

## Popis služby IBM Cloud Service IBM Workload Automation (SaaS)

Níže je uveden Popis služby pro Vaši Objednávku:

### 1. Popis služby Cloud Service

Článek 1.1 níže představuje základní nabídku, kterou si musíte objednat, chcete-li používat Cloud Service. Vámi objednané nabídky jsou uvedeny ve Vašem Dokumentu s objednávkou. Pro účely této služby Cloud Service bude Dokument s objednávkou obsahovat Cenovou nabídku, kterou Vám IBM předloží, a dokument o oprávnění (Proof of Entitlement), který obdržíte od IBM jako potvrzení o poskytování Cloud Service se stanoveným počátečním a koncovým datem období poskytování Cloud Service.

#### 1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) je řešení pro správu služeb, které mohou zákazníci využívat k modelování obchodních procesů na takové úrovni podrobnosti, jež umožňuje definovat sledy prací včetně automatizace, díky níž lze tyto sledy prací spouštět v bezobslužném režimu. Zákazníci pak mohou tyto sledy prací spouštět vždy, když jsou potřeba. Snížená potřeba zásahů pracovníků umožňuje efektivní zpracování a vysokou úroveň kontroly nad velkými objemy zpracovávaných procesů. Jednotlivé prvky provedení procesu se nazývají úlohy. Popisují aktivitu vykonávanou v nějakém systému nebo aplikaci. IBM Workload Automation (SaaS) umožňuje:

- a. kombinovat úlohy do sledů a v libovolném bodě sledu připojovat kritéria;
- b. automatizovat provedení úloh v určeném okamžiku; a
- c. prezentovat úlohy a sledy v souhrnných náhledech, které umožňují úlohy a sledy monitorovat a pracovat s nimi.

### 2. Popis zabezpečení

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

#### 2.1 Zásady zabezpečení

IBM dodržuje zásady v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí a seznamuje s nimi své zaměstnance. IBM vyžaduje, aby osoby po celém světě, které poskytují podporu datovým střediskům IBM, byly proškoleny v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí. IBM disponuje vlastním bezpečnostním týmem, který se specializuje na zabezpečení informací. Zásady a standardy IBM v oblasti zabezpečení jsou každoročně přezkoumávány a přehodnocovány. Bezpečnostní události IBM jsou zpracovávány v souladu s komplexním postupem reagování na incidenty.

#### 2.2 Řízení přístupu

Přístup k datům klienta je umožněn pouze oprávněným zástupcům podpory IBM v souladu s principy segregace povinností. Ve vztahu k hostiteli pro mezilehlého správce "brány" používají pracovníci podpory IBM dvouúrovňové ověření. Při přístupu k datům klienta se pro všechna připojení používají šifrované kanály. Veškeré přístupy k datům klienta a přesuny dat z nebo do hostitelského prostředí jsou zapisovány do protokolů.

#### 2.3 Integrita a dostupnost služeb

Úpravy prostředků operačního systému a úpravy aplikačního softwaru se řídí procesem řízení změn IBM. Změny v pravidlech brány firewall rovněž podléhají procesu řízení změn a před implementací jsou jednotlivě přezkoumávány bezpečnostními pracovníky IBM. IBM monitoruje prostředky v datových střediscích 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 a centrálně provádět analýzu, zasílání výstražných zpráv a tvorbu sestav. Aby se zabránilo neoprávněným zásahům, jsou data opatřena podpisem. Analýza protokolů se provádí v reálném čase prostřednictvím pravidelných analytických sestav, v nichž je vyhledáváno jakékoli abnormální 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 k prostředkům v datových střediscích. 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 obchodních požadavků

IBM přezkoumává činnosti související se zabezpečením a ochrannou soukromí z hlediska dodržování obchodních požadavků IBM. IBM pravidelně provádí hodnocení a prověřování, jejichž cílem je ověřit dodržování zásad zabezpečení informací. Zaměstnanci IBM a dodavatelů každoročně absolvují školení pracovních sil zaměřené na vzdělávání a získání povědomí v oblasti zabezpečení. Pracovníkům se každý rok znovu připomínají 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 se poté, co Vám zpřístupní Cloud Service, zavazuje k poskytování stanovené úrovně služeb ("SLA") pro Cloud Service.

### 3.1 Definice

**Oprávněná kontaktní osoba** – označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.

**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 Služby.

**Nárok** – označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě této smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.

**Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování Služby, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.

**Zákazník** – znamená subjekt, který si objednal Službu přímo od IBM a který má v okamžiku, kdy vznese Nárok, oprávnění k užívání Služby a který neporušuje podstatným způsobem žádné podmínky, včetně platebních závazků, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služby.

**Prostoj** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se Službou, a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty Služby, k nimž mají příslušná oprávnění. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Prostoj" se nepovažuje situace, kdy uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služby, k němuž má příslušná oprávnění. Do Prostoje se nezapočítává doba, kdy Služba není dostupná v důsledku:

- plánované odstávky systému;

- vyšší moci;
- problémů s aplikacemi, integrací, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
- jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službě pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
- nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup ke Službě;
- skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka či za něj.

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

**Vyšší moc** – znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.

**Plánovaná odstávka systému** – znamená plánovaný výpadek Služby z důvodu servisní údržby nebo aktualizace systému, jako je například - nikoli však pouze - situace, kdy je zaváděna nová verze nebo aplikována oprava či oprava typu hotfix.

**Úroveň služeb** – označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, kterou stanoví v této smlouvě SLA.

**Služba** – označuje produktivní instanci IBM Workload Automation (SaaS), na kterou se vztahuje tato smlouva SLA, jak je uvedeno na první straně tohoto Popisu služby. Tato smlouva SLA platí pro každou Službu jednotlivě, nevztahuje se na jejich kombinace.

### 3.2 Plnění AC

Abyste mohli vznést Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušnou Službu zaznamenán požadavek na podporu pro každou Událost ("Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlásování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služby.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejíž nedosažení reklamujete.

V průběhu každého Smluvního měsíčního období bude IBM interně měřit celkový kombinovaný Prostoje. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Prostoje, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Prostoje poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC odpovídající celkové kombinované dostupnosti 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.

U služeb Bundled Services (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jedné kombinované měsíční ceny za služby Bundled Services, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoli Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoli Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Službu.

IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.

PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VAŠÍ JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.

### 3.3 Úrovně služeb

Dostupnost Služby v průběhu Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
Méně než 99,8 %	2 %
Méně než 98,8 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

Procento "dostupnosti" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut ve Smluvním měsíčním období minus (b) celkový počet minut Prostožů za Smluvní měsíční období děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období. Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: celkový počet minut Prostožů = 432 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 432 minut Prostožů = 42 768 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Plnění AC = 2 % pro 99,0 % dostupnost během Smluvního měsíčního období
---	--

### 3.4 Výjimky

Tato smlouva SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní instance, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, školení, otázek a odpovědí (Q&A) a vývoje.
- Nároky, které vznesli uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté a účastníci Služby.
- Služby, programy, aktivační software nebo agenty na klientských systémech nebo na systémech poskytovaných třetí stranou.
- Případy, kdy jste podstatným způsobem porušili nějakou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, v dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služby, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku.

## 4. Informace o oprávnění, fakturaci, smluvním období a podpoře

### 4.1 Metriky užívání

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

- Úloha je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Úloha je objekt v rámci Cloud Service, který nelze dále dělit a který představuje proces výpočetního zpracování včetně všech jeho podprocesů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Úloh zpracovaných nebo spravovaných prostřednictvím Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu s objednávkou.

### 4.2 Poplatky a fakturace

#### 4.2.1 Volby fakturace

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

- Celá částka předem
- Měsíčně (za uplynulé období)
- Čtvrtletně (předem)
- Ročně (předem)

Vybraná fakturační volba bude platná po celé smluvní období uvedené v Dokumentu s objednávkou. 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.

#### 4.2.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc představují 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.

#### 4.2.3 Překročení limitu

Jestliže Vaše skutečné užívání Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedené v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), který je součástí Dokumentu s objednávkou, bude Vám vyfakturován poplatek za překročení limitu, jak je uvedeno v Dokumentu s objednávkou.

### 4.3 Smluvní období a volby prodloužení

#### 4.3.1 Smluvní období

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

#### 4.3.2 Volby prodloužení smluvního období pro služby Cloud Service

Ve Vašem Dokumentu s objednávkou je smluvní období označeno jednou z následujících voleb, která uvádí, zda na konci smluvního období bude služba Cloud Service prodloužena:

a. Automatické prodloužení

Jestliže je ve Vašem Dokumentu s objednávkou uvedeno automatické prodloužení, jste oprávněni ukončit končící smluvní období pro poskytování Cloud Service prostřednictvím písemné žádosti zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu s objednávkou. Neobdrží-li IBM nebo některý Obchodní partner IBM takovou výpověď 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 s objednávkou.

b. Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu s objednávkou 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 některému 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.

c. Je vyžadováno prodloužení

Je-li v Dokumentu s objednávkou 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.

### 4.4 Technická podpora

Technická podpora pro Cloud Service je poskytována během Období registrace.

**Provozní doba podpory na telefonu a e-mailu a portálu pro podporu SaaS je následující:**

8:00 – 20:00 Východního standardního času USA, pondělí - pátek (vyjma státních svátků)

Horká linka podpory: 1-855-221-1166 v USA

E-mail: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému:**

Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému je poskytována během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> 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	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> 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	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> 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	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

## 5. Safe Harbor

IBM se zatím nevyjádřila, zda tato služba Cloud Service odpovídá požadavkům programů Safe Harbor dohodnutých mezi USA a EU a mezi USA a Švýcarskem.

## 6. Aktivační kód

Aktivační software je jakýkoli Program a související materiály, které Zákazníkovi dodala IBM nebo třetí strana jako součást Cloud Service za účelem usnadnění užívání Cloud Service a přístupu k této službě. Tato nabídka Cloud Service zahrnuje následující Aktivační software dodaný IBM: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Zákazník souhlasí s tím, že stažený nebo nainstalovaný Aktivační software nebude používat k žádnému jinému účelu než k usnadnění nebo umožnění užívání Cloud Service a přístupu k této službě.

## 7. Další informace

### 7.1 Odkazy na webové stránky nebo služby třetích stran

Jestliže Zákazník nebo Uživatel Cloud Service přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má Cloud Service přístup nebo které jsou s Cloud Service propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM společnosti IBM 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.