

## IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby 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 Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Standardní uživatelé (Standard User) mají k dispozici níže uvedené funkce:

- Konzole Intelligent Operations Center (IOC) - hlavní rozhraní, které uživateli umožňuje prohlížet si události a stav událostí a geoprostorové informace (to vyžaduje integraci se službou GIS, která není dodávána v rámci služby Cloud Service) a zobrazovat hlášení pro účely analýzy historických trendů a optimalizace implementace prostředků a informace o klíčových ukazatelích výkonnosti (KPI), které si uživatel vybral.
- Umožňuje uživatelům zobrazovat výsledky z analýz na základě času a místa události nebo ostatní data zpracovaná službami Cloud Services na mapě.
- Umožňuje uživatelům stahovat události na základě dat zpracovaných službou IBM Cloud Service.
- Umožňuje uživatelům prohlížet reporty o událostech nebo jiná data zachycená prostřednictvím konzole IOC.
- Umožňuje uživatelům provádět Standardní provozní postupy (SOP), které pomáhají automatizovat standardní odezvu na událost, prahovou hodnotu KPI nebo podmínku definovanou v reportu.
- Poskytuje uživatelům přehledný souhrn informací o všech událostech ve městě.

#### 1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Mobilní uživatelé nemají přístup k funkcím Standardních uživatelů, a to s následujícími výjimkami:

- Mobilní uživatelé mají přístup ke konzole Intelligent Operations Center pouze pro čtení; kromě toho mají následující přístup pro čtení a zápis ke Standardním provozním postupům:
  - Pomocí konzole Intelligent Operations Center mohou mobilní uživatelé spustit, zastavit nebo přeskočit kroky standardních provozních postupů a ke kroku v aktivním standardním provozním postupu mohou přidat komentáře nebo odkazy.
- Mobilní uživatelé mohou získat přístup k rozhraním API (Application Programming Interface) definovaným v Programátorské příručce konzole Intelligent Operations Center prostřednictvím rozhraní poskytovaných společností IBM nebo alternativních rozhraní třetích stran, jako jsou např. nativní mobilní aplikace.

#### 1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- Uživatelé z řad spotřebitelů mohou odesílat požadavky na služby a prohlížet stav svého požadavku.
- Uživatelé z řad spotřebitelů nemají přístup k funkcím Standardního uživatele.

#### 1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Předpokladem k získání nabídky Managed Object on Cloud je, aby Zákazník získal alespoň jednoho Standardního uživatele.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object umožňuje systému přijímat data a volitelně podniknout kroky proti konkrétnímu objektu identifikovaném v programu.
- Konkrétní typy objektů, na které se bude vztahovat nabídka IBM Intelligent Operations Center Managed Object daného Zákazníka, budou specifikovány v Transakčním dokumentu jako "spravovaný objekt".
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud může také sledovat datové zdroje nespravovaných objektů, na které se nebude vztahovat oddělený poplatek.

## 2. Popis zabezpečení

Tato Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

### 2.1 Regulovaný obsah

Tato služba Cloud Service není navržena pro jakékoli specifické požadavky na zabezpečení regulovaného obsahu, jako například osobních údajů nebo citlivých osobních údajů. Zákazník nese odpovědnost za určení toho, zda tato služba Cloud Service uspokojuje potřeby Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti se službou Cloud Service používá.

### 2.2 Sběr dat

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Service od Zákazníka (jeho 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 se Zákazníkem. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

## 3. Cíle v oblasti úrovně služeb

Cíle týkající se úrovně služeb pro tuto nabídku Cloud Service jsou:

- 99,5% dostupnost mimo naplánované časové úseky vyhrazené na údržbu;
- maximálně pětisekundová doba odezvy indikující aktivitu webové stránky.

Cíle týkající se úrovně služeb představují pouze cíl, nikoli záruku vůči Zákazníkovi. Zákazník nemá v případě, že IBM nesplní cíle týkající se úrovně služeb, žádný nárok na refundaci, vrácení peněz nebo jinou formu náhrady či nápravy.

## 4. Technická podpora

Technická podpora pro Cloud Service je poskytována prostřednictvím portálu IBM Client Success Portal: <https://support.ibmcloud.com>. 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 během hodin podpory
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
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvou hodin (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)
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne

## 5. Oprávnění a informace o fakturaci

### 5.1 Metriky poplatků

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

- a. **Souběžný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Souběžný uživatel je osoba, která kdykoli v daném časovém okamžiku přistupuje ke službě Cloud Service. Bez ohledu na to, zda daná osoba souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se taková osoba počítá za jediného Souběžného uživatele. Zákazník je povinen získat oprávnění pro maximální počet Souběžných uživatelů, kteří jakýmkoli způsobem, přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke Cloud Service během období měření uvedeného v Zákaznické Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- b. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Zákaznické Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- c. **Oprávněný účastník** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Oprávněným účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která je způsobilá k účasti na jakémkoli programu poskytování služeb a který je spravován nebo sledován prostřednictvím služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Oprávněné účastníky spravované nebo sledované v rámci Cloud Service během období měření specifikovaného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka.
- d. **Položka** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Položka je výskyt specifické položky, která je zpracovávána, spravována nebo souvisí s použitím Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Položky zpracováváné, spravované nebo související s použitím Cloud Service během období měření specifikovaného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.  
  
Pro Cloud Service je Položka každý jedinečný konkrétní spravovaný objekt, který je zpracováván, spravován nebo souvisí s použitím Cloud Service.

### 5.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být stanoven na poměrném základě.

### 5.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

## 6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování 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 Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je na konci období ukončena.

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

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

## 7. Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo Uživatel služeb Cloud Service přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, které jsou se službou Cloud Service propojeny nebo k nimž má služba Cloud Service přístup, uděluje Zákazník a Uživatel služeb Cloud Service 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 nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.