

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: Podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku 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 nabídku 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 International Passport Advantage Agreement, mezinárodní smlouvy IBM International Passport Advantage Express Agreement nebo mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

Technickým předpokladem pro nabídku IBM SaaS je IBM Bluemix, cloudová platforma IBM s otevřeným standardem pro vytváření, spouštění a správu aplikací a služeb. Noví uživatelé se mohou zaregistrovat pomocí online registračního formuláře: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

2. Metriky poplatků

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

- a. **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 Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných anebo ze služeb v oblasti vzdělávání vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

3.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálené služby lze zakoupit na bázi Sjednané služby a budou fakturovány za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

4. Smluvní období a možnosti 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 po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane k dispozici do konce kalendářního měsíce po takovém 90denním období.

5. Technická podpora

Pokročilá podpora IBM Bluemix (dříve označovaná za Standardní podporu) je součástí služby IBM SaaS, poskytovaná prostřednictvím online fór a online systému hlášení problémů dostupného na portálu Zákazníka na adrese <https://support.ibmcloud.com>. IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře 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	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. Problémy Závažnosti 1 vyžadují, aby byl Zákazník 24 hodin denně, 7 dní v týdnu k dispozici a mohl IBM poskytnout pomoc při diagnostice problémů, jinak je Závažnost 1 snížena na Závažnost 2.	Do jedné hodiny	24 x 7
2	Významný dopad na obchodní činnost: 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	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

6. Dodatečné podmínky nabídky IBM SaaS

6.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb IBM SaaS v reklamních nebo marketingových sděleních.

6.2 Soubory cookie

Zákazník si je vědom toho a souhlasí s tím, 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 Zákazníkovi. 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.

6.4 Informace o zabezpečení

6.4.1 Privacy Shield

Tato služba IBM SaaS je zahrnuta do certifikace IBM Privacy Shield a uplatní se, pokud si Zákazník zvolí hostování služby IBM SaaS v datovém středisku umístěném ve Spojených státech amerických.

Certifikace Privacy Shield IBM se uplatní pro tuto nabídku a je k dispozici zde:

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

6.4.2 Osobní údaje a regulované údaje

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. IBM SaaS se nesmí používat pro přenos nebo ukládání jakýchkoliv Chráněných informací o zdravotním stavu (Protected Health Information, PHI) chráněných v souladu se zákonem o odpovědnosti za přenos údajů o zdravotním pojištění (Health Information Portability and Accountability Act, HIPAA) z roku 1996, ledaže by (a) IBM a Zákazník uzavřeli příslušnou dohodu o obchodním partnerství a (b) IBM Zákazníkovi poskytla výslovné písemné potvrzení, že IBM SaaS je možné používat pro zpracování PHI. Služba IBM SaaS nebude v žádném případě používána pro zpracovávání PHI jako zdravotnické informační centrum ve smyslu zákona HIPAA.

6.4.3 Použití Kompilovaných dat

IBM je oprávněna monitorovat Zákazníkovo užívání služby IBM SaaS pro účely interního výzkumu, testování a vývoje vylepšení a zdokonalení služby IBM SaaS ze strany IBM nebo pro účely vývoje nových služeb či poskytování dalších služeb, které Zákazníkovi přinášejí personalizovanější a vhodnější uživatelské prostředí. Při této činnosti smí IBM kompilovat a analyzovat, v agregovaném nebo anonymizovaném formátu, souhrnné informace týkající se používání služby IBM SaaS oprávněnými uživateli Zákazníka a smí vytvářet sestavy, studie, analýzy a další pracovní produkty, které jsou výsledkem takové kompilace a analýzy (souhrnně "Kompilovaná data"). IBM si ponechává vlastnická práva k jakýmkoli Kompilovaným datům.

6.4.4 Správa uživatelů

Při poskytnutí služby IBM SaaS je pro Zákazníka vytvořen jeden administrativní uživatel. Konzole služby dashDB umožňuje administrativním uživatelům vytvářet dodatečné uživatele. Za správu uživatelů definovaných prostřednictvím konzoly a za jim přiřazenou úroveň přístupu nese Zákazník plnou odpovědnost.

6.4.5 Přímý přístup k datovému úložišti IBM SaaS

Administrativní i pravidelní uživatelé mohou přistupovat přímo do datového úložiště služby IBM SaaS prostřednictvím klientských programů IBM DB2 běžících mimo službu IBM SaaS. Zákazník nese plnou odpovědnost za zabezpečení takového přístupu podle svých požadavků. Zákazník může například konfigurovat klienty tak, aby se k ochraně provozu na síti používalo SSL.

6.4.6 Řízení přístupu k tabulce

Služba IBM SaaS umožňuje Zákazníkovi spravovat přístupová práva spojená s určitými objekty databáze, například s tabulkami. Zákazník nese plnou odpovědnost za přiřazení, správu a kontrolu těchto přístupových práv.

6.4.7 Sestavy auditu

Reporty monitorování jsou Zákazníkovi zpřístupněny prostřednictvím konzoly služby dashDB Service. Zákazník nese plnou odpovědnost za přístup k sestavám a jejich interpretaci za účelem určení, zda jsou uvedené aktivity autorizovány.

6.4.8 Šifrování

Databáze služby IBM SaaS jsou automaticky šifrovány. Šifrování využívá Advanced Encryption Standard (AES) v režimu Cipher-Block Chaining (CBC) s 256bitovým klíčem. Záložní bitové kopie databáze jsou také automaticky komprimovány a šifrovány. Záložní bitové kopie jsou šifrovány pomocí AES v režimu CBC s 256bitovými klíči.

7. Cíle v oblasti úrovně služeb

Poté, co IBM Zákazníkovi zpřístupní IBM SaaS, poskytne IBM Zákazníkovi pro IBM SaaS následující cíle týkající se úrovně služeb.

IBM poskytne úroveň služeb ve výši 99,9 % dostupnosti služby, měřeno:

- a. Podle schopnosti nasadit aplikaci buď prostřednictvím portálu, nebo příkazového řádku
- b. Podle schopnosti připojit se ke službě aplikace
- c. Podle dostupnosti jednotlivých instancí služby

Momentálně nejsou k dispozici žádné kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb ani reporting.

Příloha A

1. Popis IBM SaaS

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Nabídka dashDB Enterprise for Transactions SaaS poskytuje databázi dashDB, která je optimalizována pro zpracovávání online transakcí (OLTP). Služba zahrnuje databázi, do níž jsou data uživatele ukládána ve strukturovaném formátu. K této databázi lze přistupovat a lze ji modelovat v souladu s požadavky uživatele prostřednictvím konzoly služby. Konzole služby umožňuje uživatelům vytvářet tabulky, nahrávat do tabulek data a spouštět dotazy na datech, která uživatel nahrál.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Jedna databáze SQL na Instanci služby na vyhrazeném serveru s 8 GB RAM a 2 vCPU. Poskytuje až 500 GB úložiště pro data a protokoly.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Jedna databáze SQL na Instanci služby na redundantních vyhrazených virtuálních serverech s 8 GB RAM a 2 vCPU. Poskytuje až 500 GB úložiště pro data a protokoly.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Jedna databáze na Instanci služby na vyhrazeném bare-metal serveru se 128 GB RAM a 12 Jádry. Poskytuje až 1400 GB úložiště pro data a protokoly.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Jedna databáze SQL na Instanci služby na vyhrazeném bare-metal serveru se 128 GB RAM a 12 Jádry. Poskytuje až 1400 GB úložiště pro data a protokoly.

2. Vzdálené služby

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně činností spuštění včetně (1) asistence se způsoby použití, (2) koučingu o nejlepších postupech pro sestavy, panely dashboard a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat a (4) dalších relevantních administrativních témat a relevantních témat konfigurace (společně dále "Činnosti spuštění"). Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu oprávnění pro tuto Vzdálenou službu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup k IBM SaaS (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně provádění Činností spuštění nebo jiných činností specifikovaných v okamžiku nákupu v jednom nebo ve více vzájemně odsouhlasených transakčních dokumentech. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 12 měsíců od data nákupu oprávnění pro tuto Vzdálenou službu nebo poslední den trvání počáteční registrace k IBM SaaS (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.