

IBM API Management 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

IBM API Management on Cloud je cloudová služba pro více klientů, která umožňuje uživatelům definovat a zpřístupňovat "webová rozhraní API", která lze použít k zajištění snadného přístupu k podnikovým aktivům vlastněným organizací Zákazníka.

Nabídka poskytuje komplexní řešení, které umožňuje:

- Definici rozhraní API
- Nasazení těchto rozhraní API na platformu běhového prostředí, ze které lze obsluhovat požadavky.
- Publikování informací a dokumentace o těchto rozhraní API na Portál pro vývojáře, který je poskytován v rámci platformy.
- Samoobslužné zařazení vývojářů aplikací, kteří chtějí tato rozhraní API využívat, včetně generování tokenů zabezpečení pro použití při vyvolávání těchto rozhraní API.

1.1 Funkce

Užívání služby API Management on Cloud se určuje na základě čtyř proměnných, které jsou povoleny na základě konkrétních získaných nároků Zákazníka pro službu IBM SaaS:

- a. Volání rozhraní API služby IBM API Management on Cloud
Tato služba je měřena na základě počtu volání rozhraní API za měsíc (v milionech) a vypočítává objem požadavků volání rozhraní API, které budou provedeny na rozhraní API Zákazníka jejich vývojáři aplikací.
- b. IBM API Management on Cloud Basic Portal Developers
Tato služba je měřena na základě počtu vývojářů aplikací používajících Cloud Service. Konkrétně se jedná o počet jednotlivých uživatelů, kteří jsou registrováni ve službě Cloud Service jako vývojář aplikací za účelem využívání rozhraní API Zákazníka.

1.2 Další volitelné funkce

- a. IBM API Management on Cloud Storage – volitelné
Pro Zákazníky, kteří chtějí využívat volitelnou funkci "protokolování textu zprávy", tato Cloud Service poskytuje Zákazníkovi objem datového úložiště, který si přeje přiřadit, k uchování informací o těchto požadavcích. Velikost analytického úložiště pro protokolování dat textu zprávy požadavku se měří v GB.
- b. IBM API Management on Cloud Advanced Portal Developers – volitelné
Pro Zákazníky, kteří chtějí využívat volitelnou funkci "Advanced Portal Developers", tato Cloud Service umožňuje Zákazníkům vytvořit přizpůsobený portál pro vývojáře pro vývojáře svých aplikací.

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 IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

3. Smlouva o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující smlouvu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Smlouva o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Smlouva 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

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 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)
<99,95 %	2 %
<99 %	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

<p>Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období</p> <p>- 500 minut Odstávky</p> <p>= 42 700 minut</p> <hr/> <p>Celkem 43 200 minut</p>	<p>= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během Smluvního měsíčního období</p>
---	--

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. IBM zpřístupní [Příručku podpory IBM Software as a Service](#), 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	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: 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	Významný dopad na obchodní činnost: 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	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	Minimální dopad na obchodní činnost: 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. **Milion volání serveru (MSC)** – je měrou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Volání serveru jsou data předaná službě Cloud Service a zpracovaná službou Cloud Service jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID subjektu. Volání serveru, které je zpracováváno různými ID subjektů, bude započítáno jako jedinečné Volání serveru pro každé jedinečné ID subjektu. ID subjektu vymezuje a/nebo řídí v rámci Cloud Service přístupová práva k datům, jež mohou zahrnovat zpracovaná data z jednoho nebo více webových serverů Zákazníka. Každé oprávnění MSC představuje jeden Milión volání serveru. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MSC, který bude pokrývat celkový počet Volání serveru zpracovaných během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Oprávněný uživatel** – je měrou 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 celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- c. **Gigabajt** – je měrou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Gigabajt je definován jako 1 073 741 824 bajtů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Gigabajtů zpracovaných prostřednictvím Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

5.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

5.4 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.

6. Další informace

6.1 Informace o ochraně soukromí a zásadách ochrany soukromí

Zákazník souhlasí, že: (i) uvede jasný a zřetelný odkaz na své podmínky užívání webových stránek a zásady ochrany soukromí, které budou zahrnovat odkaz na jeho postupy a postupy IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) týkající se shromažďování a užívání osobních údajů; (ii) uvede upozornění, že IBM umístí jeho jménem soubory cookie a obrázky typu gif/web beacon do počítače návštěvníka, s vysvětlením účelu a využití takové technologie; a (iii) v rozsahu, který vyžadují právní předpisy, získá souhlas od návštěvníků webových stránek dříve, než IBM jeho jménem nebo on sám vloží obrázky typu gif/web beacon do zařízení návštěvníka.

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Services od Zákazníka (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 interakce se Zákazníkem na míru. 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.

6.2 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.

6.3 Informace o profilu uživatele Cloud Service

V souvislosti s užíváním Cloud Service Zákazník potvrzuje a souhlasí s tím, že: (i) Uživatel Cloud Service může zveřejnit jména, funkce, názvy společností a fotografie Uživatelé Cloud Service jako součást profilu ("Profil") a tento Profil si mohou prohlížet jiní Uživatelé Cloud Service a že (ii) kdykoli Zákazník požádá o opravu nebo odstranění Profilu Uživatelé Cloud Service ze služby Cloud Service, bude tento Profil opraven nebo odstraněn, avšak jeho odstranění může mít za následek zabránění přístupu ke Cloud Service.

6.4 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 nečiní prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

6.5 Poskytovatel služeb, který je třetí stranou

Nehledě na ustanovení Smlouvy smí Zákazník udělit subjektům třetí strany přístup ke Cloud Service prostřednictvím Portálu pro vývojáře. Třetí strana může přistupovat k rozhraním API publikovaným Zákazníkem a smí tato rozhraní API vyvolávat za běhu k provádění povolené obchodní funkce. IBM nenese odpovědnost za užívání rozhraní API třetí stranou.