

Popis služby IBM Cloud Service

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

Níže je uveden Popis služeb pro Vaši Objednávku:

1. Cloud Service

Nabídka Cloud Service, včetně základní nabídky a volitelných komponent, je popsána níže a odpovídá výběru v Dokumentu objednávky. Dokument objednávky bude zahrnovat překládanou Cenovou nabídku a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) uvádějící datum zahájení, smluvní období pro služby Cloud Service a datum zahájení fakturace.

1.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service je cloudové B2B (business-to-business) řešení typu SaaS (software as a service), které poskytuje přenos velkých souborů mezi stroji (machine-to-machine) u vybrané komunity zákaznických obchodních partnerů. Vašich obchodní partnerů jsou organizace, s nimiž máte navázan obchodní vztah. IBM uchová data stará 0 - 14 dní a zajistí jejich online viditelnost v rámci služby Cloud Service prostřednictvím nástrojů pro zobrazení na bázi webových prohlížečů. Po 14 dnech budou data vymazána. Avšak pro níže uvedené protokoly, jež vyžadují shromáždění dat, jsou data dostupná ke shromáždění po dobu 7 dnů: FTP, SFTP, FTPS a OFTP2. Poté jsou data vymazána.

IBM bude poskytovat prostředky pro řešení ze základní nabídky, které jsou nezbytné k plánování, vývoji a implementaci Cloud Service. To bude zahrnovat následující etapy:

- a. Etapa návrhu služeb (Service design phase) - návrh obchodního a technického prostředí. IBM posoudí Vaše aktuální prostředí, včetně přezkoumání jakéhokoliv již dříve vypracovaného dokumentu IBM týkajícího se architektury a všech dodatečných požadavků, jež IBM považuje za nezbytné pro počáteční instalaci hardwarových systémů, komunikací, aplikačních rozhraní a požadavků obchodního partnera.
- b. Etapa poskytování služeb (Service provisioning phase) zahrnuje migraci vaší existující komunity obchodních partnerů (to znamená ID subjektů) na Cloud Service. IBM je povinna:
 - (1) nastavit konektivitu mezi Vámi a službou Cloud Service,
 - (2) nastavit konektivitu mezi Vašimi obchodními partnery a službou Cloud Service,
 - (3) provádět testování konektivity v souladu s plány IBM v oblasti testování,
 - (4) spolupracovat s Vámi za účelem řízení implementace komunity Vašich obchodních partnerů.
- c. Etapa provozu (Operations Phase) zahrnuje řízení každodenních operací Cloud Service ze strany IBM. IBM bude provozovat a spravovat zařízení, kde je umístěn hardware a software související s infrastrukturou v rámci služby Cloud Service.

1.2 Volitelné komponenty

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Encryption

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Encryption sestává z dešifrování souboru zašifrovaného pomocí PGP, pro který si IBM a Zákazník vyměnili klíč, a přenos tohoto souboru buď Vám, nebo Vašemu obchodnímu partnerovi (podle toho, co je relevantní); nebo zašifrování nezašifrovaného souboru pomocí PGP a následný přenos buď Vám, nebo Vašemu obchodnímu partnerovi (podle toho, co je relevantní).

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Compression

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Compression sestává z dekomprimace souboru komprimovaného ve formátu .zip a poté přenos tohoto souboru buď Vám, nebo Vašemu obchodnímu partnerovi podle toho, co je relevantní); nebo komprimace nekomprimovaného souboru do formátu .zip a následný přenos tohoto souboru buď Vám, nebo Vašemu obchodnímu partnerovi (podle toho, co je relevantní).

1.2.3 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention sestává z ukládání gigabajtů po předem určené, rozšířené časové období. Informace o objemu dat, která mají být uložena (měřeno k poslednímu dni každého měsíce), a o časovém období, po které budou data uchována, jsou uvedeny ve Vašem Dokumentu objednávky.

1.2.4 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support sestává z poskytování podpory pro Vaše obchodní partnery, což zahrnuje reagování na jejich dotazy, které se týkají služby Cloud Service, a zjištění rozsahu jakéhokoli nahlášeného selhání týkajícího se užívání služby Cloud Service ze strany Vašich obchodních partnerů s cílem koordinovat řešení takového selhání s Vámi. IBM bude poskytovat Vaším obchodním partnerům podporu prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky. Tato úroveň podpory je poskytována navíc ke standardní podpoře poskytované pro Cloud Service.

1.2.5 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Processing

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Processing sestává z vykazování celkového objemu gigabajtů dat, která jste Vy a Vaši obchodní partneři zpracovali prostřednictvím služby Cloud Service, na základě měření s měsíční frekvencí.

1.2.6 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Set-up Services

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Set-up Services sestává z vytvoření konektivity s obchodními partnery prostřednictvím jednoho z protokolů, které IBM podporuje u Cloud Service. Musíte poskytnout IBM seznam obchodních partnerů, s nimiž chcete obchodovat s využitím služby Cloud Service. IBM vypracuje projektový plán, který bude zahrnovat definici rolí a povinností, a sestaví plán pro dokončení implementace. IBM zašle Vaším obchodním partnerům Vaším jménem dotazník, jehož prostřednictvím shromáždí informace nezbytné k nastavení konektivity. Nebude-li IBM schopna komunikovat s kterýmkoli z obchodních partnerů, které jste určili, nahlásí Vám takové obchodní partnery a Vy přebíráte odpovědnost za kontaktování obchodního partnera a za vyplnění dotazníku, aby mohlo být spojení s obchodním partnerem nastaveno. IBM se dvakrát pokusí kontaktovat každého obchodního partnera, a to prostřednictvím e-mailu, faxu nebo telefonicky. V případě nezdařených pokusů o komunikaci nebo v situaci, kdy obchodní partneři dosud nereagovali na dva pokusy IBM o komunikaci, provede IBM jeden následný telefonický hovor, kterým splní stanovené požadavky. Tyto služby v oblasti nastavení zahrnují rovněž až čtyři (4) testování s každým obchodním partnerem a práci na vyřešení obecných záležitostí týkajících se Cloud Service. V případě potřeby IBM vygeneruje Vaším jménem AS2 certifikát nebo AS2 název. IBM přidělí IP adresu pro doménu, kterou poskytnete.

2. Popis zabezpečení

2.1 Zásady zabezpečení

IBM dodržuje zásady v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí a seznamuje s nimi své zaměstnance. IBM vyžaduje, aby zaměstnanci, kteří poskytují podporu datovým střediskům, byli proškoleni v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí. IBM má tým, který odpovídá za zabezpečení informací. Zásady a standardy IBM v oblasti zabezpečení jsou každoročně přezkoumávány a přehodnocovány. Bezpečnostní incidenty IBM jsou zpracovávány v souladu s komplexním postupem reagování na incidenty.

2.2 Řízení přístupu

Přístup k datům zákazníka, je-li vyžadován, je umožněn pouze oprávněným zástupcům podpory IBM v souladu s principy segregace povinností. Ve vztahu k hostiteli pro mezilehlého správce "brány" používají pracovníci IBM dvouúrovňové ověření. Při přístupu k datům zákazníka se pro všechna připojení používají šifrované kanály. Veškeré přístupy k datům zákazníka a přesuny dat z nebo do hostitelského prostředí jsou zapisovány do protokolů. V rámci datových středisek podporujících tuto službu Cloud Service je zakázáno používání WIFI.

2.3 Integrita a dostupnost služeb

Úpravy operačního systému a aplikačního softwaru se řídí procesem řízení změn IBM. Změny v pravidlech brány firewall rovněž podléhají procesu řízení změn a před implementací jsou přezkoumávány bezpečnostními pracovníky IBM. IBM monitoruje datová střediska 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Na podporu detekce a řešení potenciálního ohrožení zabezpečení systému je oprávněnými administrátory a dodavateli, kteří jsou třetími stranami, prováděno pravidelné interní i externí skenování ohrožení zabezpečení. Ve všech datových střediscích IBM jsou používány systémy na detekci malwaru (antivirové programy, detekce neoprávněného vniknutí a ochrana před ním, skenování ohrožení zabezpečení).

Služby datových středisek IBM podporují řadu doručovacích protokolů pro přenos dat prostřednictvím veřejných sítí. Jedná se například o HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME a site-to-site VPN. Zálohovaná data určená pro uložení mimo pracoviště jsou před přenosem šifrována.

2.4 Protokolování aktivity

IBM uchovává protokoly aktivity pro systémy, aplikace, datová úložiště, middleware a zařízení síťové infrastruktury, které umožňují protokolovat aktivitu a jsou pro tento účel nakonfigurovány. Aktivita je protokolována v reálném čase do centrálních úložišť protokolů, což umožňuje minimalizovat pravděpodobnost neoprávněných zásahů, umožňuje centrální provádění analýzy, zaslání výstražných zpráv a tvorbu reportů. Aby se zabránilo neoprávněným zásahům, jsou data opatřena podpisem. Analýza protokolů se provádí v reálném čase prostřednictvím pravidelných analytických reportů umožňujících detekci abnormálního chování. Operátoři jsou upozorňováni na anomálie a v případě potřeby mohou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu telefonicky kontaktovat bezpečnostního specialistu.

2.5 Fyzické zabezpečení

IBM dodržuje standardy v oblasti fyzického zabezpečení, jejichž účelem je omezení neoprávněného fyzického přístupu do datových středisek IBM. Přístup do datových středisek je možný pouze omezenými přístupovými body, pro něž platí režim dvouúrovňového ověření a které jsou monitorovány sledovacími kamerami. Přístup je umožněn pouze oprávněným pracovníkům s povoleným přístupem. Operátoři ověří povolení k přístupu a vydají přístupovou kartu umožňující nezbytný přístup. Zaměstnanci, jimž byly vydány takové přístupové karty, musí odevzdat ostatní přístupové karty a po dobu jejich činnosti smí mít u sebe pouze přístupové karty pro přístup do datového střediska. Používání přístupových karet je evidováno. Návštěvníci, kteří nejsou pracovníky IBM, jsou při vstupu do budovy zaregistrováni a po budovách se pohybují v doprovodu. Zásobovací a nakládací oblasti a další místa, jimiž mohou do prostor vniknout neoprávněné osoby, jsou hlídány a izolovány.

2.6 Dodržování požadavků

IBM certifikuje své postupy v oblasti ochrany soukromí vždy jednou ročně z hlediska souladu se zásadami U.S. Department of Commerce's Safe Harbor Principles: Notice, Choice, Onward Transfer, Access and Accuracy, Security, and Oversight/Enforcement. IBM vykonává ve svých datových střediscích audit dle odvětvového standardu SSAE 16 (nebo ekvivalentní audit) vždy jednou ročně. IBM přezkoumává činnosti související se zabezpečením a ochranou soukromí z hlediska dodržování obchodních požadavků IBM. IBM pravidelně provádí hodnocení a prověřování, jejichž cílem je ověřit dodržování zásad zabezpečení informací. Zaměstnanci IBM a zaměstnanci dodavatelů absolvují jednou ročně školení pro zaměstnance zaměřené na zabezpečení a zvyšování povědomí o zabezpečení. Pracovníkům jsou vždy jednou ročně připomínány jejich pracovní cíle a povinnosti ohledně dodržování etického obchodního chování, ochrany důvěrných informací a závazků IBM v oblasti zabezpečení.

3. Závazek týkající se úrovně služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující úroveň služeb ("SLA"): Berete na vědomí, že smlouva SLA ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

3.1 Definice

- a. "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- b. "Nárok" označuje nárok, který jste uplatnili u společnosti IBM na základě této smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- c. "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc v průběhu období, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. "Odstávka" označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se Službami, a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty Služeb, k nimž mají příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba Cloud Service není dostupná v důsledku:

- (1) plánovaného výpadku z důvodu údržby;
- (2) událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);
- (3) problémů s Vašimi aplikacemi, zařízeními či daty nebo problémů s aplikacemi, zařízeními či daty nějaké třetí strany;
- (4) Vašeho nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup ke Službě; nebo
- (5) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež jste poskytli IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM Vaším jménem.

"Událost" znamená okolnosti nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.

"Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě SLA.

3.2 Plnění AC

- a. Chcete-li uplatnit Nárok, musíte mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno níže v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služby. Musíte poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Váš Nárok na Plnění AC musíte uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Plnění AC (Availability Credit) vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC vycházející z Úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.

3.3 Úroveň služeb

Dostupnost Služby v průběhu Smluvního měsíčního období

Dostupnosti v průběhu Smluvního měsíčního období	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Dostupnost se vypočítá jako: (a) celkový počet minut ve Smluvním měsíčním období (minus počet minut Plánované odstávky systému), minus (b) celkový počet minut neplánovaných Odstávek ve Smluvním měsíčním období, děleno (c) celkovým počtem minut ve Smluvním měsíčním období (minus počet minut Plánované odstávky systému). Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: 500 minut celkových neplánovaných Odstávek za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 200 minut Plánované odstávky systému - 500 minut Odstávek = 42 500 minut	= Plnění AC = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 98,8 %
Celkem 43 200 minut celkem (- 200 minut Plánované odstávky systému v průběhu 30denního Smluvního měsíčního období = 43 000 minut	

3.4 Další informace o této smlouvě SLA

Tato smlouva SLA je dostupná pouze pro zákazníky IBM a nevztahuje se na nároky uplatněné Vašimi uživateli, hosty, účastníky a povolenými návštěvníky služby Cloud Service, ani na jakékoli beta verze nebo zkušební verze služeb, které IBM poskytuje. Tato smlouva SLA se vztahuje na služby Cloud Service, které jsou v produktivním užívání. To znamená, že se nevztahuje na neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - prostředí pro testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti nebo vývojového prostředí.

4. Oprávnění a informace o fakturaci

4.1 Metriky poplatků

Služby Cloud Service jsou dostupné na základě jedné z níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Dokumentu objednávky.

- a. Identita (Entity ID) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. ID subjektu představuje jedinečný identifikátor pro jakýkoli subjekt zastoupený v rámci Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet ID subjektů identifikovaných v rámci služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Dokumentu objednávky.

Pro tuto službu Cloud Service představuje ID subjektu jedinečný identifikátor pro obchodní subjekt, bez ohledu na organizační strukturu takového obchodního subjektu.

- b. Soubor je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Soubor je jeden nebo více spojených datových, informačních nebo programových záznamů se specifickým jménem. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Souborů zpracovaných službou Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Dokumentu objednávky.
- c. Gigabajt je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Gigabajt je definován jako 1 073 741 824 bajtů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Gigabajtů zpracovaných prostřednictvím Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Dokumentu objednávky.

4.2 Poplatky a fakturace

Výše platby za Cloud Service je specifikována v Dokumentu objednávky.

4.2.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc představuje poměrnou denní sazbu. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů neúplného měsíce, počítáno ode dne, kdy jste byli společností IBM informováni o tom, že Vám byl udělen přístup k nabídce Cloud Service.

4.2.2 Překročení limitů

Jestliže Vaše skutečné užívání služby Cloud Service překročí oprávnění uvedené v Dokumentu objednávky, bude Vám měsíčně vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami za překročení limitu, jež jsou uvedeny v Dokumentu objednávky.

4.2.3 On-Demand

Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy využijete volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Dokumentu objednávky.

4.2.4 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Dokumentu objednávky.

5. Smluvní období a možnost prodloužení

5.1 Smluvní období

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy Vám IBM oznámí, že Vám byl poskytnut přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu objednávky. V Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), který je součástí Dokumentu objednávky, bude stvrzeno přesné datum začátku a konce smluvního období. V průběhu smluvního období jste oprávněni zvýšit Vaši úroveň užívání Cloud Service. Chcete-li tak učinit, obraťte se na IBM nebo na svého Obchodního partnera IBM. Zvýšená úroveň užívání bude potvrzena IBM v Dokumentu objednávky.

5.2 Volby prodloužení smluvního období pro služby Cloud Service

Ve Vašem Dokumentu objednávky je pro smluvní období určena jedna z následujících voleb, která uvádí, zda na konci smluvního období bude služba Cloud Service prodloužena:

5.2.1 Automatické prodloužení

Jestliže je ve Vašem Dokumentu objednávky uvedeno automatické prodloužení, jste oprávněni ukončit končící smluvní období pro poskytování služby Cloud Service prostřednictvím písemné žádosti zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu objednávky. Neobdrží-li IBM nebo Váš Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data ukončení smluvního období, bude končící smluvní období automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu smluvnímu období uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

5.2.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu objednávky uvedena pokračující fakturace, budete mít i nadále přístup ke Cloud Service a užívání Cloud Service Vám bude fakturováno na bázi pokračující fakturace. Chcete-li ukončit užívání Cloud Service a zastavit proces pokračující fakturace, musíte zaslat IBM nebo svému Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení Cloud Service. Poté, co bude zrušen Váš přístup, budou Vám vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

5.2.3 Požadavek prodloužení

Je-li v Dokumentu objednávky pro prodloužení uvedena volba "ukončení", znamená to, že k datu ukončení smluvního období bude poskytování Cloud Service ukončeno a Váš přístup ke Cloud Service bude odstraněn. Chcete-li pokračovat v užívání Cloud Service i po datu ukončení, musíte svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM zaslat objednávku za účelem zakoupení nového registračního období.

6. Technická podpora

Technická podpora pro Cloud Service je poskytována během Období registrace. Standardní technická podpora může být rozšířena o volby prémiové podpory, jak je popsáno v článku 1 výše.

Provozní doba řádné telefonické a e-mailové podpory je následující:

8:00 - 23:00 Východního standardního času USA, pondělí - pátek

Podpora po pracovní době

Podpora po pracovní době (mimo výše uvedenou řádnou provozní dobu) je dostupná během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1.

Linka podpory: 1-877-432-4300

E-mail: scn_support@us.ibm.com

Webový server podpory: <https://support.ibmcloud.com/>

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 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Některá obchodní komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o její užívání, vážně omezena 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

7. Další informace

- a. IBM (a) je oprávněna kompilovat a analyzovat anonymní, agregovaná, souhrnná data týkající se Vašeho užívání Cloud Service a (b) smí připravovat reporty, studie, analýzy a jiná díla na základě této kompilace a analýzy.
- b. IBM je oprávněna zkopírovat data na neproduktivní server v rámci prostředí Cloud Service, a to výhradně pro účely testování a zdokonalování kvality nabídek IBM.
- c. Cloud Service může zahrnovat přenos obsahu (včetně ID zákazníka a hesla) ze systémů či sítí, jako je Internet a jiné služby v oblasti konektivity, nad nimiž nemá IBM žádnou kontrolu a za něž IBM nenese žádnou odpovědnost. Odesílatelé a příjemci obsahu procházejícího prostředím Cloud Service a určeného vaší komunitě obchodních partnerů nemusí s obsahem nakládat jako s důvěrnými informacemi. Proto byste měli obsah zašifrovat, pokud chcete Obsah učinit nečitelným nebo nerozlušitelným v prostředí služeb Cloud Service a během přenosu přes síť IBM a přes síť třetích stran. Nesete odpovědnost a přebíráte jakékoli riziko za výběr protokolů a prostředků, jež používáte k přenosu Obsahu přes síť IBM a jiných třetích stran.
- d. Cloud Service není navržena tak, aby splňovala požadavky vyplývající ze zákona U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act ("HIPAA") a nesmí být používána k přenosu nebo ukládání jakýchkoli osobních údajů nebo zdravotních dat, z nichž lze určit totožnost.
- e. IBM musí schválit jakýkoli komunikační software, zařízení a vybavení používané k přenosu dat do IBM a k přijímání dat z IBM. Nesete odpovědnost za získání příslušného internetového účtu a připojení pro přístup ke službě Cloud Service.
- f. Vaše efektivní užívání služby Cloud Service závisí na Vaší součinnosti. Vy a Vaši obchodní partneři jsou povinni:
 - (1) implementovat konektivitu mezi Vámi a IBM a spolupracovat s IBM během společného testování konektivity mezi Vámi a IBM;
 - (2) zajistit adekvátní zabezpečení Vašich příslušných aplikací, hardwaru (včetně instalace a údržby příslušných ochranných bariér za účelem zabránění neoprávněnému přístupu), poštovních schránek a přenosů a zajistit monitorování takových poštovních schránek a přenosů;
 - (3) zkontrolovat data z hlediska přesnosti a úplnosti a zajistit, aby byla zavedena příslušná opatření pro identifikaci chyb dat, chyb zpracování a chyb přenosu;
 - (4) neprodleně informovat IBM o jakýchkoli chybách či selháních překladu, o chybách či selháních zpracování, o nesprávných přenosech, o nezdařených přenosech odchozích nebo příchozích zpráv nebo o neschopnosti získat přístup k jakékoli poštovní schránce;

- (5) nastavit příslušné parametry pro zpracování dat a parametry pro přenos;
- (6) udržovat podpůrná data, soubory a jiné materiály, které budou dostatečné k tomu, aby IBM mohla obnovit veškerá data, soubory a jiné materiály (jako jsou soubory na kartách, soubory na páskách, soubory na disku a tiskové výstupy) nezbytné k opětovnému provedení jakékoli služby poskytované prostřednictvím služby Cloud Service; a
- (7) udržovat obchodní kontinuitu a informovat komunitu obchodních partnerů o očekávaných týkajících se testovacích období, migrací a konverzí Cloud Service oběma směry.

7.2 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) jste uvedli jako místo, kde využíváte výhod služeb Cloud Service. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby Cloud Service uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže byste IBM poskytli doplňující informace. Nesete odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.