

IBM Podmínky užívání – Podmínky nabídky specifické pro službu SaaS

IBM Cloud Enterprise Records

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/sladb.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 Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

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

- IBM Cloud Enterprise Records Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

2. Metriky poplatků

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

- **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 Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

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.

4. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

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

V případě nepřetržitého používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, co IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro službu IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu a portálu podpory. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 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 jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

6. Dodatečné podmínky pro IBM SaaS

6.1 Přístup externích uživatelů

Zákazník se může rozhodnout udělit Externím uživatelům přístup k IBM SaaS. Za tyto externí uživatele nese odpovědnost Zákazník, a to včetně například a) jakýchkoli nároků uplatněných externími uživateli v souvislosti s nabídkou IBM SaaS a b) jakéhokoli zneužití nabídky IBM SaaS těmito externími uživateli.

6.2 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM SaaS souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

6.3 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 a/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.

6.4 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.

6.5 Virtual Private Network (VPN)

Zákazník může využívat softwarové připojení VPN pro účely bezpečného připojení k IBM SaaS. Zákazník poskytne informace o VPN na základě písemné žádosti.

Příloha A

1. Přehled služby

IBM Cloud Enterprise Records je řešení soukromého cloudu pro správu záznamů, které spojuje obsah, procesy, technologii federování obsahu a konektivitu pro automatizaci všech činností dle záznamů podporou celého životního cyklu záznamů od vytvoření až po jejich likvidaci.

Předpokladem pro tuto nabídku je IBM Content Foundation on Cloud ve stejné vrstvě (Bronze, Silver, Gold, Platinum).

2. Požadovaná povolení

Zákazník si musí zakoupit registraci nabídky Základní služby definované níže.

2.1 Oprávnění nabídky základní služby

Každá základní nabídka představuje kapacitu ke zpracování určitého objemu dat a uživatelských operací během zadaného období podle popisu níže. Popisy kapacity pomáhají Zákazníkovi vybrat vhodnou konfiguraci pro zamýšlené pracovní zátěže; skutečné výsledky se mohou lišit na základě specifikací zákazníka.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Konfigurace Bronze je určena pro 50 souběžně aktivně pracujících zaměstnanců s informacemi.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Konfigurace Silver je určena k podpoře až 250 souběžně aktivně pracujících zaměstnanců s informacemi.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Konfigurace Gold je určena k podpoře až 1 000 souběžně aktivně pracujících zaměstnanců s informacemi.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Konfigurace Platinum je určena k podpoře až 5 000 souběžně aktivně pracujících zaměstnanců s informacemi.

3. Volitelná oprávnění

3.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Zákazník si může zakoupit dodatečnou Instanci pro účely testování a vývoje. Službu Cloud Enterprise Records Non-Production Environment nelze využívat pro produktivní účely.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Konfigurace Neproduktivního prostředí je nastavena stejně jako u IBM Cloud Enterprise Records Bronze. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Konfigurace Neproduktivního prostředí je nastavena stejně jako IBM Cloud Enterprise Records Silver. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Konfigurace Neproduktivního prostředí je nastavena stejně jako IBM Cloud Enterprise Records Gold. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Konfigurace Neproduktivního prostředí je nastavena stejně jako IBM Cloud Enterprise Records Platinum. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

Zákazník může upgradovat zvolené virtuální privátní prostředí na privátní infrastrukturu jednoho klienta. To zahrnuje až 20 TB odchozí šířky pásma; vyšší šířka pásma je nabízena zvlášť

4. Klasifikace dat

Výchozí klasifikace dat pro toto řešení jsou data citlivá pro zákazníka. IBM bude společně se Zákazníkem řešit další regulační požadavky, pokud o to Zákazník pro zamýšlenou pracovní zátěž požádá, což může mít dopad na architekturu řešení a poplatky za službu. Všechna data jsou chráněna za použití šifrování celého disku, které splňuje standard FIPS 1402, úroveň 1.

5. Business Continuity

IBM SaaS je konfigurována pro podporu cílů kontinuity činnosti organizace definovaných níže. Cíle kontinuity činnosti organizace pomáhají zajistit, že kritické obchodní funkce organizace budou obnoveny do provozního stavu, s minimální ztrátou dat a v přiměřeně krátké lhůtě po havárii na primárním výpočetním pracovišti. Po určení, že incident na primárním výpočetním pracovišti zajistí převzetí služeb sekundárním pracovištěm, IBM realizuje plány kontinuity činností organizace a související činnosti s cílem podpořit cíle obnovy uvedené níže.

Cíle kontinuity činnosti organizace	
Cíl bodu obnovy	4 hodiny
Cíle času obnovy (RTO)	<ul style="list-style-type: none">• 4 po sobě jdoucí hodiny, pokud je zakoupeno sekundární ekvivalentní Neproduktivní prostředí.• Minimálně 24 po sobě jdoucích hodin, pokud není zakoupeno sekundární Neproduktivní prostředí.

Příloha B

IBM poskytuje pro IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout padesát procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
<90 %	50 %

* 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: celkový počet minut Odstávky = 440 minut za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 440 minut Odstávky = 42 760 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
<hr/> Celkem 43 200 minut	