

## IBM Blueworks Live

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

IBM Blueworks Live je řešení typu software-as-a-service nabízející prostředí, které je založeno na spolupráci a které slouží pro zachycení, zdokumentování, modelování a optimalizaci obchodních procesů a rozhodování.

Cloud Service je prodávána na základě následujících typů přístupů autorizovaných uživatelů:

- a. Uživatel typu Editor má přístup ke všem funkcím produktu. Uživatelé typu Editor jsou schopni ve vzájemné spolupráci vytvářet a znázorňovat modely obchodních procesů a modely rozhodování a provádět v nich změny.
- b. Uživatel typu Přispěvatel může zobrazovat, komentovat a přidávat dokumentaci k obchodním procesům a rozhodovacím modelům. Uživatelé typu Přispěvatel nemohou vytvářet ani upravovat modely obchodních procesů nebo obchodních rozhodnutí.
- c. Uživatel typu Prohlížeč si může zobrazovat sdílené modely obchodních procesů. Uživatelé typu Prohlížeč se nemohou zapojit či přispívat k práci a nemohou ji komentovat, ani nemají přístup k prostorům, blogům či proudům aktivit.

Oprávnění uživatele typu Editor a Přispěvatel se prodávají jednotlivě. Oprávnění uživatele typu Prohlížeč jsou k dispozici v balíčcích po 500. Zákazník musí určit minimálně jednoho uživatele typu Editor nebo jednoho uživatele typu Přispěvatel jako administrátora Cloud Service. Administrátor bude mít oprávnění administrátora, která zahrnují schopnost monitorovat množství a typ získaných uživatelských oprávnění a celkový počet implementovaných oprávnění.

Administrátor a uživatelé typu Editor mohou k přístupu ke Cloud Service přizvat nové uživatele. Každý uživatel označený buď jako Editor, Přispěvatel, nebo Zobrazující se bude počítat jako jedno zakoupené oprávnění daného typu uživatele. Pokud uživatel již přístup ke Cloud Service nevyžaduje, lze konkrétní oprávnění typu uživatele trvale přiřadit jinému uživateli, který požaduje stejný typ přístupu uživatele, nebo jej lze přiřadit kdykoli v budoucnu. Po přiřazení všech oprávnění pro daný typ uživatele musí Zákazník získat další oprávnění pro příslušný typ uživatele, aby mohl přidělit přístup novému uživateli. Cloud Service sleduje počet oprávnění pro každý typ uživatele a nepovolí přístup nad rámec získaného počtu oprávnění.

### 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.

### 3. Smlouva o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující úroveň služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Tato smlouva o úrovni služeb nepředstavuje žádnou formu záruky. Úroveň služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

#### 3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění smlouvy o úrovni služeb musí být předložen do tří (3) pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se smlouvy o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení 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 strany, návrhy nebo pokyny, nepodorovanými 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 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 Cloud Service.

### 3.2 Úrovně služeb

Dostupnost 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 %	2 %
<97 %	5 %
< 95 %	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: 50%; 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

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu a online systému hlášení problémů. Informace o nabídce technické podpory jsou uvedeny v příručce IBM Software as a Service Support Handbook, která je k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>. 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 (v průběhu pracovní doby)

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
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:

- **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 Zákazníkově Transakčním dokumentu.

### 5.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

## 6. Smluvní období a volby prodloužení

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 neprodloužit, 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.