyžadována k využití této nabídky.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up  
Tato Služba nastavení poskytuje nabídku Direct Connect 10 GB, která je dostupná na základě registrace. Služba nastavení je vyžadována k využití této nabídky.

## Příloha B

IBM poskytuje pro IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Smlouva o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Smlouva 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. Kompenzaci 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 služby IBM SaaS a nezahrnuje:

- dobu související s naplánovaným nebo ohlášeným výpadkem z důvodu údržby;
- odstávku, nad kterou IBM nemá kontrolu;
- problémy s obsahem, technologií, návrhy nebo pokyny Zákazníka nebo třetí osoby;
- nepodporované konfigurace systému a platformy nebo jiné chyby Zákazníka;
- incident zabezpečení způsobený Zákazníkem nebo testování zabezpečení Zákazníka;
- Rozšíření;
- případ, kdy Rozšíření nevyužijí příslušná rozhraní API nebo Uživatelské exity Služby, nevolají je nebo se do nich nerozšíří;
- nevhodné použití rozhraní API Služby nebo funkce Služby;
- konfiguraci, nastavení nebo změnu mimo kontrolu IBM, která má vliv na dostupnost;
- neschopnost IBM implementovat Opravu zabezpečení do Produktivního prostředí v důsledku toho, že Zákazník takovou implementaci neschválil, nebo v důsledku dalších kroků, kterými Zákazník takovou implementaci zablokoval; nebo
- využití služby IBM SaaS nad rámec omezení příslušných Standardů nabídky.

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.

U spojených nabídek IBM SaaS (jednotlivé nabídky IBM SaaS prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za IBM SaaS v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé IBM SaaS. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální nabídky IBM SaaS v balíku.

### 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)
<99,9%	2 %
< 99,0 %	5 %
< 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: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

43 200 minut celkem za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během Smluvního měsíčního období
---	---

## 2.1 Výjimky

Tato Dohoda o úrovni služeb se nevztahuje na: (1) Pilotní prostředí; (2) případy, kdy Zákazník porušil podstatné povinnosti v rámci Popisu služby nebo Smlouvy, včetně mimo jiné zakoupených úrovní registrace nebo porušení platebních závazků uvedených v Transakčním dokumentu; (3) neschopnost IBM implementovat Opravu zabezpečení do produktivního režimu v důsledku toho, že Zákazník odmítl takovou implementaci schválit, nebo jiných kroků provedených Zákazníkem s cílem takovou implementaci zablokovat; (4) Rozšíření; případy, kdy Rozšíření nevyužijí nebo nevolají příslušné rozhraní API nebo uživatelský exit služby IBM SaaS nebo se k nim správně nerozšíří; (5) nevhodné použití rozhraní API IBM SaaS nebo funkčnosti služby IBM SaaS; nebo (6) jakoukoli konfiguraci, nastavení nebo změnu, nad kterými nemá IBM kontrolu a které ovlivňují dostupnost.