

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem "Zákazník" označuje společnost, její autorizované uživatele nebo příjemce služby Cloud Service.

### 1. Cloud Service

Služba Cloud Service poskytovaná IBM je popsána níže. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud Service) poskytuje:

- a. High Speed Archival
  - Tiskový výstup, například reporty, faktury, výpisy, zásady, vysvětlení benefitů, platební/úvěrové transakce atd. generované aplikací pro načítání, indexování a archivaci.
  - Flexibilita pro zpracování velkých datových souborů s více dokumenty
  - Podpora různých formátů souborů PDF, AFP, LineData, XML
- b. Automatické indexování
  - Program načítání a indexování v Cloudu automaticky extrahuje metadata z reportů, výpisů atd. a vyplňuje pole indexu v relační databázi pro efektivní vyhledávání a načítání.
- c. Efektivní využití úložiště
  - Archivovaná data jsou komprimována pro efektivní využití úložiště.
- d. Archivace s vypršením platnosti dokumentu
  - K další optimalizaci využití úložiště lze definovat obchodní zásady pro automatické vypršení platnosti archivovaných dat na základě typu reportu/výpisu atd.
- e. Archivace bankovních transakcí, která splňuje standardy XML.
- f. Webový a mobilní přístup k archivovaným výpisům, reportům atd.
- g. Lze povolit fulltextové vyhledávání.
- h. Pravidelné zasílání reportů určeným interním uživatelům
- i. Replikace dat výroby do sekundárního umístění, podpora zotavení z havárie
- j. Jedna zabezpečená privátní infrastruktura klienta zajištěná napříč duálními datovými středisky pro vysokou dostupnost
- k. Nepřetržité monitorování produkčního prostředí

Všechny výše uvedené funkce jsou dostupné po zakoupení Požadovaných oprávnění pro IBM Content Manager OnDemand on Cloud popsaných níže.

### 1.2 Požadovaná oprávnění

Zákazník si musí zakoupit registraci oprávnění nabídky Základní služby a Úložiště definovaných níže.

#### Oprávnění základní služby

- Každá základní nabídka služby představuje kapacitu ke zpracování určitého objemu dat a uživatelských operací během zadaného období podle popisu níže. Popisy kapacity pomáhají zákazníkovi vybrat vhodnou konfiguraci pro zamýšlené pracovní zátěže; skutečné výsledky se mohou lišit na základě specifikací zákazníka.
- Každá Instance nabídky základní služby zahrnuje až 10 různých definicí aplikací reportů a definicí výpisů. Kdykoli lze požádat o nastavení dalších definic aplikace reportů a typů výpisu, a to zakoupením dalších volitelných oprávnění IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup definovaných níže za dodatečný poplatek.
- Každá instance nabídky základní služby bude také zahrnovat vývojové prostředí, které je určeno pouze pro vývoj a testování. Toto vývojové prostředí nesmí být používáno pro produktivní účely.

Zákazník si musí zakoupit další oprávnění pro Content Manager OnDemand Storage k použití s touto konfigurací.

### 1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- a. Načítání a indexování dokumentů PDF:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v cloudu konfigurace Silver zajišťuje načítání a indexování až do objemu 50 GB dat během 12hodinového období.
- b. Načítání a indexování dokumentů AFP nebo dokumentů s řádkovými daty:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Silver zajišťuje načítání a indexování až do objemu 900 GB dat během 12hodinového období.
- c. Načítání a indexování dokumentů PDF se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Silver zajišťuje načítání a indexování až do objemu 30 GB dat s 60 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.
- d. Načítání a indexování dokumentů AFP a dokumentů s řádkovými daty se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Silver zajišťuje načítání a indexování až do objemu 500 GB dat s 60 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.

### 1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Nabídka Gold zahrnuje dvojnásobek kapacity pro zpracovávání Content Manager OnDemand Silver:

- a. Načítání a indexování dokumentů PDF:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Gold zajišťuje načítání a indexování až do objemu 100 GB dat během 12hodinového období.
- b. Načítání a indexování dokumentů AFP nebo dokumentů s řádkovými daty:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Gold zajišťuje načítání a indexování až do objemu 1800 GB dat během 12hodinového období.
- c. Načítání a indexování dokumentů PDF se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Gold zajišťuje načítání a indexování až do objemu 60 GB dat se 120 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.
- d. Načítání a indexování dokumentů AFP a dokumentů s řádkovými daty se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Gold zajišťuje načítání a indexování až do objemu 1 TB dat se 120 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.

### 1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Nabídka Platinum zahrnuje pětinašobek kapacity pro zpracovávání Content Manager OnDemand Silver:

- a. Načítání a indexování dokumentů PDF:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Platinum zajišťuje načítání a indexování až do objemu 250 GB dat během 12hodinového období.
- b. Načítání a indexování dokumentů AFP nebo dokumentů s řádkovými daty:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Platinum zajišťuje načítání a indexování až do objemu 4,5 TB dat během 12hodinového období.
- c. Načítání a indexování dokumentů PDF se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Platinum zajišťuje načítání a indexování až do objemu 150 GB dat se 300 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.

- d. Načítání a indexování dokumentů AFP a dokumentů s řádkovými daty se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů:  
Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Platinum zajišťuje načítání a indexování až do objemu 2,5 TB dat se 300 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.

#### **1.2.4 Storage Entitlement**

Zákazník si musí zakoupit odpovídající množství úložiště IBM Content Manager OnDemand Storage, které bude nakonfigurováno s vybranou instancí Nabídky základní služby.

### **1.3 Volitelné komponenty**

#### **1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition**

Zákazník si kdykoli může zakoupit další definice reportů/výpisů nebo aplikací pro nastavení na vyžádání. Každé oprávnění Požadavku poskytuje nastavení až 10 definic reportů/výpisů nebo výstupů aplikace.

#### **1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment**

Zákazník si musí zakoupit samostatnou licenci pro účely testování a vývoje. IBM Content Manager OnDemand Development Environment je určen pouze pro vývoj a testování. Toto vývojové prostředí nesmí být používáno pro produktivní účely.

- Vývojové prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.
- Vývojové prostředí nemá žádné zahrnuté množství definic reportů/výpisů. Zákazník si může zakoupit definici výstupu reportu nebo aplikace Content Manager OnDemand on Cloud.
- Vývojové prostředí je dodáváno s 500 GB úložiště. Pokud Zákazník vyžaduje větší úložiště, může si zakoupit další oprávnění IBM Content Manager OnDemand Storage.

## **2. Popis zabezpečení**

### **2.1 Zásady zabezpečení**

IBM dodržuje zásady v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí a seznamuje s nimi své zaměstnance. IBM vyžaduje roční školení pracovníků v oblasti ochrany osobních údajů a zabezpečení. Zásady zabezpečení IBM jsou každý rok opakovaně validovány na základě postupů odvětví a obchodních požadavků IBM. Porušení zabezpečení je řešeno na základě komplexních postupů reakce na incidenty. IBM dodržuje standardy v oblasti fyzického zabezpečení, jejichž účelem je omezení přístupu do datových středisek IBM na oprávněné pracovníky, včetně bodů s omezeným a monitorovaným přístupem. Návštěvníci se po vstupu zaregistrují a při pohybu v prostorách mají doprovod.

### **2.2 Řízení přístupu**

Ve vztahu k hostiteli pro mezilehlého správce "brány" používají oprávnění pracovníci IBM dvouúrovňové ověření. K přístupu ze strany známých škodlivých internetových webů a uživatelů v zemích, na které USA uvalily embargo, lze použít blokování adres IP. Přístup k datům Zákazníka a přesuny dat z nebo do hostitelského prostředí jsou zapisovány do protokolů. V rámci datových středisek podporujících tuto službu Cloud Service je zakázáno používání WIFI.

Cloud Service šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí IBM a umístěním zákazníka.

Cloud Service šifruje obsah, je-li nečinná a čeká na přenos dat.

### **2.3 Integrita a dostupnost služeb**

Změny operačních systémů, aplikačního softwaru a pravidel brány firewall jsou zpracovány v rámci procesu řízení změn IBM. Změny v nastavení brány firewall jsou před implementací přezkoumávány bezpečnostními pracovníky IBM. IBM monitoruje datová střediska 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Na podporu detekce a řešení potenciálního ohrožení zabezpečení systému je oprávněnými administrátory a dodavateli, kteří jsou třetími stranami, prováděno pravidelné interní i externí skenování ohrožení zabezpečení. Ve všech datových střediscích IBM jsou používány systémy na detekci malwaru (antivirové programy, detekce neoprávněného vniknutí a ochrana před ním, skenování ohrožení zabezpečení). Služby datových středisek IBM podporují řadu doručovacích protokolů pro přenos dat prostřednictvím veřejných sítí. Zálohovaná/replikovaná data určená pro uložení mimo pracoviště jsou šifrována pro přenos i mimo něj.

## 2.4 Protokolování aktivit

IBM uchovává protokoly aktivity pro systémy, aplikace, datová úložiště, middleware a zařízení síťové infrastruktury, které umožňují protokolovat aktivitu a jsou pro tento účel nakonfigurovány. Aktivita je protokolována v reálném čase do centrálních úložišť protokolů, což umožňuje minimalizovat pravděpodobnost neoprávněných zásahů, centrální provádění analýzy, zasílání výstražných zpráv a tvorbu sestav. Aby se zabránilo neoprávněným zásahům, jsou data opatřena podpisem. Analýza protokolů se provádí v reálném čase prostřednictvím pravidelných analytických reportů umožňujících detekci abnormálního chování. Operátoři jsou upozorňováni na anomálie a v případě potřeby mohou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu telefonicky kontaktovat bezpečnostního specialistu.

## 2.5 Dodržování požadavků

Tato služba Cloud Service nemá v současnosti certifikaci pravidel US-EU Safe Harbor.

IBM provádí ve svých datových střediscích vždy jednou ročně audit dle odvětvového standardu SSAE 16 (nebo ekvivalentní audit) s cílem zajistit dodržování zásad zabezpečení informací IBM. Pro konkrétní lokality datových středisek SoftLayer používaných k poskytování Cloud Service IBM udržuje roční certifikaci SOC II. Během kontroly SOC II IBM provádí audit zabezpečení, dostupnosti a integrity procesů v rámci provozování fyzických zařízení v datových střediscích SoftLayer. Zpráva o auditu je Zákazníkovi a jeho auditorům k dispozici na vyžádání.

## 3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující dohodu o úrovni služeb podle určení v Transakčním dokumentu. Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje žádnou formu záruky.

### 3.1 Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz u následující fakturace za službu Cloud Service, pokud je získána přímo od IBM. Pokud je služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, poskytne IBM slevu přímo Zákazníkovi.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatní u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý kalendářní měsíc v průběhu období poskytování Cloud Service, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s Cloud Service, ke kterému má Zákazník příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba Cloud Service není dostupná v důsledku:
  - (1) plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
  - (2) události či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
  - (3) problémů s obsahem, vybavením nebo aplikacemi, které Zákazník používá se službou Cloud Service nebo se softwarem, hardwarem či jinou technologií třetí strany;
  - (4) nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem Zákazníkem nebo administrace systému, příkazů nebo chyb programování Zákazníka;
  - (5) narušení zabezpečení způsobeného Zákazníkem nebo jiného testování zabezpečení prováděného Zákazníkem; nebo
  - (6) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež Zákazník poskytl IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM jeho jménem.
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo úrovně služeb.

### 3.2 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno níže v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání služby Cloud Service.

Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení.

Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.

- a. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, kdy Zákazník Odstávku nahlásil. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející ze souhrnné dostupnosti Cloud Service dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže.

Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout 50 procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

### 3.3 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku* za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
<90 %	50 %

\* 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 měsíc, na který se Nárok vztahuje, se slevou 50 %.

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 Měsíční smluvní období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 440 minut Odstávky = 42 760 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,98% dostupnost během Smluvního měsíčního období
----- 43 200 minut celkem	

### 3.4 Další informace o této úrovni služeb

Tato dohoda o úrovni služeb je dostupná pro společnost Zákazníka a nevztahuje se na nároky uplatněné uživatelem Cloud Service ani na jakékoli beta verze nebo zkušební verze služeb. Dohoda o úrovni služeb se vztahuje pouze na služby Cloud Service užívané v produktivním prostředí. Nevztahuje se na neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, zajištění kvality a vývojového prostředí.

## 4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu a online portálu podpory podle popisu níže. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná služba.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

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.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
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)	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. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- b. **Terabajt** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Terabajt je dvě na čtyřicátou bajtů. Je nutné získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka nebo v Transakčním dokumentu.
- c. **Požadavek** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Požadavek je úkon zákazníka, kterým zákazník opravnil IBM k provedení služby. V závislosti na službě může mít Požadavek podobu písemného oznámení nebo žádosti o podporu provedené telefonicky, e-mailem nebo online. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Požadavků odeslaných do Cloud Service během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.

### 5.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

### 5.3 Poplatky za služby On Demand

Poplatky za volby On-Demand uvedené v Transakčním dokumentu budou účtovány, jakmile Zákazník požádá o aktivaci části On-Demand.

## 6. Smluvní období a možnost obnovení

### 6.1 Smluvní období

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). V průběhu smluvního období je Zákazník oprávněn zvýšit úroveň užívání Cloud Service. Chce-li tak učinit, musí se Zákazník obrátit na IBM nebo na Obchodního partnera IBM, a navýšení bude potvrzeno v Transakčním dokumentu.

## 6.2 Možnosti obnovení Smluvního období

V Transakčním dokumentu bude uvedeno, jaké z následujících možností se vztahují na obnovení smluvního období Cloud Service.

### 6.2.1 Automatické obnovení

Je-li obnovení automatické, bude smluvní období služby Cloud Service automaticky obnoveno na období uvedené v Transakčním dokumentu (buď na jeden rok, nebo na období rovnající se původnímu smluvnímu období), pokud Zákazník písemně nepožádal o ukončení alespoň 90 dní před datem ukončení platnosti smluvního období.

### 6.2.2 Pokračující fakturace

V případě pokračující fakturace bude mít Zákazník po ukončení smluvního období i nadále přístup ke službě Cloud Service a užívání mu bude fakturováno na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání Cloud Service a zastavit proces pokračující fakturace, musí 90 dní předem zaslat písemnou žádost o zrušení Cloud Service. Po zrušení budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do konce měsíce zrušení.

### 6.2.3 Požadavek obnovení

Je-li pro obnovení uvedena volba "ukončení", znamená to, že k datu ukončení smluvního období bude poskytování Cloud Service ukončeno a Zákazníkův přístup ke Cloud Service bude odstraněn. Pokud chce Zákazník pokračovat v užívání Cloud Service i po datu ukončení, musí si objednat nové registrační období.

## 7. Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který byl měl Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service, a to po celou dobu poskytování služby Cloud Service. Pokud je aktivační software dodáván se samostatnou licenční smlouvou, platí také smluvní období takové licenční smlouvy v souladu s omezením v tomto oddílu. V případě rozporu mají přednost podmínky tohoto Popisu služeb před podmínkami takové přiložené licenční smlouvy. Povinností Zákazníka je po vypršení platnosti nebo ukončení poskytování Cloud Service aktivační software odebrat.

Zahrnutý je následující aktivační software:

### AFP Viewer:

Zákazník má přístup k programu AFP Viewer a může si jej stáhnout. AFP Viewer je modul plug-in webového prohlížeče, který může Zákazník nainstalovat ve webovém prohlížeči uživatele k zobrazování dokumentů ve formátu AFP (Advanced Function Printing). Zákazník může AFP Viewer nainstalovat ve webových prohlížečích uživatelů, kteří byli nastaveni pro webový přístup a požadují přístup k dokumentům ve formátu AFP a jejich zobrazování. Informace o stažení modulu plug-in AFP Viewer budou Zákazníkovi poskytnuty na základě písemné žádosti.

## 8. Obecná ustanovení

### 8.1 Přístup externích uživatelů

Zákazník se může rozhodnout udělit Externím uživatelům přístup ke Cloud Service. Externí uživatel je jedinečná osoba, která není zaměstnána Zákazníkem, Zákazník ji neplatí a nejedná jeho jménem. Osoba, kterou zaměstnává nebo platí Zákazník, ale jejíž přístup do služby Cloud Service nespadá do rámce tohoto vztahu, může být Externím uživatelem. Za tyto Externí uživatele nese odpovědnost Zákazník, a to včetně například a) jakýchkoli nároků vznesených Externími uživateli v souvislosti s Cloud Service a b) jakéhokoli zneužití služby Cloud Service těmito Externími uživateli.

### 8.2 Software FTP

K odeslání reportů, výpisů nebo jiných ostatních dokumentů, které budou načteny a indexovány do Cloud Service, musí Zákazník používat klientský software FTP (File Transfer Protocol). IBM poskytne informace o připojení pro připojení ke Cloud Service za účelem odeslání dat, která budou načtena a indexována do služby Cloud Service.

### 8.3 Virtual Private Network (VPN)

Zákazník může využívat softwarové připojení VPN pro účely bezpečného připojení ke Cloud Service. Zákazník poskytne informace o VPN na základě písemné žádosti.

#### **8.4 Webový nebo mobilní přístup ke Cloud Service**

Zákazník určí konkrétní osoby označované jako "Administrátory uživatele" k nastavení účtů pro tyto uživatele, kteří získají webový a mobilní přístup ke Cloud Service. Přístup ke Cloud Service prostřednictvím webových nebo mobilních rozhraní mohou mít pouze uživatelé v rámci organizace Zákazníka. IBM poskytne informace o připojení pro webový nebo mobilní přístup.

#### **8.5 Soubory cookie**

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.

#### **8.6 Lokality, v nichž jsou využívány výhody**

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kde Zákazník využívá výhod služby Cloud Service. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy uvedené v objednávce Zákazníka, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.