

IBM Digital Experience Plus on Cloud

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné 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

Služba Cloud Service poskytuje spravovanou platformu digitálního prostředí a spravující multikanálové servery pro zákazníky, partnery a zaměstnance. Cloud Service zahrnuje portál, správu webového obsahu a funkce syndikace a integrace.

Cloud Service zahrnuje softwarové VPN připojení k pracovišti Zákazníka pro bezpečný a šifrovaný přístup k provozním prostředím.

Tato služba Cloud Service není navržena podle žádných konkrétních požadavků na zabezpečení pro regulovaný obsah, například pro osobní údaje nebo citlivé osobní informace. 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.

1.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud

Tato Cloud zahrnuje vyhrazené Produktivní runtime provozní prostředí a Prostředí pro tvorbu obsahu zahrnující IBM WebSphere Portal a IBM Web Content Manager k vytváření a správě webového obsahu a souvisejících pracovních postupů. Cloud Service poskytuje také prostředí QA pro testování uživatelského kódu a prostředí předproduktivního Fázování pro správu verzí.

1.1.1 Služby Client Success Management Services

IBM poskytuje až deset (10) hodin vzdáleně poskytované podpory týdně, která zahrnuje řízení úspěšnosti zákazníka pro Cloud Service. Tyto služby zahrnují mimo jiné poradenství k plánovaným nebo nouzovým aktivitám údržby, pomoc při řešení a poskytování poradenství při výpadech, poradenství k funkcím nových produktů a osvědčeným postupům v rámci implementace, dle potřeby představení dalších odborníků IBM, shromažďování zpětné vazby Zákazníka ke službě a obecně podporu Zákazníka během období registrace.

1.2 Nastavení a služby On-demand Setup Services

Služby IBM Digital Experience Plus on Cloud Setup a IBM Digital Experience Plus on Cloud On-demand Setup poskytují až 40 hodin služeb "Koordinátor počátečního nastavení", jejichž cílem je zajistit úspěšné nastavení služby Digital Experience Plus on Cloud pro Zákazníka. Tyto služby zahrnují představení služby a mechanismů podpory Zákazníkovi, shromáždění konfiguračních dat pro integraci VPN a SAML, revizi plánů Zákazníka ohledně nasazení, poskytnutí rad ohledně dostupné dokumentace, vzdělání a podpory a asistenci s koordinací týmů Zákazníka a IBM během počátečního nastavování.

1.3 Volitelné komponenty

1.3.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity

IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity je možné získat za účelem rozšíření výpočetní kapacity služby Cloud Service o 2 virtuální CPU na jednu instanci.

2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahujících se k využívání služeb Cloud Service a prvků ochrany dat, pokud existují, jsou definovány v této sekci. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datový list může být dostupný pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Bez ohledu na jakékoliv zvyklosti nebo praxi podle místního práva strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Následující Datové

listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat ochranu dat služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1404408577471>

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA. Pokud se uplatňuje DPA, platí závazek společnosti IBM zasílat oznámení o změnách Dílčím zpracovatelům a právo Zákazníka vznášet námitky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro 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

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody 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 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 10 procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za 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 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)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99 %	5 %

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 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.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu a online systému hlášení problémů. Příručka podpory SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

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

- Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- 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 Zákaznickém Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé objednané služby nastavení.

Poplatek za služby nastavení na vyžádání budou v případě objednání účtovány v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé služby nastavení.

5.3 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku fakturačního období frekvence, s výjimkou poplatků za překročení a typ použití, které budou fakturovány zpětně.

6. Smluvní období a možnost obnovení

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 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). Obnovení podléhá ročnímu zvýšení ceny dle ustanovení cenové nabídky. V případě, že k automatickému obnovení dojde po doručení oznámení IBM o stažení služby Cloud Service, doba obnovení skončí ke konci aktuálního období prodloužení nebo k ohlášenému datu stažení, podle toho, co nastane dříve.

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

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

7.2 Aktivační software

Služba Cloud Service vyžaduje použití aktivačního softwaru, který si Zákazník stáhne do svých systémů pro usnadnění používání služeb Cloud Service. Zákazník je oprávněn používat aktivační software výhradně ve spojení s užíváním služby Cloud Service. Aktivační software se poskytuje "tak, jak je".

Společně s touto službou Cloud Service jsou distribuovány produkty IBM WebSphere Portal Server a IBM Web Content Manager (Portal), které mohou být nasazeny pouze jako součást interních prostředí Zákazníka pro vývoj a testování pro interní neproduktivní činnosti, včetně - nikoli však pouze - testování, ladění výkonnosti, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností v oblasti zajištění kvality a/nebo vývoje interně užívaných dodatků či rozšíření k Portálu s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez zakoupení příslušných oprávnění k produktivnímu užívání oddělených od registrace Cloud Service není Zákazník oprávněn používat žádnou část Portálu k jakémukoli jinému účelu.

7.3 Odkazy na webové stránky nebo jiné služby třetích stran

Jestliže Zákazník nebo některý Uživatel Cloud Service přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, které jsou propojeny s Cloud Service nebo k nimž má Cloud Service přístup, uděluje Zákazník a Uživatel Cloud Service 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 nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

7.4 Kód a testy poskytnuté Zákazníkem

Zákazník může dodat vlastní kód pro nasazení ve službě Cloud Service. Dodaný kód musí odpovídat požadovanému formátu a podporovanému obsahu, jak je popsáno v dokumentaci k nabídce Cloud Service.

Zákazník zaručuje, že má právo dodat kód IBM pro jeho nasazení ve službě.

Zákazník nese odpovědnost za funkčnost dodaného kódu včetně veškerých služeb třetích stran, které kód využívá.

Zákazník nesmí ve službě Cloud Service spouštět jakýkoli typ zátěžových výkonnostních testů.

7.5 Použití obsahu

Povinností Zákazníka je získat všechna nezbytná oprávnění k používání, poskytování, uchovávání a zpracovávání obsahu v Cloud Service a podpoře a uděluje IBM svolení tak také učinit.

7.6 Podpora aktiv se služby IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM může na žádost Zákazníka nainstalovat a konfigurovat aktiva ze služby IBM Collaboration Solutions Catalog (známé také jako IBM Green House https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) do Cloud Service. Na všechna tato aktiva (včetně - nikoli však pouze - Content Template Catalog, Site Builder a Script Portlet) se vztahují smluvní podmínky služby IBM Collaboration Solutions Catalog a Zákazníkovu používání těchto aktiv s Cloud Service představuje souhlas s těmito podmínkami. Podpora používání těchto aktiv s Cloud Service

je IBM poskytována na komerčně přiměřené bázi. Dále není zaručeno, že obsah vytvořený pomocí těchto aktiv bude po upgradu Cloud Service fungovat správně. Všechny takové upgrady jsou prováděny bez ruční migrace Zákazníkem vytvořeného obsahu, který tato aktiva využívá, a za takovou migraci nese odpovědnost Zákazník.