

Popis služeb IBM Cloud Service IBM Digital Recommendations

Níže je uveden Popis služeb pro Vaši Objednávku:

1. Popis služeb Cloud Service

Vámi objednané nabídky jsou uvedeny ve Vašem Dokumentu objednávky. Pro účely této služby Cloud Service bude Dokument objednávky obsahovat Cenovou nabídku, kterou Vám IBM předloží, a dokument o oprávnění (Proof of Entitlement), který obdržíte od IBM jako potvrzení o poskytování služby Cloud Service a který bude uvádět datum zahájení a ukončení poskytování služby Cloud Service.

Řešení IBM Digital Recommendations Vám umožňuje automatizovat a optimalizovat proces realizace doporučení týkajících se personalizovaných nabídek. IBM podporuje jak optimalizaci nabídek konkrétních produktů (IBM Product Recommendations), tak optimalizaci obecného obsahu (IBM Content Recommendations), přičemž každá z možností je nabízena jako samostatné, níže popsání řešení, které si můžete objednat.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations je nabídka Cloud Service, která spolupracuje se službou IBM Digital Analytics, jež vyžaduje samostatnou registraci služby Cloud Service. Nabídka IBM Content Recommendations automatizuje a optimalizuje proces realizace návrhů týkajících se personalizovaného obsahu na Vašem webovém serveru. Uživatelské rozhraní IBM Content Recommendations poskytuje schopnost rozhodnout o strategii pro doporučení týkající se obsahu a definovat Vaše specifická obchodní pravidla tak, aby splňovala Vaše potřeby.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations je nabídka Cloud Service, která spolupracuje se službou IBM Digital Analytics, jež vyžaduje samostatnou registraci služby Cloud Service. Nabídka IBM Product Recommendations automatizuje a optimalizuje proces realizace návrhů týkajících se personalizovaných produktů na Vašem webovém serveru, ve Vašich e-mailových kampaních a prostřednictvím jiných marketingových kanálů. Uživatelské rozhraní IBM Product Recommendations poskytuje schopnost stanovit strategii pro doporučení tak, aby splňovala Vaše potřeby. Komponenta pro řízení obchodních pravidel poskytuje grafické uživatelské rozhraní pro definování rozšířených obchodních pravidel, která mohou potlačit nebo doladit konečná doporučení týkající se nabídek produktů předložená algoritmem afinity řešení. Komponenta pro A/B testování, která je součástí nabídky, je výslovně určena ke spouštění A/B/C & D Split testů za účelem zjištění relativního dopadu, který mohou mít různé strategie pro doporučení týkající se nabídek produktů na změnu návštěvnosti webového serveru.

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent poskytuje stejné služby jako IBM Product Recommendations, není však požadována registrace služby IBM Digital Analytics.

2. Popis zabezpečení

IBM implementuje a dodržuje postupy a procedury popsání v tomto článku.

2.1 Zásady zabezpečení

IBM dodržuje zásady v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí, které jsou zveřejněny a s nimiž jsou seznámeni zaměstnanci IBM. IBM vyžaduje, aby osoby na celém světě, které poskytují podporu datovým střediskům IBM, byly proškoleny v oblasti ochrany soukromí a zabezpečení. IBM disponuje vlastním bezpečnostním týmem, který se specializuje na 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

IBM udržuje logickou separaci dat zákazníka. Data zákazníka jsou uložena v rámci vlastního schématu specifického pro zákazníka a měla by být přístupná prostřednictvím služby Cloud Service nebo exportu dat specifických pro zákazníka. Přístup ke službě Cloud Service a k datům zákazníka je řízen a

spravován určeným administrátorem zákazníka. IBM využívá při přístupu k systémům zákazníka technologii multifaktorového ověřování a šifrování VPN tunelu. Přístup je omezen na osoby, které potřebují přístup, aby mohly udržovat a administrovat službu Cloud Service a související hardwarovou a softwarovou infrastrukturu v datových střediscích třetích stran. IBM využívá WIFI (a/k/a 802.11) provoz na síti, který je šifrovaný pomocí WPA2 s šifrovacím algoritmem AES a zajišťuje při přístupu k systémům obsahujícím data zákazníka nevysílající SSID a vzájemné ověření mezi serverem a koncovými zařízeními.

2.3 Integrita a dostupnost služeb

Úpravy prostředků operačního systému (OSR - operating system resource) a úpravy aplikačního softwaru se řídí procesem řízení změn IBM. V rámci síťové infrastruktury a na pracovních stanicích osob pracujících v datových střediscích IBM nebo s daty zákazníka v datových střediscích IBM je používán hardware, software, protokoly přístupů, přístup pouze pro čtení a ovládací prvky šifrování za účelem snížení pravděpodobnosti šíření a spuštění počítačových virů a jiných forem známého škodlivého kódu. IBM používá šifrování "over-the-network" přes standardní připojení SSL (https) a infrastruktura IBM využívá technologických řešení pro zajištění komplexního zabezpečení, včetně brány firewall, ochrany před neoprávněným vniknutím a technologií pro ochranu před škodlivým softwarem. Oprávnění administrátoři pravidelně skenují možné ohrožení zabezpečení protokolů TCP/IP (Transmission Control Protocols/Internet Protocols) s cílem detekovat a vyřešit potenciální bezpečnostní rizika, jimž může být systém vystaven. Data z datového skladu IBM jsou zkopírována do sekundární paměti v datovém středisku IBM a terciální archiv (páska) je zašifrován a duplikován pro úložiště v offsite zařízení třetí strany pro účely zotavení z havárie.

2.4 Protokolování aktivit

IBM uchovává protokoly svých aktivit pro systémy, aplikace, datová úložiště, middleware a zařízení síťové infrastruktury, které umožňují protokolovat aktivitu a jsou pro tento účel nakonfigurovány. IBM udržuje protokoly pro zaznamenávání i) úspěšných a neúspěšných pokusů o přihlášení, ii) úspěšných a neúspěšných pokusů o získání přístupu k infrastruktuře z externí lokality, iii) pokusů o přístup k OSR za účelem aktualizace a iv) aktivit prováděných s administrativním oprávněním pro systém nebo zabezpečení.

2.5 Fyzické zabezpečení

IBM omezuje přístup pouze na oprávněné zaměstnance datového střediska IBM v datových střediscích IBM nebo v datových střediscích, jež IBM poskytuje třetí strana. Prostředí služby IBM Cloud Service zahrnuje multifaktorové ověřování fyzického přístupu, včetně jedinečného kódu a biometrického skenování, a rovněž bezpečnostní službu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, ostrahu a kamerový dozor. IBM zakazuje neoprávněné prohlížení, kopírování, změny nebo odstranění jakýchkoli médií obsahujících data zákazníka. Vyjímatelná média, na nichž jsou uložena data zákazníka (včetně USB disků, disků CD a DVD), jsou šifrována pomocí přinejmenším 256bitového AES (nebo ekvivalentu). Laptopy a pracovní stanice, které vydá IBM, vyžadují implementaci šifrování celého disku (PGP), kde mohou být vyžadována přístupová práva k citlivým informacím nebo datům zákazníka. IBM zlikviduje vyjímatelná média a jakákoli mobilní zařízení (jako jsou disky, USB jednotky, DVD, zálohovací pásy, tiskárny a laptopy) obsahující data zákazníka nebo převede data zákazníka uložená na takových fyzických médiích před opětovným použitím média do nesrozumitelné podoby, aby data zákazníka nebylo možno žádnými technickými prostředky rekonstruovat. IBM skartuje papírový odpad a likviduje jej v souladu se zásadami zabezpečení a ochrany důvěrných informací, aby byla zajištěna následná nečitelnost takového papírového odpadu.

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. Vždy jednou ročně je v našich produktivních datových střediscích prováděn odvětvový audit dle SSAE 16 (dříve SAS 70) nebo ekvivalentní audit. 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. Zavedené bezpečnostní zásady umožňují audity zabezpečení, periodické aplikování bezpečnostních záplat a rovněž správu a řízení hesel. Zaměstnanci IBM a dodavatelů každoročně absolvují školení pracovních sil zaměřené na vzdělávání a získání povědomí v oblasti zabezpečení. Pracovníkům jsou každý rok znovu 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

Poté, co Vám IBM zpřístupní službu Cloud Service, poskytne Vám pro službu Cloud Service následující úroveň služeb ("SLA"). Specifická nabídka, na kterou se smlouva SLA vztahuje, je uvedena v tabulce "Úroveň služeb" a bude v této části popisující smlouvu SLA uváděna jako "Služba".

3.1 Definice

- a. "Odstávka aplikace" označuje časové období, v jehož průběhu nejsou uživatelé hostované části aplikačních rozhraní IBM schopni využívat všechny aspekty Služeb, pro něž mají příslušná povolení. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění.
- b. "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- c. "Nárok" znamená 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.
- d. "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc doby trvání poskytování Služeb, počítáno od 12:00 východního letního času (GMT) prvního dne měsíce až do 24:00 východního letního času (GMT) posledního dne v měsíci.
- e. "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 Služby nejsou dostupné v důsledku:
 - plánovaného výpadku z důvodu údržby;
 - událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, atd.);
 - problémů s Vašimi aplikacemi, zařízeními či daty nebo problémů s aplikacemi, zařízeními či daty nějaké třetí strany;
 - Vašeho nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup ke Službě;
 - 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.
- f. "Událost" znamená okolnosti nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- g. "Odstávka shromažďování příchozích dat" označuje časové období, kdy Služby nejsou schopny shromažďovat příchozí data prostřednictvím funkcí pro zpracování příchozích dat.
- h. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě SLA.

4. Plnění AC

- a. Abyste byli oprávněni uplatnit Nárok, musíte mít u IBM střediska technické podpory zaznamenán požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno níže v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služby. Musíte poskytnout všechny nezbytné a podrobné 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 nejpozději do tří (3) pracovních dnů po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.
- c. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. Nahlásíte-li nějakou Událost Odstávky aplikace a souběžně se vyskytne událost Odstávky shromažďování příchozích dat, bude IBM překrývající se období Odstávek považovat za jedno období Odstávky, a nikoli za dvě samostatná období Odstávek. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC vycházející z dosažené Úrovně služeb během každého Smluvního měsíčního období, jak je

uvedeno v tabulkách níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejné(ých) Události(i) ve stejném Smluvním měsíčním období.

- d. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte uplatnit pouze ty Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.
- e. Jestliže jste si Službu zakoupili od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se Služeb a smlouvy SLA, bude Plnění AC vycházet z tehdy platné ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) za Službu užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout dvacet procent (20 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.

5. Úrovně služeb

Služba	Příslušná Úroveň služeb	
	Dostupnost aplikací během Smluvního měsíčního období	Dostupnost Shromáždování příchozích dat během Smluvního měsíčního období
IBM Product Recommendations	A	A
IBM Content Recommendations	A	A
IBM Product Recommendations Analytics Independent	A	A

Úroveň služeb dosažená v průběhu Smluvního měsíčního období	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	12 %
Méně než 97,000 %	20 %

Procento "Dosažené úrovně služeb" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávek za Smluvní měsíční období děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období. Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávky = 43 150 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Plnění AC = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,884 % dosaženou úroveň služeb 98,8 %
--	--

6. Další informace o této smlouvě SLA

Tato smlouva SLA je dostupná pouze pro zákazníky IBM a nevztahuje se na nároky vznesené Vašimi uživateli, hosty a účastníky Služby, ani na jakékoli beta verze nebo zkušební verze služeb, které IBM poskytuje. Smlouva SLA se vztahuje pouze na Služby, které jsou v produktivním užívání. To znamená, že

se nevztahuje na žádná neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - prostředí pro testování, zotavení z havárie, QA nebo vývojového prostředí. Pokud jste porušili podstatným způsobem nějakou povinnost uvedenou ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku, nejste oprávněni na základě této smlouvy SLA uplatnit Nárok.

7. Informace o oprávnění, fakturaci, smluvním období a podpoře

7.1 Metriky poplatků

Nabídky Cloud Service jsou prodávány v souladu s následující(mi) metrikou(ami):

- a. **Sjednaná služba** je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborné a/nebo školicí služby včetně - nikoli však pouze - školení, obchodní analýzy nebo dodání určitých materiálů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- b. **Milión volání serveru (MSC)** je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Volání serveru jsou data předaná službě Cloud Service a zpracovaná službou Cloud Service jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID subjektu. Volání serveru, které je zpracováváno různými ID subjektů, bude započítáno jako jedinečné Volání serveru pro každé jedinečné ID subjektu. ID subjektu vymezuje a/nebo řídí v rámci služby Cloud Service přístupová práva k datům, jež mohou zahrnovat zpracovaná data z jednoho nebo více Vašich webových serverů. Každé oprávnění MSC představuje jeden Milión volání serveru. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MSC, který bude pokrývat počet Volání serveru zpracovaných během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.
Pro účely této služby Cloud Service je ID zákazníka totožné s ID subjektu.
- c. **Tisíc jednotek RCU (Thousand Revenue Conversion Unit - TRCU)** je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Jednotka RCU (Revenue Conversion Unit) je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro službu Cloud Service. Částky příjmů uvedené ve specifické měně musejí být konvertovány na jednotky RCU v souladu s převodní tabulkou uvedenou na adrese http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Každé oprávnění pro jednotky TRCU představuje jeden Tisíc jednotek RCU. Je nutno získat takový počet oprávnění pro jednotky TRCU, který je postačující pro pokrytí částky Příjmů zpracovaných nebo spravovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného ve Vašem Dokumentu objednávky.
- d. **Tržby ve výši deseti tisíc USD** jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc USD představují částku tržeb, kterou jste vygenerovali během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitisících amerických dolarů (USD). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v USD vygenerovaných během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.
- e. **Tržby ve výši deseti tisíc EUR** jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc EUR představují částku tržeb, kterou jste vygenerovali během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitisících eur. Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v eurech vygenerovaných během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.
- f. **Tržby ve výši deseti tisíc GBP** jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc GBP představují částku tržeb, kterou jste vygenerovali během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitisících britských liber šterlinků (GBP). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v GBP vygenerovaných během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.
- g. Tržby ve výši jednoho miliónu JPY jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši jednoho miliónu JPY představují částku tržeb, kterou jste vygenerovali během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v miliónech japonských jenů. Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v JPY vygenerovaných během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.

- h. **Tržby ve výši deseti tisíc CAD** jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc CAD představují částku tržeb, kterou jste vygenerovali během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících kanadských dolarů (CAD). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v CAD vygenerovaných během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.
- i. **Tržby ve výši deseti tisíc AUD** jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc AUD představují částku tržeb, kterou jste vygenerovali během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících australských dolarů (AUD). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v AUD vygenerovaných během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.
- j. **Tržby ve výši deseti tisíc SGD** jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc SGD představují částku tržeb, kterou jste vygenerovali během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících singapurských dolarů (SGD). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v SGD vygenerovaných během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.
- k. **Tržby ve výši deseti tisíc BRL** jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc BRL představují částku tržeb, kterou jste vygenerovali během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících brazilských realů (BRL). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v BRL vygenerovaných během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.

7.2 Dodatečné informace o oprávnění: IBM Product Recommendations Analytics Independent

Do registrace této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- Na základě hodnocení, které provede IBM, Vám bude poskytnut takový počet ID klientů (1 - 50), který bude nezbytný k pokrytí Vašich potřeb v oblasti doporučení.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange.
- IBM Digital Analytics Import se standardními moduly pro import dat (Category Definition File, Enterprise Products Report a Forecast Metrics).

7.3 Poplatky a fakturace

7.3.1 Volby fakturace

Výše platby za nabídky Cloud Service je specifikována v Dokumentu objednávky takto:

- a. celá částka předem;
- b. měsíčně (za uplynulé období);
- c. čtvrtletně (předem);
- d. ročně (předem).

Vybraná fakturační volba bude platná po celé smluvní období uvedené v Dokumentu objednávky. Částka splatná za fakturační cyklus bude založena na měsíčních nebo ročních poplatcích za registraci a na počtu fakturačních cyklů v roce plus na poplatcích za překročení limitu.

7.3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc jsou poměrnou denní sazbou, která Vám bude vyúčtována a bude zahrnuta do první faktury. 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.

7.3.3 Překročení limitů

Jestliže Vaše skutečné užívání služby Cloud Service v jakémkoli čtvrtletí (na základě kalendářního roku začínajícího 1. lednem) překročí třikrát (3x) oprávnění uvedená v Dokumentu objednávky, bude Vám vyfakturováno překročení limitu, jak je uvedeno v Dokumentu objednávky. V případě služeb poskytovaných během daného čtvrtletí Vám bude překročení limitu vyúčtováno v poměrné výši.

7.3.4 On-Demand

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

7.3.5 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v některém Dokumentu objednávky.

- a. Po počátečním zprovoznění IBM Product Recommendations Analytics Independent bude vyúčtován jednorázový poplatek za nastavení se sazbou a fakturačním obdobím, které jsou uvedeny v Dokumentu objednávky.

7.3.6 Vzdálené služby (Human based – poskytované člověkem)

Vzdálené služby (Human based – poskytované člověkem) lze zakoupit na základě metriky poplatků za Sjednanou službu.

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services – dynamické nebo smíšené dodání
Tyto služby poskytují až 48 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky, kteří si zakoupili produkt IBM Product Recommendations nebo IBM Product Recommendations Analytics Independent, podle toho, co je relevantní. Platnost těchto služeb končí 90 dní od data, kdy Vás IBM informovala o tom, že Vám byl udělen přístup k produktu IBM Product Recommendations nebo IBM Product Recommendations Analytics Independent, podle toho, co je relevantní, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- b. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services – dodání nestruturovaného souboru
Tyto služby poskytují až 40 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky, kteří si zakoupili produkt IBM Product Recommendations nebo IBM Product Recommendations Analytics Independent, podle toho, co je relevantní. Platnost těchto služeb končí 90 dní od data, kdy Vás IBM informovala o tom, že Vám byl udělen přístup k produktu IBM Product Recommendations nebo IBM Product Recommendations Analytics Independent, podle toho, co je relevantní, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- c. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services
Tyto služby poskytují až 48 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky, kteří si zakoupili produkt IBM Content Recommendations. Platnost těchto služeb končí 90 dní od data, kdy Vás IBM informovala o tom, že Vám byl udělen přístup k produktu IBM Content Recommendations, a bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

7.4 Smluvní období a možnost prodloužení

7.4.1 Smluvní období

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy Vám IBM oznámí, že Vám byl poskytnut přístup k těm částem služby Cloud Service, které jsou popsány v Dokumentu objednávky. V dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), který je součástí Dokumentu objednávky, bude potvrzeno přesné datum začátku a konce smluvního období a rovněž zde bude uvedeno, zda a jakým způsobem se bude toto smluvní období prodloužovat. V průběhu smluvního období jste oprávněni zvýšit Vaši úroveň užívání služby Cloud Service. Chcete-li tak učinit, obraťte se na IBM nebo na Obchodního partnera IBM. Tato změna bude zahrnuta do Dokumentu objednávky.

7.4.2 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:

- a. 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 některý Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí 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), který je součástí Dokumentu objednávky.
- b. Pokračující fakturace

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

c. Je vyžadováno prodloužení

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

7.5 Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována během Období registrace.

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

Neděle 20:00 - pátek 19:00 U.S. Central Time (čas platný v centrální části USA) (vyjma státních svátků dodržovaných společností IBM)

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.

Horká linka: 1-866-493-2673 v USA (další telefonní čísla viz portál podpory)

E-mail: cm_support@us.ibm.com

Portál podpory 24 x 7: <https://support.ibmcloud.com> nebo odkaz na podporu (Support) ze služby Cloud Service, která zahrnuje online znalostní bázi, časté otázky a odpovědi (FAQ), záznamy školení, dokumentaci ke stažení, možnost prohlížet a aktualizovat nahlášené problémy.

Živý chat (pro obchodní dotazy týkající se užívání aplikací Cloud Service): Neděle - pátek, 20:00 - 18:00 U.S. Central Time (čas platný v centrální části USA) (vyjma státních svátků dodržovaných IBM)

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

8. Další informace

8.1 Informace o ochraně soukromí a zásadách ochrany soukromí

Souhlasíte, že (i) uvedete jasný a zřetelný odkaz na Vaše podmínky užívání webových stránek a zásady ochrany soukromí, které budou zahrnovat odkaz na Vaše postupy a postupy IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) týkající se shromažďování a

užívání osobních údajů, (ii) uvedete upozornění, že IBM umístí Vaším jménem soubory cookies a obrázky typu gif/web beacon do počítače návštěvníka, s vysvětlením účelu a využití takové technologie, a (iii) v rozsahu, který vyžadují právní předpisy, získáte souhlas od návštěvníků webových stránek dříve, než IBM Vaším jménem nebo Vy sami vložíte obrázky typu gif/web beacon do zařízení návštěvníka.