

## **IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud**

Tento Popis služby popisuje službu Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

### **1. Cloud Service**

#### **1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud**

Uživatel IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud bude mít přístup k nabídce Cloud Services, ke které má Zákazník oprávnění podle Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), a bude oprávněn používat tyto nabídky na základě zakoupených typů uživatelů, které jsou popsány v příslušných Popisech služeb. Využívání této služby Cloud Service ve spojení s níže uvedenými nabídkami musí být v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu a v souladu s Popisem služby, který s danou nabídkou souvisí.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

#### **1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator**

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator poskytuje následující funkce s využitím sítě pro doručování obsahu od společnosti Akamai Technologies:

- Dynamický mapovací systém směruje požadavky uživatele na zabezpečený obsah aplikací na optimální server;
- technologie optimalizace směrování identifikuje optimální cestu zpět do původní infrastruktury za účelem načtení dynamického obsahu aplikací;
- přenosový protokol transparentně optimalizuje komunikace mezi serverem a místem původu; a
- server načítá požadovaný obsah aplikace a vrátí jej uživateli prostřednictvím zabezpečeného optimalizovaného připojení.

### 1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

Produkt IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud zprostředkuje šifrované spojení mezi servery mezi koncovým bodem. Veškerý provoz mezi těmito dvěma zařízeními je bezpečně šifrován. Data jsou dešifrována na straně odesílání a přijímání pomocí šifrovacích klíčů a metod dle odvětvového standardu. Pokud se pro neproduktivní instance připojení VPN, je nutné získat další registraci.

### 1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud zajišťuje šifrování dat Zákazníka uložených ve vyhrazené instanci databáze pomocí šifrovacího klíče pro následující služby Cloud Service verze 10.1 nebo nižší, pokud jsou uvedeny v Transakčním dokumentu Zákazníka:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

Šifrovací klíče jsou klíče uložené v úložišti klíčů a každá instance databáze vyžaduje vyhrazené jedinečné klíče. Nejsou sdíleny žádné klíče, i když jsou instance databáze obsaženy ve sdíleném softwaru. IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud a IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud neuchovávají přílohy v databázi, a data příloh proto nejsou šifrována.

Zákazník si musí zakoupit Instanci produktu IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud pro každou Produktivní a Neproduktivní instanci, pro kterou šifrování dat požaduje.

### 1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On poskytuje nezbytnou infrastrukturu k instalaci produktu IBM Cognos k použití s produkty IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud a IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. S funkcí produktu IBM Cognos lze využívat pouze pro data vygenerovaná nebo uložená v rámci těchto nabídek. Služby konfigurace a vytvoření datového modelu jsou k dispozici v rámci samostatné dohody. Tato nabídka není vyžadována, pokud si Zákazník zakoupil produkt IBM Emptoris Contract Management on Cloud nebo IBM Emptoris Services Procurement on Cloud.

### 1.6 Vzdáleně poskytované služby

Zákazník zajistí následující, aby IBM mohla poskytovat služby Service Engagement and Maintenance:

- Určí kontaktní osobu Zákazníka, na něž bude směřována veškerá komunikace týkající se nabídky Cloud Service, a jenž bude oprávněn vystupovat za Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se nabídky Cloud Service; bude fungovat jako prostředník mezi IBM a všemi odděleními Zákazníka využívajícími nabídku Cloud Service; bude se účastnit všech schůzek o stavu projektu, kde bude přebírat a předávat informace, data a rozhodnutí do tří (3) pracovních dnů od žádosti IBM; pole potřeby bude pomáhat řešit a eskalovat v rámci organizace Zákazníka veškeré problémy spojené s nabídkou Cloud Service.
- poskytne IBM přístup ke službám Cloud Services na straně Zákazníka;
- bude spolupracovat na dokončení úloh a činností Zákazníka;
- Bere na vědomí a souhlasí s tím, že tyto služby jsou koncipovány na podporu jedné obchodní oblasti implementující daný software s jednou sadou požadavků. Nabídka Cloud Service podporuje implementace pro více obchodních oblastí, nicméně pro další obchodní oblasti může být nezbytné zakoupení dalších služeb Service Engagement.
- Poskytne obchodní požadavky Zákazníka týkající se zakoupených služeb Service Engagements and Maintenance.
- Ponese odpovědnost za vývoj a implementaci testovacích plánů, příslušných testovacích skriptů a přidružených dat.
- Ponese odpovědnost za vývoj obchodních postupů koncových uživatelů, stejně tak jako vývoj a poskytování služeb zpřístupnění koncovým uživatelům; a

- Bude konzultovat s IBM před případným zapojením třetích osob, jejichž činnost by mohla ovlivnit schopnost IBM poskytovat předmětné služby; ponese odpovědnost za správu a výkon činností těchto třetích osob.

### 1.6.1 Sjednané služby

#### a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM poskytne služby pro přezkoumání a potvrzení požadavků Zákazníka na implementaci nabídky IBM Strategic Supply Management Cloud Services. V rámci tohoto posuzování požadavků proběhne technické dimenzování aktiv IT za účelem efektivního provozování produktivním systémem, technické ohodnocení pracovních stanic koncových uživatelů ve vztahu k minimálním softwarovým požadavkům, vysokoúrovňové posouzení vhodnosti funkcí softwarových modulů ve vztahu k požadavkům Zákazníka a projednání Zákazníkem požadované koncepce projektu, projektových zdrojů a harmonogramu projektu. IBM následně poskytne navrhovanou koncepci projektu s doporučením příslušných služeb, odhad rozpočtu IBM, odhad časové osy projektu a odhad zdrojů projektového týmu Zákazníka. IBM rovněž poskytne navrhované dimenzování aktiv IT vč. výkonnostního ohodnocení pracovních stanic Zákazníka.

#### b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service

Služby IBM k implementaci souborových funkcí VSM (Virtual Supplier Master) na podporu implementace kterékoli z nabídek IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services. IBM zajistí dva semináře zaměřené na soubory předloh v rámci VSM, vč. organizací, uživatelů, dodavatelů, kategorií a dalších odkazových polí podle potřeby příslušných softwarových modulů. IBM poskytne až 16 hodin činností týkajících se zpřístupnění se zaměřením na konfiguraci prvků VSM, jako jsou např. šablony dávek, branding, zabezpečení uživatelů, SAML 2.0 SSO a další provozní prvky VSM. IBM poskytne Zákazníkovi poradenskou podporu ohledně používání softwaru, Zákazníkovu procesu ověřování, vývoje obchodních postupů Zákazníka a zpřístupnění pro koncové uživatele Zákazníka.

#### c. IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service

Služby IBM zaměřené na poskytování funkční a technické pomoci při konfiguraci řešení jednotného přihlašování (SSO) Zákazníka s využitím SAML 2.0. IBM zajistí seminář zaměřený na posouzení podrobností konfigurace pro jednotné přihlašování (SSO) v rámci VSM, včetně posouzení funkcí VSM k aktualizaci uživatelských jmen v záznamech uživatelů tak, aby odpovídala metodě ověřování SSO. IBM poskytne ukázkový soubor IdP (poskytovatel identit), který si Zákazník bude moci nakonfigurovat a odeslat do VSM. IBM poskytne Zákazníkovi podporu v rámci činností testování Zákazníkem při konfiguraci SSO v neproduktivním prostředí a na serverech produktivního prostředí. Služba IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

#### d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service

Služby IBM zaměřené na poskytování dalších odborných znalostí týkajících se libovolné z nabídek IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services v otázkách návrhu, konfigurace, doporučených postupů, zpřístupnění pro administrátory, podpory sestavení nebo podpory zajišťování kvality v rámci jakékoli další vzdálené poskytované služby.

#### e. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service

Služby technického poradenství IBM zaměřené na využití a doporučené postupy dalších standardních odborných znalostí ke kterékoli webové službě IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services. IBM Zákazníkovi odpoví na otázky týkající se technické dokumentace k produktu, poskytne ukázkový kód a doporučené postupy ohledně využití standardních webových služeb produktu IBM Emptoris, posoudí dokumentaci návrhu předloženou Zákazníkem a poskytne zpětnou vazbu. Za odstraňování problémů v kódu vytvořeném Zákazníkem odpovídá Zákazník.

#### f. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service

IBM nakonfiguruje a nasadí standardní funkci sestav panelu dashboard napříč sadami. Toto zahrnuje extrakty dat z modulů sad a vývoj až tří prezentací sestav panelů dashboard na úrovni sad za využití standardních předpřipravených datových polí sad. IBM zajistí seminář zaměřený na přezkoumání zahrnovaných datových prvků, stejně tak jako na postup extrahování dat z jednotlivých modulů sad k využití ve funkcích tvorby sestav. IBM nasadí software pro extrahování dat nejprve v rámci neproduktivního prostředí a poté v produktivním prostředí podle dohody se

Zákazníkem. IBM využije extrahovaná data jako vstup databáze IBM InfoSphere DataStage k tvorbě sestav na úrovni sady, která bude sloužit ke zpřístupnění balíku dat pro reportovací software IBM Cognos. IBM dodá počáteční extrakty a datový model do místa testování za účelem testování Zákazníkem. Podle dohody se Zákazníkem zpřístupní IBM počáteční extrakty, datový model a počáteční sestavy panelu dashboard službě Cloud Service.

**g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement**

IBM poskytne posudek kontroly stavu zákaznickovy konfigurace, implementace a využití služby Cloud Service. Toto posouzení bude zahrnovat poznatky a doporučení ke zlepšení na základě obecných doporučených postupů používání služeb Cloud Service. V rámci této služby IBM posoudí původní dokumentaci zákaznickovy implementace, posoudí všechny otevřené sestavy PMR (Problem Maintenance Reports), zajistí dotazování koncových uživatelů, posoudí Zákaznickou konfiguraci služeb Cloud Service, vyhodnotí integraci služeb IIS (IBM Innovation and Integration Services) i uživatelských úprav jednotlivých modulů a dále poskytne sestavu s analýzou kontroly stavu, vč. zjištění, pozorování a doporučení ke zlepšení. Služba IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

**h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM poskytne administrátorům Zákazníka služby zpřístupnění pro Cloud Service. Toto zahrnuje přezkumy funkčnosti administrativních funkcí, prodiskutování doporučených postupů, předávání praktických zkušeností s funkcemi administrace v místě testování a zodpovězení konkrétních dotazů Zákazníka během fáze zpřístupnění. Do těchto přezkoumání bude zahrnuta administrace dodavatelů, interních organizací, uživatelů, kategorií a dalších referenčních dat ve VSM. Do činností zpřístupňování budou zahrnuty funkce jako např. dávkový import dat souborů předloh, branding serveru, konfigurace parametrů pro ověřování uživatelů, konfigurace oznámení pro oznámení SSM, stejně tak jako funkce uživatelského rozhraní pro změny zobrazovaných seznamů a export dat z modulu SSM. Služba IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

## 1.6.2 Služby údržby

**a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service**

IBM jednou za měsíc extrahuje standardní data z modulů sady SSM a provede aktualizaci balíku dat sady pomocí nových měsíčních extrakcí. Tato služba se v průběhu 12měsíčního období bude poskytovat celkem 12x. Před dodáním této služby musí zákazník řádně dokončit poskytování služby IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service, resp. uvedenou službu zakoupit a dokončit souběžně.

**b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service**

IBM jednou za čtvrtletí extrahuje standardní data z modulů sady SSM a provede aktualizaci balíku dat sady pomocí nových měsíčních extrakcí. Tato služba se v průběhu 12měsíčního období bude poskytovat celkem 4x. Před dodáním této služby musí zákazník řádně dokončit poskytování služby IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service, resp. uvedenou službu zakoupit a dokončit souběžně.

## 2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Cloud Service umožní Zákazníkovi zadávat a spravovat obsah zahrnují informace, které mohou být v souladu s platnými právními předpisy považovány za osobní údaje, včetně kontaktních údajů (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo, ID zaměstnance, nákladové středisko) a technických identifikačních údajů (uživatelské jméno, heslo, IP adresy, adresy MAC). IBM vyhoví požadavkům Zákazníka, jeho zaměstnanců nebo uživatelů typu Host na přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich údajů.

Tato služba Cloud Service není navržena podle žádných konkrétních požadavků týkajících se citlivých osobních údajů, chráněných zdravotních údajů nebo jiného regulovaného obsahu. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda Cloud Service vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s Cloud Service používá. Za žádných okolností nesmí Zákazník tuto službu Cloud Service použít ke shromažďování, zpracovávání nebo uchovávání chráněných zdravotních údajů.

Cloud Service šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí IBM a přístupovým místem sítě nebo stroje koncového uživatele. Služba Cloud Service šifruje obsah v době, kdy je nečinná a čeká na přenos dat, pokud Zákazník používá nabídku Cloud Service verze 10.1.1 nebo vyšší, resp. pokud zakoupil produkt IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud; v opačném případě nese Zákazník sám odpovědnost za zašifrování obsahu před jeho vložení do služby Cloud Service.

### 3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro službu Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

#### 3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb (SLA) musí být předložen do třiceti (30) pracovních dnů poté, co došlo k dopadu události na dostupnost služeb Cloud Service. Kompenzaci za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude dobropis vydaný oproti budoucí faktuře za službu Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro službu Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé nabídky Cloud Service prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

#### 3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,7 % pro Zákazníky, kteří si zakoupili Prémiovou podporu	2 %
< 99,0% v případě, že Prémiová podpora zakoupena nebyla	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb 2 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
---	---

#### 4. Technická podpora

IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

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. Poznámka: Zajistíme nepřetržitou (24 x 7) spolupráci se Zákazníkem při řešení kritických problémů a poskytneme Zákazníkovi dostupné technické zdroje k využití v této době.	Do jedné hodiny	24 x 7
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. Oprávnění a informace o fakturaci

##### 5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat 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 Transakčním dokumentu. 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. **Připojení** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Připojení je odkaz nebo spojení databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení ke službě Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Připojení navázaných

se službou Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.

- c. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb anebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- d. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Objednávce je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

## 5.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

## 5.3 Poplatky za vzdálené služby

Předplacené registrace vzdálených služeb a údržby se zajišťují buďto vzdáleně, nebo na pracovišti IBM. Plány projektů a dokumentace projektů se dodávají formou dokumentů ve vlastnictví IBM s neomezeným právem Zákazníka tyto dokumenty kopírovat a opakovaně používat v rámci Zákazníkových obchodních aktivit. IBM zajistí přiřazení řešitelů do 20 pracovních dnů od přijetí objednávky a bude poskytovat týdenní zprávy o stavu projektu. Předpokládá se, že projekty vzdáleně poskytovaných služeb budou dokončeny do 150 dnů od začátku poskytování předmětné služby.

## 5.4 Ověření

Zákazník i) bude uchovávat a na vyžádání poskytne záznamy, výstup ze systémových nástrojů a přístup do prostor Zákazníka, jak je přiměřeně nezbytné k tomu, aby IBM a její nezávislý auditor mohli ověřit dodržování podmínek této Smlouvy ze strany Zákazníka, a ii) ihned objedná a uhradí požadovaná oprávnění dle aktuálních sazeb IBM a další poplatky a závazky stanovené na základě takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby Cloud Service a ještě dva roky poté.

## 6. Smluvní období a možnosti prodloužení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se služba Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po uplynutí této 90denní lhůty zůstane služba Cloud Service dostupná do konce kalendářního měsíce.

## 7. Dodatečné podmínky

### 7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služby Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

### 7.2 Zálohování

Zálohy jsou prováděny denně pro produktivní instance a týdně pro neproduktivní instance. IBM uchová záložní kopii dat Zákazníka po dobu maximálně 90 dní pro produktivní instance a až 7 dní pro neproduktivní instance. Zákazník nese odpovědnost za takovou konfiguraci zabezpečení nabídky Cloud Service, aby zabránil jednotlivým uživatelům v odstranění dat, a zároveň bere na vědomí, že IBM nemá povinnost odstraněná data obnovit, přičemž za tuto činnost, je-li relevantní, mohou být účtovány poplatky.

### 7.3 Uplynutí doby platnosti služby Cloud Service

Před uplynutím doby platnosti nebo ukončením služby Cloud Service může Zákazník používat libovolné funkce reportingu nebo exportu služby Cloud Service k extrahování dat. Služby uživatelské extrakce dat se nabízejí v rámci samostatné smlouvy. Poté, co IBM od Zákazníka do 30 dnů od uplynutí doby platnosti

nebo ukončení služby Cloud Service obdrží žádost o podporu, poskytne Zákazníkovi elektronickou kopii obsahu v nativním formátu aplikace.

#### **7.4 Přejít na vyšší verzi služby Cloud Service**

IBM nainstaluje a nakonfiguruje upgrady softwaru pro produktivní a neproduktivní instance služby Cloud Service ve vzájemně dohodnutém čase a podle naplánované dostupnosti se zohledněním pracovní doby v časovém pásmu Zákazníka. Zákazník si může vyžádat naplánování upgradu na dny víkendu v závislosti na plánované dostupnosti registrací základní (Essential) nebo rozšířené prémiové (Premier Premium) podpory. Vyšší prioritu při plánování služeb upgradu na víkendové dny mají odběratelé rozšířené prémiové podpory (Premier Premium Support).

IBM oznámí 12 měsíců předem ukončení podpory pro verzi softwaru poskytnutou v rámci služby Cloud Service. Před datem ukončení podpory IBM společně se Zákazníkem provede migraci všech Zákaznických Instancí služby Cloud Service do podporované verze softwaru. Za náklady migrace nese odpovědnost Zákazník. Pokud migrace na podporovanou verzi softwaru není během stanovené výpovědní lhůty dokončena, kromě případů prodloužení způsobených výhradně ze strany IBM nebo jejich dodavatelů, je IBM oprávněna ukončit tuto smlouvu na základě písemné výpovědi podané Zákazníkovi 30 dní předem.

#### **7.5 Aktualizace databáze**

IBM provede jednou za čtvrtletí (resp. až čtyřikrát za čtvrtletí v případě Prémiové podpory) replikaci obsahu produktivní databáze do neproduktivní instance Zákazníka, a to pro každý zakoupený neproduktivní systém. Služby aktualizace budou poskytovány v dohodnutém čase, podle plánované dostupnosti.

#### **7.6 Certifikáty poskytnuté Zákazníkem**

Pokud si Zákazník konkrétně nevyžádá použití vlastního internetového lokátoru jednotného prostředku, Cloud Service bude nakonfigurována k použití internetového jednotného prostředku poskytnutého IBM. Pokud se Zákazník pro Cloud Service rozhodne používat vlastní internetový lokátor jednotného prostředku, nese veškerou odpovědnost a náklady a zodpovídá za veškerou údržbu v souvislosti s obnovením lokátoru jednotného prostředku a všech požadovaných certifikátů. Před dokončením poskytování Cloud Service musí Zákazník IBM poskytnout požadované certifikáty a informace k nastavení.

#### **7.7 Zotavení z havárie**

Pokud Zákazník používá aktuální podporovanou verzi služby Cloud Service, v případě závažného narušení systému způsobeného událostí typu vis major (např. požárem, zemětřesením, povodní atd.) IBM provede zotavení z havárie při vynaložení komerčně přiměřeného úsilí o obnovu produktivních dat Zákazníka do jednoho z neproduktivních prostředí Zákazníka s cílovou dobou zotavení 72 hodin. Toto ustanovení nepředstavuje záruku a neuplatní se žádná dohoda o úrovni služeb.