

Smlouva o poskytování služeb IBM Cloud Service

Popis služeb IBM Cloud Service IBM SmartCloud for Social Business

Níže je uveden Popis služeb pro Vaši Objednávku:

1. Cloud Service

Nabídka Cloud Service je popsána níže a je specifikována v Dokumentu objednávky pro vybrané oprávněné nabídky. Dokument objednávky bude zahrnovat předkládanou 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 SmartCloud for Social Business

IBM nabízí tyto služby formou balíků, samostatných služeb nebo doplňků.

1.1.1 Nabídka IBM SaaS nabízená formou balíku

Engage Advanced	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, Mobile apps, Guest Access
Engage Standard	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, Mobile apps, Guest Access

1.1.2 Samostatné nabídky IBM SaaS

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Advanced Support

1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- Všechny funkce produktu SmartCloud Connections.
- Rychlé zasílání zpráv - komunikace v reálném čase s jednotlivci a skupinami, přehled o dostupnosti kontaktů, vytváření uživatelských skupin a kontaktní informace. Tato funkce je dostupná jak v rámci prohlížeče, tak v rámci rozšířeného klienta, který je dostupný ke stažení.
- Webové konference - online webové konference s využitím připravené konferenční místnosti on demand (nevyžadující rezervaci) se sdílením aplikací a plochy, s podporou více prezentátorů, systémem výzev a chatem. Možnost pořádat schůzky pro až 200 účastníků s kýmkoliv mimo Vaši společnost. Vnitropodnikové schůzky vyžadují registraci všech interních účastníků.
- Docs - textový procesor, tabulkový procesor a nástroj pro vytváření prezentací s podporou koeditace v reálném čase, dále kontextové komentáře a diskuse, se správou verzí souborů z produktu IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes - stolní a webový e-mail a kalendář, včetně integrovaného nástroje pro rychlé zasílání zpráv s antispamovou a antivirovou ochranou a podporou hybridní integrace. 25gigabajtový úložný prostor v poštovní schránce pro každého Uživatele IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes - doručování e-mailů, kalendář a kontakty pro podporovaná mobilní zařízení. Podpora synchronizace (obousměrná, typu push, manuální nebo plánovaná) e-mailu, elektronických kalendářů a elektronických kontaktů pro podporovaná zařízení.
- Mobilní aplikace pro produkty IBM Connections, IBM Meetings a IBM Sametime.
- Přístup uživatelů typu Host - schopnost pozvat hosty, kteří mohou spolupracovat na obsahu, který je s nimi sdílen, včetně podmnožiny funkcí pro sociální spolupráci a schůzky.

1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- Všechny funkce produktu SmartCloud Connections.
- Rychlé zasílání zpráv - komunikace v reálném čase s jednotlivci a skupinami, přehled o dostupnosti kontaktů, vytváření uživatelských skupin a kontaktní informace. Tato funkce je dostupná jak v rámci prohlížeče, tak v rámci rozšířeného klienta, který je dostupný ke stažení.
- Webové konference - online webové konference s využitím připravené konferenční místnosti on demand (nevyžadující rezervaci) se sdílením aplikací a plochy, s podporou více prezentátorů, systémem výzev a chatem. Možnost pořádat schůzky pro až 200 účastníků s kýmkoliv mimo Vaši společnost. Vnitropodnikové schůzky vyžadují registraci všech interních účastníků.
- Mobilní aplikace pro produkty IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime.
- Přístup uživatelů typu Host - schopnost pozvat hosty, kteří mohou spolupracovat na obsahu, který je s nimi sdílen, včetně podmnožiny funkcí pro sociální spolupráci a schůzky.

1.1.5 SmartCloud Connections

- Social Dashboard - jediný pohled na vaši sociální obchodní síť s přístupem k aplikacím a schůzkám, s možností prohlížet události a obsah za účelem přístupu k rozpracovaným položkám, fóra týkající se podpory, profil a informace o úložišti.
- Lidé - správa profilu a kontaktních informací v rámci celé obchodní sítě uvnitř organizaci i mimo ni.
- Ukládání a sdílení souborů - schopnost odesílat a ukládat soubory v centralizované knihovně, kde může být řízen přístup k souborům (soubory mohou být privátní nebo mohou být sdíleny s jednotlivými skupinami uživatelů, jako jsou čtenáři nebo autoři). Poskytovány jsou informace o souborech, jako jsou aktualizace, historie verzí, komentáře, historie stahování, označování pomocí příznaků a funkce zapůjčení/uvolnění souborů. Doplnky pro podporu přenosu souborů ze stolního počítače do cloudu jsou dostupné ke stažení.
- Komunity, blogy a wiki - schopnost spolupracovat s lidmi se sdílenými soubory, aktivitami a záložkami, schopnost vytvářet a sdílet nové komunity s přizpůsobenými povoleními, vyhledávat obsah v rámci komunit, odesílat e-maily v rámci komunity, vytvářet a spravovat průzkumy komunity, vytvářet wiki, blogy, kreativní blogy a diskusní fóra.
- Aktivity - týmový prostor pro úkoly, jako je sledování plánovaných úkolů, informací a akcí souvisejících s určitým tématem nebo schůzkou.
- Rychlé zasílání zpráv - komunikace v reálném čase s jednotlivci a skupinami, přehled o dostupnosti kontaktů, vytváření uživatelských skupin a kontaktní informace.
- Mobilní aplikace pro produkty IBM Connections a IBM Sametime.
- Přístup uživatelů typu Host - schopnost pozvat hosty, kteří mohou spolupracovat na obsahu, který je s nimi sdílen, včetně podmnožiny funkcí pro sociální spolupráci a schůzky.

1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

Online webové konference s využitím připravené konferenční místnosti on demand (nevyžadující rezervaci) se sdílením aplikací a plochy, s podporou více prezentátorů, systémem výzev a chatem. Tuto službu lze zakoupit k hostování schůzek pro až 14 účastníků typu "participant" nebo až 199 účastníků typu "attendee". Tato funkce je dostupná rovněž jako Enterprise Deployment, kdy mají interní účastníci registraci ke službě. Všechny konference a schůzky povolují bez omezení účastníky, kteří jsou vůči vaší společnosti externí.

1.1.7 IBM SmartCloud Notes

- Klient IBM Notes (zahrnuje stažení softwaru) a webový e-mail, kalendář a kontaktní informace v cloudu, včetně adresování s využitím paměti pro stisknuté klávesy, uživatelských složek elektronické pošty, delegování e-mailů a kalendáře. Váš firemní účet může být nastaven buď pouze pro službu, nebo v hybridní konfiguraci (hybridní konfigurace zahrnuje integraci s prostředím Domino ve Vašich prostorách).
- Integrované rychlé zasílání zpráv.
- Ochrana proti spamu a antivirová ochrana.
- 25gigabajtový úložný prostor v poštovní schránce pro každého Uživatele IBM SaaS.

- Zahrnuje jednu licenci na dobu určitou pro IBM Domino Enterprise Client Access na každého uživatele SmartCloud Notes. To uživatelům umožňuje buď přístup přes prohlížeč, nebo přístup přes klienta IBM Notes k aplikacím IBM SmartCloud Notes a IBM Domino. Aplikační servery Domino v prostorách u Zákazníka vyžadují samostatné zakoupení jednotek PVU.

1.1.8 IBM SmartCloud Notes Entry

- Přístup k e-mailu, ke kalendáři a kontaktním informacím v cloudu, včetně adresování s využitím paměti pro stisknuté klávesy, uživatelských složek elektronické pošty, delegování e-mailů a kalendáře pouze přes webový prohlížeč.
- 1 GB poštovní schránka (pouze standardní šablona poskytovaná službou).
- Integrované rychlé zasilání zpráv.
- Ochrana proti spamu a antivirová ochrana.
- IBM SmartCloud Notes Entry nezahrnuje offline přístup, přístup na bázi IMAP, užívání klienta IBM Notes nebo schopnost nasmlouvat volitelné služby pro migraci stávající pošty do služby. Nepovoluje registrovaným uživatelům používat služby Blackberry s jejich účtem.
- Zahrnuje jednu licenci na dobu určitou pro IBM Domino Enterprise Client Access na každého uživatele SmartCloud Notes Entry. Uživatelé tak mohou přes prohlížeč přistupovat k aplikacím IBM SmartCloud Notes a IBM Domino v prostorách u Zákazníka. Aplikační servery Domino v prostorách u Zákazníka vyžadují samostatné zakoupení jednotek PVU.

1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- Webový e-mail, kalendář a kontakty se schránkou doručené pošty, která zahrnuje prohlížení zpráv, systémové a uživatelem vytvořené složky, schopnost přetahovat zprávy pomocí myši do složek. Podpora osobních a firemních kalendářů a seznamů kontaktů.
- 25gigabajtový úložný prostor pro každého uživatele.

1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support

Prémiová úroveň podpory včetně prioritního zpracování a rychlejší odezvy na nahlášené problémy.

1.1.11 Mobilní aplikace

Nativní mobilní aplikace jsou dostupné v příslušných úložištích aplikací pro IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings a IBM Traveler for SmartCloud Notes.

1.2 Volitelné komponenty

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	•	•	N/A	N/A	N/A
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	•	•
Archive Essentials	•	N/A	N/A	N/A	•	•
BlackBerry	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
Additional Collaboration Storage	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Zahrnuto

• – Dostupné

N/A – N/A

1.2.1 IBM SmartCloud Docs

Textový procesor, tabulkový procesor a nástroj pro vytváření prezentací s podporou koeditace v reálném čase, dále kontextové komentáře a diskuse, se správou verzí souborů z produktu IBM SmartCloud Connections.

1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

Audio konference na webových schůzkách pro VoIP, zpoplatněné a bezplatné vytáčení, kdy všichni uživatelé mohou volit číslo z počítače nebo telefonu a mohou hovořit a naslouchat, zaznamenávat a přehrávat schůzky.

Poplatky za placené a bezplatné zóny závisejí na vytáčené zemi; země jsou do zón rozděleny takto:

Placené zóny:

- Zóna 1 – USA, Kanada
- Zóna 2 – Rakousko, Belgie, Francie, Německo, Hong Kong, Irsko, Itálie, Japonsko, Nizozemsko, Singapur, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
- Zóna 3 – Argentina, Austrálie, Bahrajn, Brazílie, Bulharsko, Chile, Kypr, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Řecko, Maďarsko, Izrael, Lotyšsko, Lucembursko, Mexiko, Nový Zéland, Norsko, Peru, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko
- Zóna 4 – Čína, Indie, Litevsko, Malajsie, Rusko, Jižní Afrika, Jižní Korea, Tchaj-wan, Turecko, Vietnam

Bezplatné zóny:

- Zóna 1 – USA, Kanada
- Zóna 2 – Austrálie, Rakousko, Estonsko, Francie, Německo, Hong Kong, Irsko, Izrael, Itálie, Lucembursko, Polsko, Portugalsko, Singapur, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
- Zóna 3 – Belgie, Brazílie, Bulharsko, Chorvatsko, Kypr, Česká republika, Dánsko, Finsko, Řecko, Maďarsko, Island, Japonsko, Lotyšsko, Malajsie, Mexiko, Monako, Nizozemsko, Nový Zéland, Norsko, Panama, Rusko, Slovensko, Slovinsko, Jižní Korea, Thajsko
- Zóna 4 – Argentina, Bahamy, Bahrajn, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Chile, Čína, Kolumbie, Indie, Indonésie, Litevsko, Peru, Filipíny, Saúdská Arábie, Jižní Afrika, Tchaj-wan, Venezuela, Vietnam

Příplatky za mobilní služby – za mobilní hovory na bezplatná čísla jsou v následujících zemích účtovány dodatečné poplatky: Rakousko, Belgie, Brazílie, Švýcarsko, Německo, Dánsko, Estonsko, Španělsko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Nizozemsko, Nový Zéland, Portugalsko, Švédsko, Slovensko.

Příplatky pro bezplatnou zónu – v bezplatné zóně se v případech, kdy uživatelé audiokonferencí vytácejí bezplatné číslo v USA z některé z níže uvedených nepevninských lokalit USA, aplikují příplatky za vytáčení z nepevninských lokalit v USA.

- Zóna 1 – Aljaška, Kanada, Guam, Havaj, Portoriko, Panenské ostrovy (USA)
- Zóna 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahamy, Barbados, Bermudy, Britské panenské ostrovy, Kajmanské ostrovy, Dominika, Dominikánská republika, Grenada, Jamajka, Montserrat, Saint Kitts a Nevis, Svatá Lucie, Svatý Vincent a Grenadiny, Svatý Martin, Trinidad a Tobago, Turks a Caicos

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Doručování e-mailů, kalendáře a kontaktů na podporovaná mobilní zařízení. Podpora synchronizace (obousměrná, typu push, manuální nebo plánovaná) e-mailu, elektronických kalendářů a elektronických kontaktů pro podporovaná zařízení.

1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

Funkce pro archivaci e-mailů a funkce eDiscovery pro Zákazníky s produktem IBM SmartCloud Notes, které Zákazníkům umožňují klasifikovat, indexovat a načítat veškerý e-mailový obsah nebo části e-

mailového obsahu s využitím webového rozhraní zahrnujícího zásady uchování, zadržení, záznamy pro audit a neomezené úložiště.

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Hostované funkce Blackberry Enterprise Server (BES) přímo od IBM.

1.2.6 Additional Collaboration Storage

Dodatečné úložiště pro spolupráci.

1.2.7 Step Up

Služby Cloud Service označené jako Step Up jsou dostupné pouze pro existující licence IBM v prostorách u Zákazníka, jež zahrnují Registraci a podporu pro související program IBM, která je aktivní během registrace služby Step Up Cloud Service a je ekvivalentní počtu registrací služby Cloud Service.

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. Máme 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 nastavení 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 aktivit

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, zasílání 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 Filtrování obsahu

Produkty IBM SmartCloud Notes a IBM SmartCloud iNotes disponují nástroji pro monitorování služeb Cloud Service, zkoumání spamu a virových útoků a aplikují vlastní a běžná technologická opatření, která jsou odvětvovým standardem, za účelem blokování nebo filtrování Obsahu, který se jeví jako nevyžádaná a hromadná pošta, nebo který může být svou povahou škodlivý. IBM si vyhrazuje právo (nemá však žádnou povinnost) blokovat zprávy od jiných subjektů na Internetu. IBM si vyhrazuje právo (nemá však žádnou povinnost) filtrovat, kontrolovat, označit, modifikovat, odmítnout nebo odstranit jakýkoli nebo veškerý Obsah.

2.6 Načtení a odstranění dat

Po skončení platnosti nebo ukončení služby Cloud Service budou data Zákazníka zničena do 90 dní, a to v souladu se standardními postupy likvidace dat. Během období poskytování služby Cloud Service poskytne IBM API přístup přes sadu nástrojů Social Business (<https://www.ibm.com/social>); data SmartCloud Notes budou dostupná prostřednictvím replikace na straně klienta. Data SmartCloud iNotes jsou dostupná prostřednictvím standardních poštovních a kalendářových protokolů. Data týkající se uživatelských preferencí a jiná metadata, jako jsou - nikoli však pouze - e-mailové podpisy, pravidla pro přeměňování e-mailů, e-mailové filtry, volby pro zobrazení kalendáře atd., nejsou přístupná přes rozhraní API. Jsou-li tato data vyžadována, poskytne je IBM v dohodnutém formátu na bázi spotřebovaného času a materiálů po skončení období registrace. IBM musí obdržet písemnou žádost o data předem, nejpozději však ke konci období registrace. Jestliže zákazníci nepožadují vrácení dat, je IBM povinná data vymazat a v souladu s doporučenými odvětvovými postupy je učinit neobnovitelnými.

2.7 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.

2.8 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 provádí ve svých datových střediscích vždy jednou ročně audit dle odvětvového standardu SSAE 16 (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. Zaměstnanci IBM a zaměstnanci dodavatelů absolvují jednou ročně školení pro zaměstnance zaměřené na zabezpečení a zvyšování povědomí o zabezpečení. Zaměstnancům jsou vždy jednou ročně připomínány jejich pracovní cíle a povinnosti ohledně dodržování etického obchodního chování, ochrany důvěrných informací a závazků IBM v oblasti zabezpečení.

2.9 Zotavení z havárie

Pro případ, že by produktivní zařízení IBM v primárním datovém středisku nebylo dostupné, disponuje IBM zařízením pro zotavení z havárie, které je geograficky vzdálené od primárního datového střediska. Součástí tohoto zařízení je nezbytný hardware, software a síťová konektivita.

Vyskytnou-li se katastrofické podmínky definované jako "Vyšší moc", což znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, vládní opatření nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo jiné příčiny nedostupnosti služby Cloud Service, nad nimiž IBM nemá přiměřenou kontrolu, je IBM povinná obnovit přístup Zákazníka ke službám ze služby Cloud Service takto. IBM je povinná poskytnout Vám hardware, software a síťovou infrastrukturu umožňující obnovit přístup ke službě Cloud Service během 12 hodin od nahlášení katastrofy. Prostředí bude obnoveno s využitím nejnovějších funkcí pro zálohování Obsahu, přičemž se připouští ztráta maximálně 8 hodin Obsahu z obnovené datové sady Obsahu.

3. Oprávnění a informace o fakturaci

3.1 Metriky poplatků

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

- a. Oprávněný uživatel je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Oprávněný uživatel je jedinečná osoba, které je udělen přístup ke službě Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého Oprávněného uživatele, který

jakýmkoli způsobem, přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) přistupuje k nabídce Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky. Oprávnění pro Oprávněného uživatele je specifické pro konkrétního Oprávněného uživatele a nelze je sdílet ani opakovaně převádět, ledaže se jedná o trvalý převod oprávnění pro Oprávněného uživatele na jinou osobu.

- b. Hostitel s nejvýše X Účastníky je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze zakoupit službu Cloud Service. Hostitel je specifický uživatel, který má přístupová práva k osobnímu účtu, což mu umožňuje uspořádat neomezený počet konferencí nejvýše s takovým počtem účastníků, který je uveden v Zákaznickově Dokumentu objednávky. V jednom okamžiku smí probíhat pouze jedna konference na každého Hostitele.
- c. Minuta je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet veškerých celých nebo neúplných Minut služby Cloud Service využitých během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu objednávky.

3.2 Poplatky a fakturace

Výše platby za službu Cloud Service je specifikována v Dokumentu objednávky.

3.2.1 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.

3.3 Poplatky za 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 objednávky bude Vám vyfakturován poplatek za překročení limitu, jak je uvedeno v Dokumentu objednávky.

4. Smluvní období a možnost prodloužení

4.1 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 potvrzeno 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. Zvýšenou úroveň užívání potvrdíme v Dokumentu objednávky.

4.2 Volby prodloužení smluvního období pro služby Cloud Service

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

4.2.1 Automatické prodloužení

Jestliže je ve Vašem Dokumentu objednávky uvedeno automatické prodloužení, jste oprávněni vypovědět 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 objednávky. Neobdrží-li IBM nebo Váš Obchodní partner IBM takovou výpověď 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).

4.2.2 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.

4.2.3 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.

5. Technická podpora

Technická podpora je poskytována během období registrace. Účelem služeb IBM SmartCloud for Social Business Technical Support Services je pomoci uživatelům vytěžit maximum výhod ze služeb Cloud Service. Cílem této vzdálené technické podpory je poskytnout zaměstnancům zabývajícím se podporou a administrací přístup ke službám specialistů v případě problémů vztahujících se ke službám Cloud Service, které Zákazník není schopen vyřešit. Přístup ke službě IBM SmartCloud for Social Business Standard Support je součástí služeb Cloud Service, jak je popsáno výše. Přístup ke službě IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support je dostupný jako samostatná služba podléhající úhradě dodatečného poplatku.

IBM SmartCloud for Social Business Standard Technical Support zahrnuje podporu problémů se Závažností 1 a podporu eskalace problémů s jinou závažností.

IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support zahrnuje podporu problémů se Závažností 1 a podporu eskalace problémů s jinou závažností s využitím prioritního zpracování, rychlejší odezvy a dodatečných služeb v oblasti podpory.

Volby technické podpory jsou podrobně popsány na adrese <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Přehled cílových hodnot v oblasti technické podpory SmartCloud:

	Standardní podpora	Rozšířená podpora
Závažnost 1	Do dvou hodin (7 dní v týdnu, 24 hodin denně)	Do 30 minut (7x24)
Závažnost 2	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Do jedné hodiny
Závažnost 3	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Do dvou hodin
Závažnost 4	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Do dvou hodin

Pokud jste tyto služby SmartCloud Service získali od nějakého prodejce, mohou se Vaše podmínky v oblasti podpory lišit. V případě zájmu od dodatečné informace se obraťte na svého prodejce.

6. Aktivační software

Tato nabídka Cloud Service může zahrnovat aktivační software. Aktivační software smíte používat ve spojení s užíváním služby Cloud Service během smluvního období služby Cloud Service, a to způsobem, který je popsán v dokumentaci nebo v licenci. V rozsahu, v němž aktivační software obsahuje vzorový kód, máte dodatečné právo vytvářet odvozená díla ze vzorového kódu a používat je v souladu s uděleným právem. Aktivační software je poskytován v souladu s úrovní služeb SLA (je-li nějaká) jako komponenta služby Cloud Service a vztahuje(i) se na něj příslušná(é) licenční smlouva(y).

7. Komunikace

IBM Customer Services Group Vám zasílá zprávy/sdělení ohledně níže uvedených záležitostí:

a. Aktualizace služeb

Tyto e-mailové zprávy určené Vaším administrátorům zahrnují viditelné změny služby Cloud Service, nové funkce nebo požadavky IBM, jejichž cílem je zajistit, aby Zákazníci udržovali užívání služeb v plném rozsahu. Tyto zprávy jsou v případě, kdy není vyžadována činnost na Vaší straně, zasílána obvykle 2 týdny před víkendem, během něhož jsou změny uvolněny. Zpráva předem bude zasílána rovněž v případech, kdy bude nutná nějaká činnost, jako je změna sítě nebo pokyny pro uživatele.

b. Zprávy týkající se údržby

Tyto e-maily představují pro administrátory Vašeho Zákazníka potvrzení toho, že budou využita rezervovaná/plánovaná okna údržby. Tyto e-maily jsou obvykle zasílány 3 dny předem jako připomínka nadcházejícího okna údržby. Na konci údržby jsou zasílány zprávy, jež administrátory Vašeho Zákazníka informují o ukončení údržby. Informace o příštím okně údržby je k dispozici rovněž na adrese: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Registrovaní

uživatelé nebudou dostávat e-mailové zprávy, které jsou zasílány administrátorům/příjemcům Vašeho Zákazníka. Namísto toho registrovaní uživatelé uvidí oznámení o údržbě v prostředí prohlížeče 3 dny před oknem údržby.

c. Oznámení týkající se incidentů

IBM Customer Services Group bude neprodleně informovat administrátory Vašeho Zákazníka prostřednictvím více komunikačních kanálů (webové stránky se stavem datového střediska, SMS (na základě registrace) a pravidelné a časté e-mailové zprávy) o stavu obnovy služeb. Tyto zprávy jsou obvykle zasílány během incidentu v případě, že IBM potvrdí problém. Cílem je informovat administrátory Vašeho Zákazníka o tom, jak postupuje naše práce na řešení problému, a rovněž o finálním vyřešení incidentu ("all clear"). Zprávy jsou administrátorům Vašeho Zákazníka zasílány v případě incidentů s širokým dopadem na služby. IBM nemusí zasílat oznámení o menších problémech nebo o problémech, jež mají dopad jen na jednoho Zákazníka nebo na několik málo Zákazníků.

8. Další informace

8.1 Informace o ochraně soukromí a zásadách ochrany soukromí

Zavazujete se, že: (i) uvedete jasný a zřetelný odkaz na Vaše podmínky užívání webových stránek a zásady ochrany osobních údajů, 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 stanoveném právními předpisy získáte souhlas od návštěvníků webových stránek dříve, než IBM Vaším jménem nebo Vy sami vložíte obrázky typu gif/web beacon do zařízení návštěvníka.

Jste si vědomi a vyjadřujete svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb Cloud Service od Vás (Vašich zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb Cloud Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě našich služeb Cloud Service, které umožňují zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit vzájemné interakce. Potvrzujete, že získáte nebo jste získali souhlas, který IBM zmocňuje ke zpracování shromážděných osobních údajů v souladu s příslušnými právními předpisy, a to pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností náležejících IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům Vašich zaměstnanců a smluvních partnerů, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

8.2 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.

8.3 Zákaz přenosu a používání osobních zdravotních dat

Služba Cloud Service není navržena tak, aby splňovala požadavky vyplývající ze zákona HIPAA ("Health Insurance Portability and Accountability Act") a nesmí být používána k přenosu nebo ukládání jakýchkoli osobních zdravotních dat.

8.4 Soubory cookie

Jste si vědomi a vyjadřujete svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Service od Vás (Vašich zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby Cloud Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě naší služby Cloud Service, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit vzájemné interakce. Potvrzujete, že získáte nebo jste získali souhlas, který IBM zmocňuje ke zpracování shromážděných osobních údajů v souladu s příslušnými právními předpisy, a to pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností náležejících IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům Vašich zaměstnanců a smluvních partnerů, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

Příloha A

Následující podmínky jsou vyžadovány ze strany dodavatelů, kteří jsou třetími stranami, s nimiž má IBM navázan vztah v rámci poskytování této služby Cloud Service a kteří jsou povinni - z tohoto titulu - sdělit tyto podmínky Zákazníkovi. Pro účely této Přílohy A znamená "Společnost" IBM. Vyjádření souhlasu s tímto Popisem služeb IBM Cloud Service bude zahrnovat vyjádření souhlasu s níže uvedenými podmínkami dodavatelů, které jsou zahrnuty do této Přílohy.

1. Podmínky Oracle platné pro SmartCloud Docs a SmartCloud Meetings

Služby Cloud Service zahrnují technologii Outside In pro filtrování a prohlížení dokumentů ("technologie Outside In"), kterou dodává společnost Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Výraz "Outside In Technology" zahrnuje jakoukoli technologii, na kterou společností Oracle poskytují licence její dodavatelé. Pro účely tohoto Popisu služeb a smlouvy, k níž se vztahují, zahrnuje výraz "Dodavatel IBM" společnost Oracle a její dodavatele. Kromě podmínek tohoto Popisu služeb a smlouvy, k níž se vztahuje, Zákazník výslovně souhlasí s níže uvedeným textem, neboť je to nezbytná podmínka pro užívání technologie Outside In: (1) Oracle USA, Inc. je obmyšlenou třetí stranou, pokud jde o tento Popis služeb a smlouvu, k níž se vztahuje, (2) Zákazník smí registrace služby Cloud Service převést pouze za předpokladu, že předem zašle písemné oznámení IBM a i jinak bude postupovat v souladu s podmínkami Popisu služeb a smlouvy, k níž se vztahuje, (3) Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu zveřejnit výsledky benchmarkových testů spouštěných na technologii Outside In, (4) IBM smí informovat dodavatele IBM o výsledcích kontroly dodržování podmínek vztahujících se k takovým komponentám od dodavatelů IBM, (5) v rozsahu, který připouští platné právní předpisy, se neaplikují ustanovení předpisu Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA").

2. Zakázané užívání

Microsoft zakazuje následující užívání:

"Zákaz užívání v prostředí s vysokým rizikem": Zákazník nesmí službu Cloud Service používat v žádném prostředí nebo situaci, kde by selhání služby Cloud Service mohlo vést k úmrtí nebo vážnému úrazu jakékoli osoby nebo k vážným škodám na majetku či životním prostředí ("Užívání v prostředí s vysokým rizikem"). Příklady Užívání v prostředí s vysokým rizikem zahrnují - nikoli však pouze: leteckou dopravu nebo jiné způsoby hromadné přepravy osob, jaderná či chemická zařízení, systémy na podporu životních funkcí pacientů, implantovatelné lékařské přístroje, motorová vozidla nebo zbrojní systémy. Užívání v prostředí s vysokým rizikem nezahrnuje využití služby Cloud Service pro administrativní účely, využití k ukládání konfiguračních dat, využití v technicko-inženýrských a/nebo konfiguračních nástrojích a využití v jiných aplikacích, kde nedochází k řízení a kde by selhání služby Cloud Service nemělo za následek úmrtí, úraz nebo vážné škody na majetku či životním prostředí. Tyto aplikace, které nevykonávají řídicí funkci, mohou komunikovat s aplikacemi vykonávajícími řízení, nesmí však přímo či nepřímo odpovídat za řídicí funkci.