

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Commerce on Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúlady medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Environment Options
 - 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
- Base Subscription Options
 - 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 Platby podľa použitia
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Voliteľné služby nastavenia a služby nastavenia
 - 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. Platobné metriky

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

- a. **Stotisíc riadkov objednávok** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Objednávka predstavuje ľubovoľný typ dokumentu definovaný v službe IBM SaaS. Riadky objednávky predstavujú položky v rámci Objednávky. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Riadkov objednávok riadených alebo spracovaných v službe IBM SaaS, zaokrúhlený smerom nahor na najbližších Stotisíc, počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- b. **Tisíc riadkov objednávok** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Objednávka predstavuje ľubovoľný typ dokumentu definovaný v službe IBM SaaS. Riadky objednávky predstavujú položky v rámci Objednávky. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Riadkov objednávok riadených alebo spracovaných v službe IBM SaaS, zaokrúhlený smerom nahor na najbližších Tisíc, počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- c. **Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému sa udelí prístup k službe IBM SaaS, a to ľubovoľným spôsobom, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a ľubovoľnými prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- d. **50 Oprávnených užívateľov** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému sa udelí prístup k službe IBM SaaS, a to ľubovoľným spôsobom, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a ľubovoľnými prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Oprávnených užívateľov, ktorým bude udelený prístup k službe IBM SaaS, zaokrúhlený smerom nahor na najbližších päťdesiat, počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- e. **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 dostačujúci počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- f. **Hodina** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení pre Hodiny, ktorý bude pokrývať celkový počet celých alebo čiastočných hodín používania služby IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.

- g. **Pripojenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Pripojenie je prepojenie alebo priradenie databázy, aplikácie, servera alebo iného typu zariadenia k službe IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Pripojení k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení alebo oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- h. **Terabajt** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Terabajt je 2 na 40-tu bajtov. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Terabajtov spracovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 IBM Configure Price Quote - vyžadované oprávnenia

Služba IBM Configure Price Quote je k dispozícii na základe platobnej metriky 50 Oprávnených užívateľov. Zákazník musí mať dostačujúci počet oprávnení zvlášť pre užívateľov Priamy predaj aj Partnerský predaj. Pre vysvetlenie: jedno oprávnenie pre 50 Oprávnených užívateľov nie je možné použiť pre užívateľov Priamy predaj aj Partnerský predaj. Užívatelia „Priamy predaj“ sú tí zamestnanci zastupujúci Zákazníka, ktorí konfigurujú a vytvárajú cenové ponuky vzťahujúce sa na zložené alebo viacpoložkové produkty pre potenciálnych klientov Zákazníka. Užívatelia „Partnerský predaj“ sú zamestnancami predajcov alebo distribútorov produktov Zákazníka.

3.2 Poplatky za služby nastavenia a za voliteľné služby nastavenia

Poplatky za nastavenie budú špecifikované v Transakčnom dokumente.

3.3 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.

3.4 Platby podľa použitia

Platby podľa použitia, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa budú uplatňovať, keď Zákazník požiada o aktiváciu súčasti spolplatnenej podľa používania.

4. Obdobie a voľby obnovenia

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

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

5. Technická podpora

Technická podpora pre službu IBM SaaS sa poskytuje telefonicky, prostredníctvom e-mailu a systému nahlasovania problémov online. IBM sprístupní príručku k podpore služby IBM Software as a Service, ktorá je k dispozícii online na adrese http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf. Táto príručka uvádza kontaktné informácie tímu technickej podpory, ako aj ďalšie informácie o súvisiacich procesoch. Technická podpora je ponúkaná so službou IBM SaaS a nie je k dispozícii formou samostatnej ponuky.

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

5.1 Overenie prípadu podpory

V rámci služby IBM SaaS bude tím IBM poskytovať úlohy správy prípadov týkajúcich sa problémov so službou IBM SaaS (ďalej aj „Overenie prípadu podpory“) prostredníctvom Zákazníka alebo Oprávnenej tretej strany. V rámci Overenia prípadu podpory IBM preskúma problém vykonaním úloh diagnostiky. Ak sa zistí, že príčina problému súvisí so službou IBM SaaS, Rozšíreniami podporovanými IBM (poskytovaných na základe samostatnej zmluvy medzi Zákazníkom a IBM) alebo infraštruktúrou, IBM bude riadiť riešenie problému až do jeho výsledného vyriešenia. Ak riešenie spočíva v oblasti, za ktorú nesie zodpovednosť Zákazník, IBM zabezpečí všetky relevantné diagnostické úkony, na ktoré sa nevzťahuje tento proces overovania, s cieľom pomôcť Zákazníkovi alebo Oprávnenej tretej strane pri riešení problému a bude naďalej poskytovať úlohy správy prípadov prostredníctvom nástrojov správy prípadov.

5.2 Doba údržby

Je k dispozícii rozvrh štandardnej údržby služby IBM SaaS, ktorú IBM vykonáva každý týždeň. Táto Doba údržby poskytuje Zákazníkovi príležitosť na vyžiadanie inštalácie vydaní aplikácií v Produkčnom prostredí. Môžu sa uplatňovať obmedzenia a vyžaduje sa koordinácia s IBM. Počas Doby údržby nemusí byť služba IBM SaaS nedostupná a poskytovanie služby bude prerušené iba na minimálnu dobu potrebnú na to, aby IBM mohlo vykonať potrebné úkony. Ak Zákazník potrebuje vykonať úlohy údržby súvisiace s rozšíreniami, tieto úlohy údržby musí vykonať počas príslušnej Doby údržby. IBM oznámi Zákazníkovi prípadnú nedostupnosť služby IBM SaaS počas Doby údržby, pričom plánovaná doba nedostupnosti služby IBM SaaS v dôsledku údržby neprekročí osem hodín počas jedného kalendárneho mesiaca.

Môže dôjsť k plánovaným aj neplánovaným (núdzovým) výpadkom aj z iného dôvodu, pričom Zákazník bude informovaný o nedostupnosti služby IBM SaaS aspoň jeden pracovný deň vopred, pokiaľ IBM neusúdi, že je problém príliš závažný alebo že je riziko straty údajov alebo narušenia integrity služby príliš vysoké.

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Súlad s programom Bezpečný prístav

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Súborný cookie

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 údaje od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie

s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívite služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôbenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získa alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných údajov na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávateľia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným údajom, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

6.3 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

7. Popis ochrany a zabezpečenia údajov

Táto služba IBM SaaS implementuje Zásady zabezpečenia a ochrany údajov IBM, ktoré sú popísané na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ako aj všetky ďalšie ustanovenia uvedené v tomto odseku. Žiadne zmeny v zásadách ochrany údajov IBM nebudú viesť k zníženiu miery zabezpečenia služby IBM SaaS.

Služba IBM SaaS šifruje obsah v rámci prenosu údajov medzi sieťou IBM a koncovými sieťami alebo počítačmi v závislosti od použitého protokolu. IBM odporúča, avšak nevyžaduje, aby boli uložené údaje šifrované prostredníctvom technológií šifrovania na úrovni súborov. V prípade, že tieto údaje zahŕňajú informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov, tieto údaje musia byť šifrované. Zákazník je povinný zabezpečiť, že údaje sa budú prenášať prostredníctvom zabezpečeného protokolu (napríklad SFTP).

7.1 Osobné údaje a regulovaný obsah

Táto služba IBM SaaS nie je navrhnutá s ohľadom na konkrétne bezpečnostné požiadavky súvisiace s regulovaným obsahom, ako sú osobné údaje alebo citlivé osobné údaje. Je zodpovednosťou Zákazníka určiť, či táto služba IBM SaaS napĺňa Zákazníkove potreby s ohľadom na typ obsahu, ktorý Zákazník využíva v spojení so službou IBM SaaS. Používanie regulovaných a citlivých údajov v rámci služby IBM SaaS nie je dovolené, pokiaľ v tomto odseku alebo v rámci písomnej zmluvy medzi IBM a Zákazníkom nie je uvedené inak.

Prostredníctvom tejto služby IBM SaaS je možné spracovávať, ukladať, odosielať a odvodzovať informácie na základe informácií umožňujúcich identifikáciu jednotlivcov vzťahujúcich sa na klientov, užívateľov a personál Zákazníka a iných jednotlivcov, ktorí môžu pristupovať k službe IBM SaaS, pokiaľ to povoľujú platné právne predpisy. Používanie iných typov regulovaných citlivých údajov, ako sú citlivé informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov a osobné zdravotné informácie nie je dovolené v rámci služby IBM SaaS.

7.2 Údaje kont PCI (Payment Card Industry)

Služba IBM SaaS nie je určená na ukladanie, odosielanie alebo spracovanie údajov kont PCI. Aby sa obmedzilo riziko vyzradenia údajov, údaje konta PCI by mali byť presmerované, prekryté rámcom iFrame alebo spracované inými technológiami, ktoré presmerujú údaje konta PCI z webového prehliadača Zákazníka priamo k poskytovateľovi platieb v súlade s predpismi PCI.

Ak to bude potrebné, služba IBM SaaS bude povoľovať prenos údajov konta PCI v sieti a ich spracovanie v serverových obrazoch v rámci zóny DMZ a aplikačnej vrstvy. Údaje konta PCI sa môžu spracovať v pamäti a môžu sa preposlať poskytovateľovi platieb Zákazníka, tieto údaje však nie je dovolené prenášať do databázy ani zapisovať do žiadneho súborového systému na akomkoľvek zariadení v rámci služby IBM SaaS.

Počas trvania doby predplatného bude IBM dodržiavať štandard zabezpečenia údajov PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) v súvislosti s kontrolnými mechanizmami riadenými službou IBM SaaS. Príslušné kontrolné mechanizmy budú zdokumentované prostredníctvom dotazníka SAQ D (Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D), ktorý bude zahŕňať atestáciu súladu AOC (Attestation of Compliance), alebo prostredníctvom príslušnej metódy vykazovania definovanej štandardom PCI DSS.

8. Všeobecné ustanovenia

8.1 Servisné požiadavky

„Servisná požiadavka“ je požiadavka Zákazníka nespádajúca do rámca štandardnej podpory služby IBM SaaS, v súvislosti s ktorou môže IBM poskytnúť pomoc alebo vykonať rôzne úlohy v mene Zákazníka. Príkladmi Servisných požiadaviek okrem iných sú: (1) požiadavky súvisiace s údajmi – aktualizácia údajov, konfigurácia databáz, vyhľadávanie v databázach, (2) operácie so súborami – vyhľadávanie, presun, analýza a poskytnutie súborov, (3) reštartovanie na žiadosť Zákazníka mimo Doby údržby – reštartovanie aplikácie alebo servera, (4) riešenie problémov so vstupnými údajmi spôsobené užívateľmi, napríklad ak užívateľ nechtiac porušil integritu údajov aplikácie a tento problém je možné vyriešiť len prostredníctvom technického zásahu, (5) údržba bodov integrácie zahrňujúca závislosti tretích strán alebo servisných partnerov; (6) zmena pravidiel brány firewall nesúvisiaca s problémom spadajúcim pod štandardnú podporu IBM SaaS, (7) spustenie zostavy pre databázu, (8) zmeny v databázovej schéme, (9) zmeny v bodoch integrácie vyžadujúce zmenu v infraštruktúre, napríklad bránach firewall, metódach posielania správ, atď., a (10) zmeny v údajoch menšieho rozsahu.

Každá Servisná požiadavka sa bude merať v jednotkách po 30 minút. Čiže Servisné požiadavky s časovou náročnosťou 30 minút alebo menej sa budú započítavať ako jedna Servisná požiadavka v rámci mesačného pridelenia. Servisné požiadavky vyžadujúce jednu hodinu služieb podpory sa budú započítavať ako dve Servisné požiadavky v rámci mesačného pridelenia.

Služba IBM SaaS zahŕňa mesačné pridelenie päťdesiat (50) hodín, ktoré sú rozdelené na sto (100) tridsať (30) minútových jednotiek Servisných požiadaviek. Nevyužitá jednotky Servisných požiadaviek sa neprenášajú do ďalšieho mesiaca. Zákazník môže zakúpiť ďalšie jednotky Servisných požiadaviek.

8.2 Referencie Zákazníka

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže poskytnúť názov spoločnosti Zákazníka a všeobecný charakter služby IBM SaaS a súvisiacich služieb, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi, iným zákazníkovi IBM a svojim potenciálnym zákazníkovi, s cieľom deklarovať svoje skúsenosti, pokiaľ sa Zákazník a IBM výslovne písomne nedohodnú inak.

8.3 Použitie Údajov Zákazníka spoločnosťou IBM

IBM môže zhromažďovať a analyzovať anonymné a súhrnné údaje súvisiace s používaním služby IBM SaaS Zákazníkom a môže vytvárať zostavy, štúdie, analýzy a iné diela na základe týchto zhromaždených údajov a analýzy (spoločne nazývané „Zhromaždené údaje“). IBM bude výhradným držiteľom vlastníckych práv na tieto Zhromaždené údaje. IBM môže skopírovať údaje Zákazníka na Testovací server v rámci Testovacieho prostredia, a to výhradne za účelom testovania a zvyšovania kvality produktov IBM.

8.4 Povinnosti po vypovedaní

Nad rámec povinností po vypovedaní vyplývajúcich zo Zmluvy sa po ukončení alebo vypovedaní Zmluvy alebo tohto Popisu služby z ľubovoľného dôvodu budú uplatňovať nasledujúce ďalšie povinnosti:

- a. Na základe písomnej žiadosti Zákazníka, ktorú Zákazník doručí do 30 dní od vypovedania, IBM bezplatne poskytne Zákazníkovi úplnú kópiu aktuálnych transakčných údajov, a to v natívnom formáte aplikácie, pričom po poskytnutí týchto údajov odstráni archivované údaje.
- b. Ak Zákazník vyžaduje formálny plán ukončenia poskytovania služby, všetky úkony alebo výdavky, ktoré bude musieť IBM vynaložiť v rámci podpory prevodu Prostredí do dátového centra nepatriaceho IBM, budú definované v samostatnej zmluve, pričom sa budú uplatňovať sadzby a podmienky dohodnuté medzi zmluvnými stranami.

9. Odškodnenie zo strany Zákazníka

V súvislosti so službou IBM SaaS definovanou v tomto dokumente, Zákazník súhlasí s tým, že IBM odškodní, bude ju brániť a nedovolí ju poškodiť žiadnymi nárokmi tretích strán, ktoré by vyplývali z alebo súviseli s: 1) akýmkoľvek obsahom vytvoreným v rámci Prostredí Zákazníkom alebo treťou stranou určenou Zákazníkom alebo obsahom iným spôsobom poskytnutým, nahratým alebo odoslaným Zákazníkom alebo treťou stranou určenou Zákazníkom do Prostredia (okrem obsahu poskytnutého IBM alebo v mene IBM, ak je poskytovaný takýto obsah), 2) údajmi vytvorenými v rámci služby IBM SaaS Zákazníkom alebo v mene Zákazníka alebo poskytnutými, nahranými alebo odoslanými Zákazníkom do Prostredia alebo 3) porušením obmedzení používania služby IBM SaaS definovaných v Zmluve zo strany Zákazníka alebo Užívateľov služby IBM SaaS Zákazníka, a to ak: (i) bol Zákazník bezodkladne písomne

upozornený na tieto nároky, (ii) Zákazník má výhradnú kontrolu nad zastupovaním a urovaním týchto nárokov a (iii) IBM poskytne Zákazníkovi všetky informácie o primeranú pomoc vyžadovanú Zákazníkom na náklady Zákazníka.

10. Služby tretích strán

Služba IBM SaaS môže zahŕňať integrácie so Službami tretích strán, prepojenia na tieto Služby alebo sa môže používať s týmito Službami. Prístup k Službám tretích strán sa poskytuje „TAK, AKO JE“, BEZ ZÁRUK AKÉHOKOL'VEK DRUHU, ČI UŽ VÝSLOVNÝCH ALEBO NEPRIAMO VYJADRENÝCH, VRÁTANE ZÁRUK VLASTNÍCKEHO NÁROKU, NENARUŠENIA ALEBO NEOBMEDZENIA PRÁV A NEPRIAMO VYJADRENÝCH ZÁRUK A PODMIENOK OBCHODOVATEĽNOSTI A VHODNOSTI NA URČITÝ ÚČEL.

Zákazník bude niesť zodpovednosť za uzavretie samostatných zmlúv s tretími stranami v súvislosti s prístupom k týmto Službám tretích strán a ich používaním. IBM nebude poskytovateľom týchto Služieb tretích strán na základe tejto ponuky v rámci služby IBM SaaS. Pokiaľ si Zákazník samostatne nezakúpi tieto Služby tretích strán od IBM v rámci samostatnej transakcie, IBM nebude zmluvnou stranou týchto zmlúv a, čo je výslovná podmienka tejto Zmluvy, Zákazník sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia týchto samostatných zmlúv, pokiaľ mieni tieto Služby používať v spojení so službou IBM SaaS. Ak Zákazník vo svojom mene, v mene akéhokoľvek Užívateľa služby IBM SaaS alebo akéhokoľvek koncového užívateľa vyjadří súhlas s prenosom Obsahu do Služby tretej strany, ktorá je prepojená so službou IBM SaaS alebo bola sprístupnená prostredníctvom tejto služby IBM SaaS, Zákazník, Užívateľ služby IBM SaaS a koncový užívateľ udeľujú IBM súhlas s povolením tohto prenosu Obsahu, pričom tieto interakcie sa budú uskutočňovať výhradne medzi Zákazníkom a treťou stranou ponúkajúcou túto Službu tretej strany.

11. Štandardná konfigurácia ponúk

Tento odsek uvádza štandardné konfigurácie ponúk, ktoré popisujú funkčné a technické obmedzenia a parametre jednotlivých ponúk Základného predplatného (ďalej aj „Štandardná konfigurácia ponúk“). Pokiaľ sa IBM a Zákazník písomne nedohodnú inak, používanie služby IBM SaaS, ako aj akejkolvek implementácie alebo konfigurácie služby IBM SaaS a jej povolených Rozšírení Zákazníkom bude podliehať obmedzeniam a parametrom uvedeným v nižšie definovaných Štandardných konfiguráciách ponúk. Aby ich mohol Zákazník používať nad rámec týchto obmedzení a parametrov, musí získať písomný súhlas zo strany IBM, pričom v tomto prípade sa môžu účtovať ďalšie poplatky za službu IBM SaaS nad rámec poplatkov za súvisiace služby implementácie a prispôbenia. Štandardné konfigurácie ponúk závisia od konkrétneho Základného predplatného a sú definované v pododsekoch tohto odseku.

11.1 Štandardné konfigurácie ponúk služby IBM Commerce

Maximálny počet riadkov objednávky za hodinu podporovaný službou IBM Commerce Service sa zvyšuje spolu s počtom riadkov za rok. Ak Zákazník bude chcieť zvýšiť maximálny počet riadkov za hodinu, či už dočasne alebo trvale, Zákazník musí zakúpiť službu „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability“. Ak sa presiahne táto hodnota, výkon služby IBM SaaS sa môže znížiť a už sa nebude uplatňovať Zmluva o úrovni poskytovaných služieb. Ďalšiu kapacitu môže Zákazník zakúpiť zakúpením služby „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability“.

Táto tabuľka uvádza maximálny podporovaný počet riadkov objednávky za hodinu pre predplatený počet oprávnení Stotisíc riadkov objednávok:

Predplatený počet jednotiek Stotisíc riadkov objednávok	Maximálny počet riadkov objednávok 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

Predplatený počet jednotiek Stotisíc riadkov objednávok	Maximálny počet riadkov objednávok za hodinu
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
1 001 až 1 250	39 000
1 251 až 2 500	75 000
2 501 až 3 750	120 000
3 751 až 5 000	240 000
5 001 a viac	Určí IBM na základe aktuálnych požiadaviek

Napríklad: Zákazník, ktorý si predplatil 16 jednotiek Stotisíc riadkov objednávok môže mať maximálne 1 020 riadkov objednávok za hodinu. Predplatením si služby „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability“ môže Zákazník zvýšiť kapacitu o tisíc riadkov objednávok za hodinu pre každé oprávnenie Tisíc riadkov objednávok. Zákazník môže zakúpiť viacero takýchto jednotiek a zvýšiť tak kapacitu o násobky 1 000 riadkov objednávok za hodinu.

Položka	Štandardná konfigurácia ponuky
Nahrávanie skladových zásob	Aktualizácie inventára musia byť rozdielové údaje, pričom sa do služby IBM SaaS nesmie preniesť viac ako 10 % všetkých údajov katalógu počas pätnásť minútového obdobia.
Priemerný počet riadkov na nákupný košík	Uvedené v Transakčnom dokumente
Veľkosť katalógu	Uvedené v Transakčnom dokumente
Registrovaní kupujúci	Uvedené v Transakčnom dokumente

11.2 Štandardné konfigurácie ponúk služby IBM Order Management Service

Maximálny počet riadkov objednávky za hodinu podporovaný službou Order Management Service sa zvyšuje spolu s počtom riadkov za rok. Ak Zákazník bude chcieť zvýšiť maximálny počet riadkov za hodinu, či už dočasne alebo trvale, Zákazník musí zakúpiť službu „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability“. Ak sa presiahne táto hodnota, výkon služby IBM SaaS sa môže znížiť a už sa nebude uplatňovať Zmluva o úrovni poskytovaných služieb. Ďalšiu kapacitu môže Zákazník zakúpiť zakúpením služby „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability“.

Táto tabuľka uvádza maximálny podporovaný počet riadkov objednávky za hodinu pre predplatený počet oprávnení Stotisíc riadkov objednávok:

Predplatený počet jednotiek Stotisíc riadkov objednávok	Maximálny počet riadkov objednávok 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

Predplatený počet jednotiek Stotisíc riadkov objednávok	Maximálny počet riadkov objednávok za hodinu
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
1 001 až 1 250	120 000
1 251 až 2 500	155 000
2 501 až 3 750	260 000
3 751 až 5 000	360 000
5 001 až 7 500	500 000
7 501 až 10 000	800 000
10 001 a viac	Určí IBM na základe aktuálnych požiadaviek

Napríklad: Zákazník, ktorý si predplatil 42 jednotiek Stotisíc riadkov objednávok môže mať maximálne 18 000 riadkov objednávok za hodinu. Predplatením si služby „Additional Peak Hourly Lines Capability“ môže Zákazník zvýšiť kapacitu o tisíce riadkov objednávok za hodinu pre každé oprávnenie Tisíc riadkov objednávok. Zákazník môže zakúpiť viacero takýchto jednotiek a zvýšiť tak kapacitu o násobky 1 000 riadkov objednávok za hodinu.

Ďalšie štandardné konfigurácie a obmedzenia vzťahujúce sa na službu IBM SaaS sú uvedené v tejto tabuľke:

Položka	Štandardná konfigurácia ponuky
Nahrávanie skladových zásob	Aktualizácie inventára musia byť rozdielové údaje, pričom sa do služby IBM SaaS nesmie preniesť viac ako 10 % všetkých údajov katalógu počas pätnásť minútového obdobia.
Priemerný počet riadkov na objednávku	Uvedené v Transakčnom dokumente
Veľkosť katalógu	Uvedené v Transakčnom dokumente

11.3 Štandardné konfigurácie ponúk služby IBM Configure Price Quote

Štandardné konfigurácie ponúk služby IBM Configure Price Quote Service sú uvedené v Transakčnom dokumente.

12. Vymedzenie pojmov

Aplikácia – softvérové produkty IBM poskytujúce základné funkcie služby IBM SaaS vrátane pôvodných alebo celých alebo čiastkových kópií nasledujúcich položiek, ktoré poskytuje IBM a ku ktorým môže Zákazník pristupovať prostredníctvom služby IBM SaaS: 1) počítačom čitateľné inštrukcie a údaje, 2) komponenty 3) audiovizuálny obsah (ako sú obrázky, text, záznamy alebo snímky), 4) súvisiace licenčné materiály a 5) licenčné dokumenty alebo kľúče, ako aj dokumentácia.

Havária – prirodzená alebo človekom spôsobená udalosť narušujúca prevádzku kľúčovej technologickej infraštruktúry a systémov, v dôsledku čoho dôjde k zložitému alebo nezvratnému narušeniu služby IBM SaaS v súlade s definíciou v Pláne zotavenia po havárii.

Plán zotavenia po havárii – uvádza podrobné kritériá vyhlásenia stavu Havárie, ako aj postupy pri aktivovaní strediska zotavenia po havárii v prípade Havárie ovplyvňujúcej primárnu lokalitu. Plán zotavenia po havárii bude každoročne prehodnotený a otestovaný.

Prostredie – alebo aj „Aplikačné prostredie“, predstavuje nasaditeľnú inštanciu Aplikácie vrátane infraštruktúry potrebnej na podporu Aplikácie pri jej určenom použití, a bude podľa aktuálneho kontextu znamenať Integrované prostredie, Testovacie prostredie, Predprodukčné prostredie alebo Prostredie zotavenia po havárii.

Rozšírenia – sú softvérové artefakty a konfigurácie poskytované Zákazníkom alebo oprávnenou treťou stranou za účelom rozšírenia služby IBM SaaS o toky podnikových procesov Zákazníka, splnenia konkrétnych požiadaviek na údaje a prispôsobenia vzhľadu aplikácie požiadavkám Zákazníka na podporu obchodných požiadaviek Zákazníka. Tieto Rozšírenia môžu okrem iného predstavovať kód softvéru, rozšírenia databázy, skripty a súbory vytvorené s cieľom prispôsobiť službu IBM SaaS požiadavkám Zákazníka, a to vrátane Integrácií so Službami tretích strán alebo zdrojmi údajov. Za Rozšírenia bude niesť zodpovednosť Zákazník.

Publikovanie – je aktivácia Lokality Produkčného prostredia na použitie Zákazníkom pri štandardných obchodných aktivitách alebo na použitie Zákazníkom pri obsluhovaní klientov Zákazníka, a to ľubovoľným spôsobom, alebo na použitie Zákazníkom na podporu generovania obratu.

Integrácia/Rozhranie/Údajový proces – každý z týchto pojmov predstavuje ľubovoľné rozhranie alebo komunikačný bod zo služby IBM SaaS do externého (voči IBM) systému alebo služby.

Integrácie/Rozhrania/Údajové procesy môžu byť medzi koncovými systémami ERP Zákazníka, partnerskými systémami alebo údajovými procesmi, ako je načítanie údajov.

Integrácie/Rozhrania/Údajové procesy sa zvyčajne používajú v rámci mechanizmov výmeny údajov a môžu byť monitorované.

Údaje konta PCI (Payment Card Industry) – informácie o konte držiteľa karty uvedené na platobnej karte alebo súvisiace s transakciou platobnou kartou vrátane najznámejších debetných, kreditných, predplatených, bankomatových a platobných kariet a elektronických peňaženiek vrátane údajov o držiteľovi karty (CHD) a citlivých údajov konta (SAD) v súlade s pravidlami zabezpečenia a spracovania údajov definovanými v štandarde PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Testovanie výkonnosti – slúži na potvrdenie schopnosti služby IBM SaaS podporovať objemy prenesených údajov a transakcií, ktoré boli definované Zákazníkom a nakonfigurované IBM.

Informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov – (ďalej aj „PII“) sú ľubovoľné informácie identifikujúce jednotlivcov alebo poskytujúce identifikačné informácie vzťahujúce sa na jednotlivcov. Informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov zahrňujú informácie súvisiace s jednotlivcami ako osobami (napríklad domáca adresa jednotlivca), ako aj informácie súvisiace s jednotlivcami z profesionálneho alebo obchodného hľadiska (napríklad pracovná adresa jednotlivca). Informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov zahrňujú aj verejne dostupné údaje o jednotlivcovi, ako sú informácie dostupné na internete. Informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov zahrňujú informácie poskytnuté príslušnými jednotlivcami prostredníctvom formulárov na zhromažďovanie údajov, informácie získané o jednotlivcoch na základe systematického monitorovania (napríklad študijné aktivity jednotlivcov a iné formy správania a aktivity) a informácie o jednotlivcoch odvodené správcom alebo spracovateľom údajov (napríklad náchylnosť jednotlivca zakúpiť nejaký produkt alebo odborné vedomosti jednotlivca). Je potrebné poznamenať, že právne predpisy Rakúska, Lichtenštajnska a Švajčiarska týkajúce sa ochrany osobných údajov považujú za Informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov aj informácie súvisiace s právnickými osobami (napríklad názov spoločnosti). Na Informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov sa v niektorých krajinách môže odkazovať aj ako na Osobné údaje.

Cieľový bod zotavenia – predstavuje maximálne tolerovateľné časové obdobie, počas ktorého môžu byť údaje nedostupné v rámci IT služby v dôsledku Havárie.

Cieľový čas zotavenia – je cieľové časové obdobie a úroveň služieb, v rámci ktorého musia byť obnovené podnikové procesy po vyhlásení Havárie s cieľom predísť neakceptovateľným následkom spôsobeným prerušením obchodných operácií.

Bezpečnostná oprava – je oprava problému so zabezpečením ovplyvňujúceho Aplikáciu.

Citlivé informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov – (ďalej aj „SPII“) sú Informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov, ktoré vyžadujú prísnejšie pravidlá spracovania ako iné typy Informácií umožňujúcich identifikáciu jednotlivcov z toho dôvodu, že pri ich vyzradení by hrozilo väčšie riziko pre jednotlivca.

Citlivé informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov zahrňujú:

- Čísla národných identifikátorov
- Identifikátory národného alebo sociálneho poistenia
- Čísla bankových účtov
- Informácie o cestovných dokladoch
- Informácie o vodičskom preukaze a iných štátnych identifikátoroch
- Informácie o študentoch
- Čísla kreditných a debetných kariet (CHD)
- Informácie súvisiace so zdravotným stavom
- Informácie o zdravotnom poistení

Informácie o štátnom občianstve alebo prisťahovalectve jednotlivca, zdravotné informácie, informácie o etnicite, vierovyznaní, sexuálnej orientácii a životnom štýle, rodné meno matky, dátum narodenia a heslá ku kontám, ak sa používajú spolu s identitou jednotlivca (či už priamo alebo nepriamo vyjadrenou), sa taktiež považujú za Citlivé informácie umožňujúce identifikáciu jednotlivcov.

Služby tretích strán – sú údajové služby tretích strán, databázy, webové služby, softvér a iný obsah tretích strán, ku ktorému Zákazník pristupuje prostredníctvom služby IBM SaaS.

Inovácia – je nová verzia alebo vydanie základnej Aplikácie, ktorá nahrádza staršiu verziu alebo vydanie a zvyčajne zahŕňa nové funkcie alebo súčasti. Inovácia sa zvyčajne považuje za Vydanie iniciované IBM, v súlade s vyššie uvedenou definíciou tohto pojmu.

Príloha A

1. Popis IBM SaaS

Služba IBM Commerce on Cloud poskytuje funkcie aplikácie na predaj a obsluhu klientov. IBM bude spravovať infraštruktúru (sieťové, úložné a výpočtové prostriedky), poskytovať inovácie aplikácie a vykonávať údržbu infraštruktúry a príslušných kontrolných mechanizmov zabezpečenia a ochrany osobných údajov.

Služba IBM SaaS je navrhnutá tak, aby umožňovala Zákazníkovi implementovať Rozšírenia s cieľom splniť jedinečné obchodné požiadavky Zákazníka.

1.1 Základné predplatné

Tento odsek uvádza popis možností predplatného služby IBM SaaS (každá z nich sa označuje aj „Základné predplatné“), ktoré sú k dispozícii vo forme príslušnej služby IBM SaaS. Základné predplatné zakúpené zákazníkom bude identifikované v Transakčnom dokumente. Odkazy na službu IBM SaaS v tomto dokumente budú predstavovať zakúpené Základné predplatné.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service je služba IBM SaaS zameraná na elektronické obchodovanie, ktorá umožňuje digitálny predaj prostredníctvom kanálov B2C (spoločnosť konečnému spotrebiteľovi), B2B (spoločnosť spoločnosti), nepriamo cez obchodných partnerov alebo súčasne prostredníctvom všetkých týchto kanálov. Primárne funkcie zahŕňajú:

- Správu katalógu, marketingové operácie a rôzne typy propagačných akcií
- Správu zmlúv
- Prehľadávanie a vyhľadávanie
- Podporu pre tvorbu cien
- Podporu pre integráciu systémov
- Vytvorenie a správu viacerých predajní

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service je služba IBM SaaS zameraná na správu objednávok zo všetkých kanálov, ktorá podporuje interné a externé zdroje zásob s cieľom dosiahnuť úroveň služieb Zákazníka a dodržať podnikové pravidlá. Táto služba IBM SaaS konsoliduje objednávky z rozličných kanálov s cieľom poskytnúť jednotný prehľad o dopyte, skladových zásobách a dodávateľských reťazcoch naprieč globálnymi sieťami prostredníctvom spolupráce s dodávateľmi Zákazníka. Táto služba IBM SaaS sa integruje s procesmi správy skladových zásob, ako aj finančnými, daňovými, platobnými a inými internými a externými procesmi.

Služba IBM Order Management Service ponúka:

- Distribúvanú správu objednávok
Zoskupuje, riadi a monitoruje objednávky zo všetkých kanálov. Inteligentný mechanizmus obstarávania koordinuje obstarávanie naprieč celou spoločnosťou. Poskytuje centrálny archív objednávok umožňujúci upraviť, zrušiť, sledovať a monitorovať objednávky počas celého ich životného cyklu.
- Globálny prehľad o skladových zásobách
Konsoliduje informácie o skladových zásobách z rozličných systémov, poskytujúc tak jednotný prehľad o všetkých skladových zásobách a dopyte. Poskytuje zobrazenia skladových zásob podľa roly.
- Spätná logistika
Prepája viaceré požiadavky na vrátenie tovaru/ opravu s pôvodnými nákupnými objednávkami s cieľom umožniť sledovanie cyklu opráv. Sleduje spätný tok produktov do príslušných lokalít na základe podnikových pravidiel.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

Služba IBM Configure Price Quote Service je služba IBM SaaS, ktorá poskytuje nasledujúce funkcie:

- a. Konfigurátor
Umožňuje prispôbiť produkty a služby na základe rozličných možností a podnikových pravidiel vzťahujúcich sa na konkrétne položky.
- b. Tvorba cien
Umožňuje riadiť a aktualizovať ceny produktov a služieb pre príslušné trhové segmenty Zákazníka.
- c. Tvorba cenových ponúk
Umožňuje tvorbu rozličných cenových ponúk a umožňuje vyjednávanie a prevod akceptovaných cenových ponúk na objednávky.
- d. Katalóg
Umožňuje poskytovanie informácií z katalógu naprieč dodávateľským reťazcom a riadenie predaja produktov, služieb, balíkov, dielcov a príslušenstva.

1.2 Nasadenie Aktualizácií iniciovaných IBM

IBM bude vykonávať potrebnú údržbu a aktualizáciu služby IBM SaaS. Implementácia Aktualizácií iniciovaných IBM sa nezapočítava do mesačných pridelených Servisných požiadaviek Zákazníka.

IBM implementuje inovácie, opravy a Bezpečnostné opravy (spoločne nazývané „Aktualizácie iniciované IBM“) v rámci údržby služby IBM SaaS. IBM upozorní Zákazníka na implementáciu Aktualizácie iniciovanej IBM v Produkčnom prostredí 90 dní vopred, kým na implementáciu Bezpečnostnej opravy v produkčnom prostredí upozorní Zákazníka 30 dní vopred. IBM však môže nainštalovať Bezpečnostné opravy, ktoré bude považovať za nevyhnutné, s cieľom vyriešiť závažné problémy so zabezpečením aplikácie a vrstvy infraštruktúry Produkčného prostredia bez predchádzajúceho upozornenia alebo poskytnutia Zákazníkovi testovacie obdobie.

IBM poskytne Zákazníkovi 60-dňové testovacie obdobie na testovanie Aktualizácie iniciovanej IBM v rámci Integrovaného aj Testovacieho prostredia pred inštaláciou Aktualizácie iniciovanej IBM. IBM poskytne Zákazníkovi 30-dňové testovacie obdobie na testovanie Bezpečnostnej opravy v rámci Integrovaného aj Testovacieho prostredia pred publikovaním Bezpečnostnej opravy v Predprodukčnom a Produkčnom prostredí (spoločne nazývané „Obdobie testovania kvality“).

Po tom, čo Zákazník dokončí testovanie Aktualizácie iniciovanej IBM v rámci Obdobia testovania kvality, Zákazník bude informovať IBM o prípadných problémoch, alebo bude IBM informovať o tom, že môže Aktualizáciu iniciovanú IBM publikovať v Predprodukčnom a Produkčnom prostredí do 30 dní od jej schválenia Zákazníkom.

Ak Aktualizácia iniciovaná IBM nebude implementovaná v Produkčnom prostredí po skončení Obdobia testovania kvality v dôsledku problému zisteného v rámci niektorého Rozšírenia:

- a. Zákazník bude mať 15 dní na vyriešenie tohto problému a udelí povolenie na publikovanie Aktualizácie iniciovanej IBM
- b. na službu IBM SaaS sa nebudú vzťahovať žiadne záruky vyplývajúce zo Zmluvy
- c. IBM môže Zákazníkovi účtovať všetky dodatočné náklady, ktoré vzniknú IBM pri podpore neaktualizovanej služby IBM SaaS
- d. IBM sa môže na základe vlastného uváženia rozhodnúť dať Zákazníkovi 30 dní na povolenie publikovania Aktualizácie iniciovanej IBM v Produkčnom prostredí, pretože v opačnom prípade bude prístup Zákazníka k službe pozastavený. Bez ohľadu na predchádzajúce ustanovenie, ak IBM nebude môcť publikovať Aktualizáciu iniciovanú IBM z dôvodu neudelenia súhlasu zo strany Zákazníka v dôsledku zložitého nevyriešeného problému, IBM môže na základe vlastného uváženia v spolupráci so Zákazníkom definovať obojstranne vyhovujúci plán vyriešenia problému a publikovania Aktualizácie iniciovanej IBM.

Ak IBM určí, že v dôsledku nepublikovania Aktualizácie iniciovanej IBM v Produkčnom prostredí hrozí alebo môže hroziť závažné bezpečnostné riziko, IBM môže okamžite prerušiť prístup Zákazníka k službe IBM SaaS, kým nebude publikovaná Aktualizácia iniciovaná IBM.

V prípade, že Aktualizácia iniciovaná IBM nebude implementovaná v Produkčnom prostredí v dôsledku problému s Rozšírením alebo ak dôvodom neudelenia súhlasu s publikovaním zmeny Zákazníkom nie je vplyv Aktualizácie iniciovanej IBM na Rozšírenia, Zákazník súhlasí s tým, že IBM odškodní, bude ju brániť

a nedovolí ju poškodiť žiadnymi nárokmi tretích strán, ktoré by vyplývali z alebo súviseli s používaním služby IBM SaaS po uplynutí Obdobia testovania kvality, pokiaľ by bolo možné predísť týmto nárokom implementáciou Aktualizácie iniciovanej IBM.

1.3 Rozšírenia

Rozšírenia umožňujú Zákazníkovi nakonfigurovať službu IBM SaaS v súlade s obchodnými požiadavkami Zákazníka, a to vytvorením softvérových rozšírení Aplikácie v rámci služby IBM SaaS. Rozšírenia predstavujú obsah poskytovaný na použitie v rámci služby IBM SaaS, nie sú súčasťou služby IBM SaaS. Za vývoj, správu, údržbu a podporu všetkých Rozšírení bude niesť zodpovednosť Zákazník. Zákazník môže uzavrieť samostatné zmluvy s IBM alebo treťou stranou, ktorú IBM vyslovene písomne schváli, o tvorbe Rozšírení.

- a. Rozšírenia vytvorené Zákazníkom budú podliehať nasledujúcim ďalším podmienkam a požiadavkám:
 - (1) Zákazník sa zaväzuje dodržiavať nasledujúce Štandardné konfigurácie ponúk v súvislosti s vývojom a poskytovaním Rozšírení.
 - (2) IBM bude mať právo overiť súlad dokumentov návrhu, plánov testovania, výsledkov testovania a objektového kódu Rozšírení s podmienkami Zmluvy a na základe tohto overenia ich schváliť alebo zamietnuť.
 - (3) IBM môže od Zákazníka vyžadovať, aby vykonal testy výkonnosti určené IBM. Zákazník poskytne IBM tieto dokumenty návrhu, plány a výsledky testovania a objektový kód na účely posúdenia v primeranom predstihu pred produkčným uvedením služby IBM SaaS a poskytne IBM súčinnosť pri riešení problémov identifikovaných IBM.
 - (4) Zákazník sa zaväzuje nainštalovať a udržiavať program na ochranu pred integráciou škodlivého kódu vrátane vírusov, trójskych koní, útokov DoS (denial-of-service) a iných maskovaných technológií do Rozšírení.
 - (5) IBM môže sledovať Rozšírenia s cieľom zistiť, či neobsahujú bezpečnostné nedostatky alebo škodlivý kód. IBM môže odstrániť Rozšírenie z prostredia služby IBM SaaS alebo pozastaviť poskytovanie služby IBM SaaS, kým sa nevyrieši bezpečnostný nedostatok alebo neodstráni škodlivý kód.
 - (6) Rozšírenia nesmú obsahovať ani pridávať žiadny komerčný softvér tretích strán alebo balíky softvérových produktov, ktoré by fungovali nezávisle od služby IBM SaaS a pridanie takéhoto komerčného softvéru tretej strany alebo balíkov softvéru je zakázané.
 - (7) Za primerané školenia a nadobudnutie potrebných zručností personálu na prácu so službou IBM SaaS a Rozšíreniami počas doby predplatného bude niesť zodpovednosť Zákazník. Náklady na všetky školenia a pomoc pri vzdelávaní bude znášať Zákazník. V prípade, že IBM zistí, že Zákazník nie je schopný vykonať potrebné úlohy pri primeranej súčinnosti, IBM môže na základe vlastného uváženia vyžadovať, aby Zákazník absolvoval praktické školenia s odborným personálom IBM. Výdavky na takéto praktické školenia, pokiaľ sa nebudú uskutočňovať medzi IBM a jej pridruženými spoločnosťami, bude znášať Zákazník. IBM poskytne Zákazníkovi tieto školenia na žiadosť Zákazníka za ďalší poplatok.
 - (8) Zákazník alebo jeho poskytovatelia licencií si zachovávajú všetky práva, nároky a záujmy alebo licencie na Rozšírenia poskytnuté IBM na účely ich hostovania v rámci služby IBM SaaS. Zákazník prehlasuje a zaručuje IBM, že Zákazník je držiteľom všetkých práv potrebných na to, aby mohol IBM poskytnúť tieto Rozšírenia na účely ich hostovania v rámci služby IBM SaaS, a že Rozšírenia poskytnuté Zákazníkom ani ich hostovanie v službe IBM SaaS zo strany IBM neporušujú žiadne patenty alebo autorské práva tretích strán.
 - (9) Zákazník udeľuje IBM na globálnom, bezodplatnom, plne uhradenom, odvolateľnom a postúpiteľnom základe všetky práva a licencie, ktoré môžu IBM a jej subdodávateľa potrebovať na hostovanie Rozšírení a plnenie iných zmluvných povinností, a zaväzuje sa bezodkladne získať všetky Vyžadované súhlasy pre všetky Rozšírenia a zachovávať tieto súhlasy v platnosti. Zákazník na žiadosť IBM poskytne IBM dôkazy potvrdzujúce tieto práva, licencie alebo Vyžadované súhlasy. Spoločnosť IBM bude oslobodená od svojich záväzkov v rozsahu, v akom budú ovplyvnené neschopnosťou Zákazníka bezodkladne získať a poskytnúť IBM takéto práva, licencie alebo Vyžadované súhlasy. Pojem „Vyžadované súhlasy“ znamená súhlasy, licencie a schválenia vyžadované na to, aby mohli byť IBM a jej zmluvným dodávateľom udelené práva a licencie na prístup, používanie alebo úpravu Rozšírení v

elektronickej podobe a iných podobách, a to výhradne v rozsahu potrebnom na splnenie záväzkov vyplývajúcich z Popisu služieb, vrátane vytvárania odvodených diel, bez porušenia vlastníckych práv alebo práv duševného vlastníctva poskytovateľov, držiteľov licencií alebo vlastníkov týchto Rozšírení.

- (10) Zákazník je povinný zabezpečiť, že kód, údaje a iné artefakty uvedené Zákazníkom prostredníctvom Rozšírení nebudú zvyšovať bezpečnostné riziká ani nebudú vyžadovať ďalšiu certifikáciu, pokiaľ IBM s týmto výslovne nevyjadrí súhlas prostredníctvom dodatku alebo prílohy k tomuto Popisu služieb. Bez obmedzenia platnosti predchádzajúceho ustanovenia Zákazník: (a) bude vykonávať testovanie zabezpečenia webových aplikácií a statického kódu pre všetky Rozšírenia s cieľom identifikovať prípadné bezpečnostné nedostatky a (b) bude písomne informovať IBM o existencii bezpečnostných nedostatkov identifikovaných v rámci testovania zabezpečenia, ktoré sa nachádzajú v Rozšíreniach alebo sú nimi spôsobené.
- b. Zákazník je povinný nasadiť všetky Rozšírenia a vykonať testovanie v Integračnom a Testovacom prostredí.
- c. Pred Publikovaním nasadí Zákazník Rozšírenia v Predprodukčnom a Produkčnom prostredí a Prostredí zotavenia po havárii.
- d. Po publikovaní Zákazníkom IBM nasadí Rozšírenia v Predprodukčnom a Produkčnom prostredí a Prostredí zotavenia po havárii na základe Servisnej požiadavky.
- e. Ďalšie nasadenia v Integračnom, Testovacom, Predprodukčnom alebo Produkčnom prostredí zo strany IBM v rámci podpory Rozšírení, ako napríklad pri vytváraní Rozšírení alebo aktivovaní iných integrovaných komponentov, môžu byť definované vo forme samostatného súpisu prác medzi IBM a Zákazníkom a budú podliehať ďalším poplatkom, ktoré sa budú fakturovať v súlade s ustanoveniami príslušného súpisu prác.

1.4 Prostredia služby IBM SaaS

Základná služba IBM SaaS poskytuje funkčnú infraštruktúru na spúšťanie softvéru, pre ktorú bude IBM poskytovať podporu a potrebné inovácie siete, hardvéru a systémov. V rámci Základného predplatného bude IBM poskytovať jedno prostredie z každého z nasledujúcich typov prostredí. Ďalšie prostredia alebo samostatné prostredia sú k dispozícii na požiadanie za ďalší poplatok.

- **Integračné prostredie**

Poskytuje jednu inštanciu prostredia funkčne ekvivalentného s produkčným prostredím, ako aj podpornú infraštruktúru, pričom toto prostredie slúži výhradne na integračné a funkčné testovanie novej služby IBM SaaS vrátane Aplikácie a Rozšírení. Integračné prostredie sa môže nasadiť niekoľkokrát za deň, kým sa nevytvorí zostavenie, ktoré bude pripravené na nasadenie v Testovacom prostredí.

- **Testovacie prostredie, nazývané tiež Prostredie testovania kvality**

Poskytuje jednu inštanciu prostredia funkčne ekvivalentného s produkčným prostredím, ako aj podpornú infraštruktúru, pričom toto prostredie slúži výhradne na kvalitatívne, výkonnostné a výsledné testovanie novej služby IBM SaaS vrátane Aplikácie a Rozšírení. Testovacie prostredie zahŕňa stabilné toky kódu v rámci prípravy na výsledné publikovanie do Predprodukčného a Produkčného prostredia a Prostredia zotavenia po havárii.

- **Predprodukčné prostredie**

Poskytuje repliku produkčného prostredia s obmedzenými funkciami na účely nasadenia konfigurácií výslednej Aplikácie spolu s Rozšíreniami a testovania ich akceptovateľnosti Zákazníkom. Toto Prostredie bude nepretržite v súlade s prevádzkovými a legislatívnymi štandardmi na úrovni produkčného prostredia, avšak sa naň nebude vzťahovať Zmluva o úrovni poskytovaných služieb. Toto je primárne umiestnenie pre testovanie akceptovateľnosti užívateľmi vykonávaného Zákazníkom a taktiež posledné hodnotenie/testovanie výkonu pred uvedením do Produkčného prostredia.

- **Produkčné prostredie**

Cieľové miesto pre všetok „spúšťaný“ softvér v rámci riadenia životného cyklu služby IBM SaaS. Prístup k tomuto systému má iba personál IBM alebo oprávnení užívatelia. Produkčné prostredie pozostáva z Aplikácie, systémov a podpornej infraštruktúry systémov, ku ktorým koncoví užívatelia

a Zákazníci organizácii pristupujú a používajú ich s cieľom realizovať obchodné procesy a transakcie.

- **Prostredie zotavenia po havárii**

Poskytuje repliku produkčného prostredia s obmedzenými funkciami schopná hostovať predplatené objemy a ktorá sa synchronizuje s Produkčným prostredím a udržiava v rámci infraštruktúry Predprodukčného prostredia. Prostredie zotavenia po havárii bude nepretržite v pripravenom stave pre prípad, že by sa produkčné dátové centrum stalo neobnoviteľným a IBM vyhlási udalosť Havárie. Po aktivovaní Prostredia zotavenia po havárii bude Predprodukčné prostredie nedostupné.

1.5 Integrácia služby IBM SaaS

Služba IBM SaaS podporuje rozličné spôsoby integrácie s tradičnými a podpornými službami. V rámci služby IBM SaaS sa poskytujú nasledujúce schopnosti, a to buď s, alebo bez použitia virtuálnych alebo fyzických obvodov.

- **Aplikačné programovacie rozhranie (API)**

Je množina rutín, protokolov a nástrojov na zostavovanie softvéru a aplikácií.

- **Front správ (MQ)**

Zabezpečuje medziprocesovú komunikáciu (IPC) alebo komunikáciu medzi vláknami v rámci toho istého procesu. Vďaka tomu môže byť služba IBM SaaS koncovým bodom sietí MQ alebo komunikácie medzi dvomi bodmi. Služba IBM SaaS nezabezpečuje smerovanie medzi dvomi (2) alebo viacerými koncovými bodmi, ktoré nie sú súčasťou služby IBM SaaS.

- **Protokol SFTP (Secure File Transfer Protocol alebo SSH File Transfer Protocol)**

Je sieťový protokol, ktorý zabezpečuje prístup k súborom, prenos súborov a správu súborov cez zabezpečený a spoľahlivý tok údajov. Služba IBM SaaS poskytuje server SFTP pre vstupné prenosy súborov určené na spracovanie Rozšíreniami. Výstupné prenosy údajov a zostáv zo služby IBM SaaS je možné vykonávať prostredníctvom klienta SFTP založeného na jazyku Java, ktorý je vložený do Aplikácie alebo Rozšírení. Prenosy SFTP vyžadujú šifrovanie na úrovni súborov na ochranu nevyužívaných údajov.

1.6 Monitorovanie

IBM poskytuje nasledujúce funkcie monitorovania umožňujúce vyhodnotiť stav fyzického hardvéru služby IBM SaaS a výkon služby IBM SaaS:

- **Monitorovanie cloudovej infraštruktúry**

Monitoruje stav a zdravie platformy cloudovej infraštruktúry.

- **Monitorovanie Aplikácie**

Monitoruje stav a zdravie Aplikácie.

- **Syntetické monitorovanie**

„Simulované užívateľské kliknutia“ na monitorovanie stavu a zdravia Rozšírení spúšťaných v spojení s Aplikáciou.

a. **Monitorovanie Produkčného prostredia**

(1) IBM bude reagovať na monitorovanie platformy podľa závažnosti zlyhania a jeho dopadu. IBM bude zistenú nedostupnosť Aplikácie považovať za prípad podpory so Závažnosťou 1 a začne s prešetrovaním problému.

(2) IBM zabezpečí monitorovanie Zákazníkom vyvinutých syntetických prípadov použitia a bude monitorovať a otvárať príslušné prípady podpory na základe ich dopadu na službu IBM SaaS a začne s prešetrovaním problému. Syntetické monitorovanie je obmedzené na monitorovanie „simulovaných užívateľských kliknutí“. IBM bude monitorovať syntetické monitorovanie Zákazníka s cieľom vyhodnotiť dostupnosť služby IBM SaaS z perspektívy užívateľa. To sa dosahuje prostredníctvom automatizovanej simulácie vzorov kliknutia v rámci užívateľského prostredia.

b. **Monitorovanie Neprodukčného prostredia**

(1) IBM bude zistenú nedostupnosť Aplikácie v Testovacom alebo Predprodukčnom prostredí považovať za prípad podpory so Závažnosťou 2 a začne s prešetrovaním problému. Ak sa

problém vyskytol v oblasti, za ktorú nesie zodpovednosť Zákazník, IBM oznámi túto skutočnosť Zákazníkovi a bude pokračovať v sledovaní prípadu.

- (2) IBM bude zistenú nedostupnosť Aplikácie v Integrovanom prostredí považovať za prípad podpory so Závažnosťou 3 a problém vyrieši obnovením poslednej funkčnej zálohy alebo preinštalovaním Aplikácie.

1.7 Zálohovanie

IBM bude vykonávať zálohovanie údajov z Produkčného a Predprodukčného prostredia, ako aj z Prostredia zotavenia po havárii, a to aspoň raz za deň, do lokálneho diskového úložiska. Tieto údaje budú zahŕňať konfiguráciu kľúčovej infraštruktúry, konfiguráciu produktu, Rozšírenia a súbory potrebné na zotavenie systému po havárii. Lokálne zálohy budú cez noc presunuté do vzdialeného úložiska a budú sa uchovávať po dobu siedmich dní. Tieto zálohy budú predstavovať rozšírenie Plánu zotavenia po havárii.

1.8 Zotavenie po havárii

IBM poskytne Zákazníkovi funkcie na zotavenie po havárii do zariadenia zotavenia po havárii vrstvy 3 pre Produkčné prostredie Zákazníka. IBM pri zotavení po havárii vyvinie komerčne primerané úsilie s cieľom obnoviť prevádzku služby IBM SaaS s Cieľovým časom zotavenia 48 hodín a s Cieľovým bodom zotavenia 24 hodín. V prípade, že IBM vyhlási Haváriu, IBM bude každú hodinu informovať Zákazníka o stave procesu zotavenia, a to vrátane Cieľového času zotavenia a Cieľového bodu zotavenia. Po aktivovaní Prostredia zotavenia po havárii bude Predprodukčné prostredie nedostupné.

1.9 Vyhradenie úložného priestoru pre údaje

Vyhradený úložný priestor pre údaje Zákazníka sa vzťahuje na Produkčné prostredie a zahŕňa úložný priestor na uchovávanie histórie Riadkov objednávok za dva (2) roky, pre ktoré Zákazník zakúpil príslušné oprávnenia, ako je uvedené v Transakčnom dokumente. V prípade prekročenia týchto obmedzení v dôsledku systémových udalostí ukladania údajov, Zákazník bude povinný uhradiť poplatky za ďalší vyhradený úložný priestor.

1.10 Zdieľaná infraštruktúrna poštová služba (iba výstup)

V rámci služby IBM SaaS sa poskytuje funkcia zdieľaného doručovania výstupných správ. Zákazník môže nakonfigurovať aplikáciu tak, aby využívala tieto zdieľané prostriedky v súvislosti s e-mailovými správami, oznámeniami, e-mailovými oznámeniami o stave na úrovni systému alebo e-mailovými upozoreniami, ktoré sa nepovažujú za kľúčové podnikové správy. Služba IBM SaaS sa môže používať na bezplatné doručovanie transakčných e-mailov, IBM však nezaručuje ich doručenie, neposkytuje podporu pre hromadné e-mailové kampane ani pre riešenie problémov s e-mailom, ako sú nevyžiadané správy z e-mailových systémov tretích strán. Zákazník môže uzavrieť zmluvu o samostatnej e-mailovej službe (napríklad: IBM Marketing Cloud) pre zaručené doručovanie e-mailov, rozšírené možnosti doručovania a podporu transakčných e-mailov a marketingových kampaní (hromadné e-mail). Integrácia s poštovou službou tretej strany vyžaduje vykonanie takejto služby prostredníctvom Rozšírení a samostatnú zmluvu s príslušným poskytovateľom.

2. Nastavenie a Pripravenosť na produkčné nasadenie

IBM bude poskytovať aktivity nastavenia maximálne po dobu šiestich mesiacov s cieľom dosiahnuť Pripravenosť služby IBM SaaS na produkčné nasadenie. Tieto aktivity nastavenia budú pozostávať z nasledujúcich úloh:

- a. poskytnutie prostredí služby IBM SaaS
- b. inštalácia najnovšej verzie Aplikácie spolu so všetkými príslušnými opravami do prostredí Aplikácie
- c. vytvorenie sieťových pripojení a prepojení s koncovými systémami Zákazníka
- d. príprava Produkčného prostredia, aby mohol Zákazník vykonať úvodné nasadenie Rozšírení Zákazníka

V prípade, že by vykonávanie aktivít nastavenia trvalo dlhšie ako šesť mesiacov z dôvodov, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, Zákazníkovi sa bude účtovať poplatok za Voliteľnú službu nastavenia za každý ďalší mesiac. Aktivity nastavenia nebudú zahŕňať služby implementácie (vrátane prispôsobenia, konfigurácie a implementácie riešenia elektronického obchodovania Zákazníka podporovaného službou IBM SaaS a iných riešení s cieľom splniť konkrétne obchodné alebo technické požiadavky Zákazníka, a to vrátane požiadaviek na objem, vzhľad alebo iné vlastnosti rozhrania a zostavovania Rozšírení), ktoré sa budú poskytovať na základe samostatnej zmluvy o službách.

Služba sa bude považovať za dosahujúcu stav „Pripravenosti na produkčné nasadenie“ vtedy, keď budú splnené nasledujúce požiadavky: (1) aktivity nastavenia budú dokončené a (2) Zákazník dokončil úvodné nasadenie Rozšírení do Produkčného prostredia.

Mesačné predplatné za službu IBM SaaS, podľa ustanovení Transakčného dokumentu, sa začnú účtovať po dosiahnutí stavu Pripravenosti na produkčné nasadenie.

3. Voliteľné/ ďalšie funkcie

3.1 Voliteľné prostredia

Zákazník môže používať nasledujúce voliteľné prostredia ako doplnok základnej ponuky služby IBM SaaS alebo ako samostatné služby v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu.

a. Voľba Integrovaného prostredia

Poskytuje Integrované prostredie, ktoré je možné používať pri správe samostatných tokov kódu alebo na účely testovania. K dispozícii sú nasledujúce možnosti:

- (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. Prostredie testovania kvality

Poskytuje Testovacie prostredie, ktoré je možné používať pri správe samostatných tokov kódu a na účely testovania. K dispozícii sú nasledujúce možnosti:

- (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. Pilotné prostredie

Poskytuje Produkčné prostredie pre podmnožinu zákazníkov, ktoré sa udržiava na úrovni produkčných štandardov po dobu 12 mesiacov. Táto voľba ponúka štandardy produkčného prostredia a poskytuje schopnosť testovať so skutočnými zákazníkmi. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb a zotavenie po havárii sa neuplatňujú. K dispozícii sú nasledujúce možnosti:

- (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 Voľby sieťovej integrácie

Nasledujúce voľby sú podporované, nie však vyžadované, voľby integrácie so sieťami Zákazníka.

a. Pridanie pripojení do zoznamu povolených pripojení cez internet

Obmedzuje prístup k službe IBM SaaS alebo častiam služby IBM SaaS na konkrétne verejné internetové adresy. Táto funkcia umožňuje obmedziť prístup k umiestneniam určeným Zákazníkom. Pridávanie do zoznamu povolených pripojení je súčasťou služby IBM SaaS.

b. Pripojenia VPN (Virtual Private Network) cez internet

Rozširuje súkromnú sieť cez verejnú sieť. Vytvorí sa sieť VPN vytvorením virtuálneho pripojenia medzi koncovými bodmi prostredníctvom vyhradených pripojení, protokolov virtuálnych tunelov alebo šifrovania prenosov. Služba IBM SaaS vyžaduje pripojenie VPN iba vtedy, ak integračné pripojenie cez internet nie je šifrované alebo nie je dostatočne chránené. Na účely vysokej dostupnosti sa vyžadujú redundantné obvody. Pripojenie VPN nie je súčasťou Základného predplatného a je ju možné zakúpiť ako voliteľný doplnok služby IBM SaaS. Pripojenie VPN je k dispozícii vo forme voliteľnej služby IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.

c. Priame pripojenie k platforme SoftLayer

Využíva pripojenie SMF (Single Mode Fiber) zo vzdalenej lokality Zákazníka do lokality SoftLayer Point of Presence cez prenosovú službu zabezpečenú Zákazníkom, ako je napríklad, nie však výhradne, technológia MPLS (Multiprotocol Label Switching) alebo MAN (Metro Area Network), atď. Na účely vysokej dostupnosti sú potrebné redundantné obvody, ktoré je možné prerušiť s cieľom

oddeliť lokality v rámci siete SoftLayer. Priame pripojenie nie je súčasťou Základného predplatného a je ho možné zakúpiť ako voliteľný doplnok služby IBM SaaS.

d. Sieť CDN (Content Delivery Network)

V závislosti od obchodných požiadaviek môže byť potrebné zvýšiť výkon u koncových užívateľov. Títo koncoví užívatelia môžu byť zákazníci v službe elektronického obchodovania alebo zástupcovia oddelenia služieb zákazníkom, ktorí podľa charakteru podnikania môžu pochádzať z konkrétnej oblasti alebo rôznych oblastí. Sieť CDN nie je súčasťou služby IBM SaaS. Zákazník bude niesť zodpovednosť za určenie toho, či je sieť CDN potrebná vzhľadom na požiadavky Zákazníka na výkonnosť, ako aj za jej poskytovanie alebo zaobstaranie.

3.3 Doplnky služby IBM SaaS

a. Nasledujúce doplnky sú k dispozícii pre všetky Základné predplatné:

(1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

Prehľad o procesoch predaja a objednávania a ich uskutočňovanie zo strany zástupcov oddelenia služieb zákazníkom v rámci služieb IBM Commerce Service alebo IBM Order Management Service.

(2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade

Poskytuje lepšie možnosti v oblasti kontinuity podnikania so 4-hodinovým Cieľovým časom zotavenia a 2-hodinovým Cieľovým bodom zotavenia.

(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

Pripája službu IBM SaaS k vzdialenému dátovému centru s využitím fyzického okruhu s prenosovou rýchlosťou 1 Gb/s s použitím okruhu MPLS, MAN alebo podobného súkromného okruhu.

(6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB

Pripája službu IBM SaaS k vzdialenému dátovému centru s využitím fyzického okruhu s prenosovou rýchlosťou 10 Gb/s s použitím okruhu MPLS, MAN alebo podobného súkromného okruhu.

(7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support

Povoľuje poskytovanie podpory pre problémy s inou závažnosťou ako 1 v ďalšom, druhom alebo treťom, časovom pásme.

b. Nasledujúci doplnok je k dispozícii iba pre Základné predplatné služby IBM Commerce Service:

(1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service

Umožňuje Zákazníkovi prispôsobiť si komplexné produkty a služby v rámci webovej predajne na základe viacerých možností a obchodných pravidiel špecifických pre konkrétne položky.

c. Nasledujúce doplnky sú k dispozícii iba pre Základné predplatné služby IBM Order Management Service:

(1) IBM Order Management Supply Collaboration

Umožňuje automatické vytváranie nákupných objednávok, ktoré sa pošlú dodávateľom s cieľom dodať tovar priamo zákazníkovi alebo doplniť skladové zásoby, riadi životný cyklus objednávok a sleduje výnimky vrátane automatickej aktualizácie stavu objednávok z príslušných nákupných objednávok.

(2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling

Poskytuje služby plánovania doručenia, inštalácie a iné doplnkové služby v čase uskutočnenia transakcie objednávania. Využíva prísľuby založené na pravidlách, výber poskytovateľov a vyhradenie personálu s integrovaným riadením skladových zásob, doručovaním a poskytovaním služieb.

(3) IBM Order Management Pricing

Zabezpečuje tvorbu cien na základe pravidiel pre nakonfigurované objednávky vo forme spoločnej služby tvorby cien na viacerých kanáloch.

- (4) IBM Order Management Quoting
Umožňuje vytváranie a dojednávanie návrhov, automatizuje proces schvaľovania a vynucuje uplatňovanie pravidiel tvorby cien.
- (5) IBM Order Management Configurator
Umožňuje zákazníkovi, obchodným zástupcom a obchodným partnerom prispôbiť si komplexné produkty a služby na základe viacerých možností a obchodných pravidiel špecifických pre konkrétne položky.
- (6) IBM Order Management Store
Umožňuje globálne zobrazenie skladových zásob fyzickej predajne spravovaných zamestnancami predajne:
 - (a) Okamžitá kontrola skladových zásob a objednávanie
 - (b) Alternatívne možnosti vybavovania objednávok
 - (i) Vyzdvihnutie v predajni
 - (ii) Odoslanie z predajne
 - (iii) Priame odoslanie z distribučného centra
 - (c) Špeciálne objednávky
- (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Umožňuje užívateľovi predajne používať rozšírené informácie o umiestnení skladových zásob (ak sa skladové zásoby nachádzajú v predajni) a poskytuje rôzne rozšírené funkcie, ako napríklad hromadné vyzdvihnutie viacerých objednávok v rámci jednej návštevy predajne.

3.4 Služby Platby podľa použitia

Počas kalendárnych mesiacov, kedy maximálny počet Riadkov objednávky podporovaný v rámci služby IBM SaaS presiahne maximálny oprávnený počet Riadkov objednávky, môže Zákazník zvýšiť maximálny počet zo štandardnej hodnoty uvedenej v odseku Štandardná konfigurácia ponúk. Táto maximálna hodnota sa môže zvyšovať po 1000 Riadkov objednávky za hodinu a bude sa účtovať podľa použitia. Zákazníkovi sa táto možnosť bude účtovať počas mesiacov, v ktorých požiadava o vyššiu kapacitu spracovania, a to iba do chvíle, kým bude táto schopnosť k dispozícii pre Zákazníka. Túto službu si Zákazník musí objednať aspoň 60 dní pred mesiacom, kedy očakáva zvýšené požiadavky na spracovanie. Možnosť zvýšenia limitu sa vzťahuje na nasledujúce ponuky:

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

3.5 Voliteľné služby nastavenia a služby nastavenia

- a. Pre každú ponuku Základného predplatného sú k dispozícii Voliteľné služby nastavenia nad rámec šesťmesačného obdobia nastavenia, pre prípad, že by služba nedosiahla stav Pripravenosti na produkčné nasadenie v rámci úvodného šesťmesačného obdobia. Poplatok za Voliteľné služby nastavenia sa bude účtovať za každý mesiac, počas ktorého služba IBM SaaS nedosiahne stav Pripravenosti na produkčné nasadenie. K dispozícii sú nasledujúce Voliteľné služby nastavenia:
 - 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
Táto Služba nastavenia poskytuje Zákazníkovi ďalšie Hodiny Servisných požiadaviek nad rámec mesačného pridelenia Hodín Servisných požiadaviek zahrnutých v rámci Základného predplatného.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Táto Služba nastavenia sprístupňuje ponuku služby Direct Connect 1 GB vo forme predplatného. Táto Služba nastavenia je nevyhnutná na to, aby si Zákazník mohol zakúpiť túto ponuku.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Táto Služba nastavenia sprístupňuje ponuku služby Direct Connect 10 GB vo forme predplatného. Táto Služba nastavenia je nevyhnutná na to, aby si Zákazník mohol zakúpiť túto ponuku.

Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

Zákazník musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so Závažnosťou 1 do 24 hodín od prvého zistenia, že nejaká udalosť mala dopad na využívanie služby IBM SaaS. Zákazník musí v primeranej miere spolupracovať s IBM pri diagnostike a riešení problému.

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

Kompensáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa:

- a. trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby
- b. nedostupnosť z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť
- c. nedostupnosť v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka
- d. nedostupnosť v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka
- e. nedostupnosť v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka
- f. Rozšírenia
- g. neschopnosť Rozšírení využiť alebo volať alebo vhodným spôsobom implementovať príslušné rozhranie API alebo užívateľské rozšírenie Služby
- h. nesprávne použitie rozhrania API Služby alebo funkcie Služby
- i. akékoľvek konfigurácie, nastavenia alebo zmeny, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť a ktoré majú vplyv na dostupnosť Služby
- j. neschopnosť IBM publikovať Bezpečnostnú opravu do produkčného prostredia v dôsledku neschválenia publikovania tejto opravy Zákazníkom alebo iných akcií zo strany Zákazníka, ktoré zabránia v jej publikovaní
- k. použitie služby IBM SaaS nad rámec limitov vzťahujúcich sa na príslušnú Štandardnú konfiguráciu ponuky

IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 10 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

V prípade balíkov služieb IBM SaaS (jednotlivé ponuky služieb IBM SaaS predávané spoločne za jednu súhrnnú cenu) sa kompenzácia vypočíta na základe súhrnnej mesačnej ceny za balík služieb IBM SaaS, nie na základe výšky mesačného predplatného za každú jednotlivú službu IBM SaaS. Zákazník môže naraz odoslať len reklamácie súvisiace s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompensácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom reklamácie)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
<95,0 %	10 %

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom reklamácie, pri zľave 50 %. IBM poskytne zľavu priamo Zákazníkovi.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby výpadku v zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v zmluvnom mesiaci.

Napríklad: Celkovo 500 minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 500 minút nedostupnosti = 42 700 minút	= 5 % Kredit za nedostupnosť za úroveň dostupnosti 98,8 % počas Zmluvného mesiaca
celkovo 43 200 minút	

2.1 Vylúčenia

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb: (1) sa nevzťahuje na Pilotné prostredie, (2) sa nebude uplatňovať, ak Zákazník porušil podstatné záväzky vyplývajúce z tohto Popisu služby alebo Zmluvy, a to vrátane, ale bez obmedzenia na, zakúpených úrovní predplatného alebo porušenia platobných záväzkov na základe Transakčného dokumentu, (3) sa nebude uplatňovať v prípade neschopnosti IBM publikovať Bezpečnostnú opravu v produkčnom prostredí v dôsledku toho, že Zákazník nepovolí toto publikovanie, alebo v dôsledku iných krokov zo strany Zákazníka, ktoré budú zabraňovať v jej publikovaní; (4) sa nevzťahuje na Rozšírenia a neschopnosť Rozšírení využiť alebo volať alebo vhodným spôsobom implementovať príslušné rozhranie API alebo užívateľské rozšírenie služby IBM SaaS; (5) sa nebude uplatniť v prípade nesprávneho použitia rozhrania API služby IBM SaaS alebo funkcie služby IBM SaaS a (6) nebude sa vzťahovať na žiadne konfigurácie, nastavenia ani zmeny, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť a ktoré budú mať vplyv na dostupnosť služby.