

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Cloud Enterprise Records

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 nesúladu 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 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. Platobné metriky

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

- **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 dostatočný 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.

3. Poplatky a fakturácia

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

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

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 aspoň 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

5. Technická podpora

Počas Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, sa bude Zákazníkovi poskytovať technická podpora pre službu IBM SaaS prostredníctvom e-mailov a portálu podpory. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v príručke k podpore služby IBM Software as a Service.

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo funkcia služby 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	Nepreržite
2	Významný obchodný dopad: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku 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 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Prístup zo strany externých užívateľov

Zákazník sa môže rozhodnúť poskytnúť Externým užívateľom prístup k službe IBM SaaS. Za týchto Externých užívateľov bude niesť zodpovednosť Zákazník a to vrátane, ale bez obmedzenia na, a) akýchkoľvek nárokov zo strany Externých užívateľov súvisiacich so službou IBM SaaS alebo b) zneužitia služby IBM SaaS zo strany Externých užívateľov.

6.2 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ služby IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez službu IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS poskytne IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, ale tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými stránkami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.3 Súbor cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že 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 údaje s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal 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 dodávatelia 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.

6.4 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.

6.5 Virtuálna súkromná sieť (VPN)

Zákazník sa môže rozhodnúť, že bude využívať softvérové pripojenie VPN na účely bezpečného pripojenia k službe IBM SaaS. Informácie o pripojení k sieti VPN sa Zákazníkovi poskytnú na základe písomnej žiadosti.

Príloha A**1. Prehľad služby**

IBM Cloud Enterprise Records je riešenie súkromného cloudu na správu záznamov, ktoré spája obsah, procesy, technológiu na zoskupovanie obsah a pripojenia na automatizáciu všetkých aktivít založených na rolách podporou celého životného cyklu záznamov, počnúc ich vytvorením až po ich likvidáciu.

Nevyhnutnou podmienkou pre túto ponuku je služba IBM Content Foundation on Cloud na rovnakej úrovni (Bronze, Silver, Gold, Platinum).

2. Vyžadované oprávnenia

Zákazník musí zakúpiť predplatné pre Základnú ponuku služieb, ako je definované nižšie.

2.1 Oprávnenie pre Základnú ponuku služby

Každá Základná ponuka služby predstavuje určitú kapacitu na spracovanie určitého objemu údajov a užívateľských operácií počas stanoveného časového obdobia, ako je uvedené nižšie. Popisy kapacity ponúkajú Zákazníkovi základné informácie, na základe ktorých si dokáže vybrať vhodnú konfiguráciu vzhľadom na zamýšľané pracovné zaťaženia. Skutočné dosiahnuté výsledky sa môžu líšiť v závislosti od špecifických podmienok Zákazníka.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Konfigurácia Bronze je navrhnutá tak, aby podporovala súbežnú aktívnu prácu 50 vedomostných pracovníkov.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Konfigurácia Silver je navrhnutá tak, aby podporovala súbežnú aktívnu prácu 250 vedomostných pracovníkov.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Konfigurácia Gold je navrhnutá tak, aby podporovala súbežnú aktívnu prácu 1 000 vedomostných pracovníkov.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Konfigurácia Platinum je navrhnutá tak, aby podporovala súbežnú aktívnu prácu 5 000 vedomostných pracovníkov.

3. Voliteľné oprávnenia**3.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments**

Zákazník si môže zakúpiť ďalšiu Inštanciu na účely testovania a vývoja. Službu Cloud Enterprise Records Non-Production Environment nemôže Zákazník používať na produkčné účely.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Konfigurácia neprodukčného prostredia má rovnakú kapacitu ako konfigurácia IBM Cloud Enterprise Records Bronze.

Neprodukčné prostredie neposkytuje funkcie vysokej dostupnosti a zotavenia po havárii.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Konfigurácia neprodukčného prostredia má rovnakú kapacitu ako konfigurácia IBM Cloud Enterprise Records Silver.

Neprodukčné prostredie neposkytuje funkcie vysokej dostupnosti a zotavenia po havárii.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Konfigurácia neprodukčného prostredia má rovnakú kapacitu ako konfigurácia IBM Cloud Enterprise Records Gold.

Neprodukčné prostredie neposkytuje funkcie vysokej dostupnosti a zotavenia po havárii.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Konfigurácia neprodukčného prostredia má rovnakú kapacitu ako konfigurácia IBM Cloud Enterprise Records Platinum.

Neprodukčné prostredie neposkytuje funkcie vysokej dostupnosti a zotavenia po havárii.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

Zákazník môže vykonať inováciu vybraného súkromného prostredia na súkromnú infraštruktúru s jedným nájomcom. Táto infraštruktúra zahŕňa výstupné prenosové pásmo až do 20 TB, širšie prenosové pásmo sa spoplatňuje samostatne.

4. Klasifikácia údajov

Predvolená klasifikácia údajov pre toto riešenie je označenie údajov ako citlivých pre Zákazníka. IBM v spolupráci so Zákazníkom vyrieši ďalšie zákonné požiadavky, ak ju o to Zákazník požiada v súvislosti so zamýšľaným pracovným zaťažením, čo môže mať vplyv na architektúru riešenia a na poplatky za službu. Všetky údaje sú chránené šifrovaním celého disku v súlade so štandardom FIPS 1402 úrovne 1.

5. Business Continuity

Služba IBM SaaS je nakonfigurovaná tak, aby podporovala nižšie definované ciele v oblasti podnikovej kontinuity. Ciele v oblasti podnikovej kontinuity pomáhajú zabezpečiť obnovenie kľúčových obchodných funkcií organizácie do prevádzkového stavu pri iba minimálnej strate údajov a to v primerane krátkom čase po havárii v primárnom výpočtovom umiestnení. Keď sa zistí, že udalosť v primárnom výpočtovom umiestnení vyžaduje núdzové prepnutie do sekundárneho umiestnenia, IBM uskutoční plány podnikovej kontinuity a súvisiace aktivity s cieľom dosiahnuť nižšie uvedené ciele zotavenia.

Ciele v oblasti podnikovej kontinuity	
Cieľový bod zotavenia	4 hodiny
Cieľový čas zotavenia	<ul style="list-style-type: none">• 4 po sebe nasledujúce hodiny, ak Zákazník zakúpil sekundárne ekvivalentné Neprodukčné prostredie.• Aspoň 24 po sebe nasledujúcich hodín, ak Zákazník nezakúpil žiadne sekundárne Neprodukčné prostredie.

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 nesplnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca.

Kompenzáciou 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 trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. 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 50 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

2. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom reklamácie)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* 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 vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby nedostupnosti v zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v zmluvnom mesiaci.

Napríklad: celkovo 440 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 440 minút Doby výpadku = 42 760 minút	= 5 % Kredit za nedostupnosť za úroveň dostupnosti 98,8 % počas Zmluvného mesiaca
celkovo 43 200 minút	