

IBM Operational Decision Manager 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

IBM Operational Decision Manager on Cloud je řešení SaaS, které poskytuje komplexní platformu pro řízení rozhodování pro efektivní automatizaci rozhodování v rámci podnikových systémů a napříč nimi.

Služba Cloud Service je k dispozici jako konfigurovaná pro určenou úroveň výkonu na základě průměrného počtu obchodních rozhodnutí za hodinu s pomocí:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance

nebo se měří počtem Rozhodnutí a Artefaktů s pomocí:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement
- IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement

Základní funkce služby Cloud Managed Service zahrnují:

a. Provozní prostředí

Služba Cloud Service zahrnuje jednu instanci s jednoúčelovým vývojovým, testovacím a produktivním běhovým prostředím.

b. Webová stránka služby Cloud Service

Součástí služby Cloud Service je webová stránka pro uživatele, umožňující přístup k provozním prostředím a administračním funkcím definovaným pro jejich role.

c. E-mailová oznámení

Oznamovací funkce, která informuje uživatele o jejich přístupu ke službě Cloud Service a změnách hesla, bude rovněž informovat administrátory o stavu služby Cloud Service a plánovaných změnách.

d. Denní automatické online zálohování

Služba Cloud Service provádí denní zálohu, kterou lze použít pro automatizovanou obnovu služby Cloud Service. Záloha je šifrována a uchovávána v umístění jiného datového centra.

e. Export Zákaznického obsahu

Exportuje funkci umožňující exportovat obsah Zákazníka ze služby Cloud Service za účelem uložení, na náklady Zákazníka, v umístění vybraném Zákazníkem.

f. Automatizované monitorování a obnova

Monitoruje dostupnost služby Cloud Service a v případě, že nereaguje nebo není dostupná, provede obnovu.

g. Uživatel typu Account Administrator

Cloud Service poskytuje Zákazníkovi přihlašovací údaje a heslo pro uživatele typu Account Administrator k vytvoření provozního prostředí. Uživatel typu Account Administrator bude schopen spravovat přístup uživatelů služby Cloud Service k provoznímu prostředí a bude schopen přidělovat a odstraňovat role Uživatelů služby Cloud Service. Uživatel typu Account Administrator smí dalším Uživatelům služby Cloud Service přidělit administrátorská oprávnění.

h. Stránka pro správu uživatelů

Stránka pro správu uživatelů umožňuje uživatelům typu Account Administrator vytvářet a odstraňovat nové uživatele a přidělovat uživatelům role. Uživatelé služby Cloud Service přistupují na stránku pro správu uživatelů za účelem správy svých osobních uživatelských údajů. Uživatelům služby Cloud Service může být přidělena jedna nebo více rolí umožňujících přístup k funkcím služby Cloud Service definovaným pro specifické role.

Služba Cloud Service nabízená jako "Hybridní oprávnění"

Pokud je služba Cloud Service označena za "Hybridní oprávnění", Zákazník je oprávněn přistupovat k funkci dle výše uvedeného popisu v cloudovém prostředí spravovaném IBM a stáhnout a nainstalovat Program v prostředí dle výběru Zákazníka.

Programy IBM zahrnuté v jednotlivých službách Hybridního oprávnění jsou:

- IBM Decision Center Monthly Managed Decision Artifacts s oprávněním IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement
- IBM Decision Server Standard Monthly Rules Decisions s oprávněním IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement

1.1 Volitelné komponenty

1.1.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Služba On Demand Consulting (ODC) Professional zahrnuje vzdálený přístup prostřednictvím portálu ODC pro až pět (5) vývojářů ("Kontaktní osoby odběratele"). Kontaktní osoby odběratele mají nepřetržitý přístup ke článkům znalostní knihovny, prostředkům a aktivům pro urychlení řešení a neomezený přístup k odesílání požadavků v rámci otázek a odpovědí s vedoucím pracovníkem podpory zákazníků a odborníky ODC. Kontaktní osoby odběratele mohou požádat o asistenci s jakýmkoliv aspektem služby ODM on Cloud, včetně architektury platformy, implementace řešení a metodologie doručení.

1.1.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Služba ODC Enterprise zahrnuje vzdálený přístup online prostřednictvím portálu ODC pro až deset (10) vývojářů ("Kontaktní osoby odběratele"). Kontaktní osoby odběratele mají nepřetržitý přístup ke článkům znalostní knihovny, prostředkům a aktivům pro urychlení řešení a neomezený přístup k odesílání požadavků v rámci otázek a odpovědí s vedoucím pracovníkem podpory zákazníků a odborníky ODC během období registrace. Kontaktní osoby odběratele mohou požádat o asistenci s jakýmkoliv aspektem služby ODM on Cloud, včetně architektury platformy, implementace řešení a metodologie doručení.

Kontaktní osoba odběratele může službu IBM ODC použít k získání asistence se vzájemně dohodnutými předměty plnění pracovních produktů s pevným okamžikem zahájení a ukončení, a to v rozsahu až 24 hodin na měsíc registrace. Předměty plnění pracovních produktů mohou zahrnovat asistenci s konkrétními příklady vzorců nebo kódem řešení připraveným pro produkci. Kontaktní osoba odběratele se také účastní týdenních hovorů k aktualizaci stavu s vedoucím pracovníkem zákaznické podpory IBM ODC. V případě asistence s dodáním předmětů plnění pracovních produktů, která bude poskytována déle než 24 hodin za měsíc registrace, se může IBM zavázat takovou asistenci poskytnout na v samostatné písemné smlouvě se Zákazníkem.

1.1.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Cloud Service poskytuje volbu nákupu dalšího přístupu vývojáře nad rámec množství pro službu ODC Professional nebo Enterprise zahrnutého v těchto nabídkách.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Tuto službu Cloud Service lze využívat ke zpracovávání obsahu, který zahrnuje osobní údaje a citlivé osobní údaje popsané níže, pokud Zákazník jako správce dat rozhodne, že technické a organizační bezpečnostní opatření jsou přiměřená rizikům spojeným se zpracováním a povahou dat, které je třeba chránit. Služba Cloud Service není určena ke zpracování dat, na něž se vztahují další regulační požadavky.

Služba Cloud Service je připravena na HIPAA dle zákona o přenosnosti zdravotního pojištění a odpovědnosti za zdravotní pojištění (HIPAA) z roku 1996. IBM podepíše smlouvu s obchodním partnerem (BAA) pro tuto nabídku a po podpisu BAA bude každoročně testovat její dodržování.

2.1 Funkce zabezpečení a odpovědnost

Služba Cloud Service zahrnuje následující bezpečnostní funkce:

Služba Cloud Service šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí společnosti IBM a koncovým bodem Zákazníka. Služba Cloud Service šifruje data, je-li nečinná.

Služba Cloud Service zavádí následující doplňující funkce zabezpečení: izolované prostředí klienta, pravidelné testování penetrace, ověření uživatele, operační postupy v souladu s normami ISO a postupy zabezpečení. Veškerá komunikace je šifrovaná dle normy FIPS 140-2. Služba Cloud Service podporuje uvedení na seznam povolených IP pro zabezpečená odchozí připojení k systémům záznamu běžících v síti Zákazníka.

Tato služba Cloud Service je zahrnuta do certifikace Privacy Shield IBM a uplatní se, pokud si Zákazník zvolí hostování služby Cloud Service v datovém středisku ve Spojených státech, a vztahují se na ni zásady zabezpečení certifikace Privacy Shield IBM dostupné na adrese http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 tiket podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dnů 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 jakémukoli smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout jednu dvanáctinu (1/12) ročního poplatku za službu 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)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* 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: celkový počet minut Odstávky = 60 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 60 minut Odstávky = 43 140 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 99,86% dostupnost během smluvního měsíčního období
<hr/> Celkem 43 200 minut	

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu a online systému hlášení problémů. Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v dokumentaci ke Cloud Service a v příručce IBM Software Support Handbook. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory	Pokrytí doby odezvy
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 2 hodin	24 x 7
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)	Pondělí až pátek, 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)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

5. Údržba

IBM upozorní Zákazníka e-mailem na všechny verze, vydání a aktualizace služby Cloud Service a vynaloží obchodně přiměřené úsilí ke koordinaci implementace těchto aktualizací se Zákazníkem. Zákazník však potvrzuje a souhlasí, že IBM všechna vydání a aktualizace softwaru nasadí do služby Cloud Service do 45 dní od obecného zpřístupnění vydání anebo aktualizace. Zákazník může IBM poskytnout konkrétní data a časy, které nejsou v rámci 45denního období vyhovující, a IBM se pokusí naplánovat aktualizace mimo tuto dobu. Povinností Zákazníka je zajistit, aby všechny místní licence, které jsou používány společně se službou Cloud Service, byly uchovávány na kompatibilní úrovni uvedené v podrobných požadavcích na systém na webu podpory IBM.

6. Oprávnění a informace o fakturaci

6.1 Metriky poplatků

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

- a. Milion pravidel rozhodnutí – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Pravidlo rozhodnutí je výsledek vyvolání sady pravidel z prováděcího serveru. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat Pravidla rozhodnutí, po zaokrouhlení nahoru na celé miliony, která bude služba Cloud Service provádět nebo spravovat během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. Tisíc spravovaných artefaktů rozhodnutí – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Spravovaný artefakt rozhodnutí je objekt spravovaný serverem pro správu rozhodnutí. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat Artefakty rozhodnutí, po zaokrouhlení na celé tisíce, která bude služba Cloud Service spravovat během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- c. 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 Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- d. 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.

6.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

6.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné používání služby Cloud Service během období měření překračuje oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude poplatek za překročení účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém překročení.

7. 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).

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.

8. Dodatečné podmínky

8.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služby Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

8.2 Aktivační software

Služba Cloud Service zahrnuje 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". Aktivační software zahrnutý do služby Cloud Service je IBM Rule Designer, který lze použít pro účely vývoje aplikací pro rozhodování.

8.3 Odkazy na webové stránky třetích osob nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo Uživatel služby Cloud Service přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, které jsou se službou Cloud Service propojeny nebo které jsou prostřednictvím této služby zpřístupněny, udělí Zákazník a Uživatel služby 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 nenesse odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

8.4 Benchmarkové testy

Zákazník je oprávněn vyzradit výsledky jakéhokoli benchmarkového testu Cloud Service nebo jejich dílčích komponent jakékoli třetí straně, avšak za předpokladu, že Zákazník (A) veřejně vyzradí kompletní metodologii použitou při benchmarkových testech (například nastavení hardwaru a softwaru, instalační procedura a konfigurační soubory), (B) provede benchmarkové testy při provozování Cloud Service v Určeném provozním prostředí s využitím nejnovějších platných aktualizací a oprav, které jsou pro Cloud Service dostupné od IBM nebo od třetích stran, jež dodávají produkty IBM ("Třetí strany"), a (C) bude dodržovat jakékoli a veškeré pokyny týkající se ladění výkonu a "optimálních postupů", které jsou uvedeny v dokumentaci k Programu a na webových stránkách s informacemi o podpoře Programu. Zveřejní-li Zákazník výsledky jakýchkoli benchmarkových testů pro Cloud Service, pak - nikoli na újmu ustanovení s odlišným zněním v jakékoli smlouvě mezi Zákazníkem a IBM nebo Třetími stranami - mají IBM a Třetí strany právo zveřejnit výsledky benchmarkových testů s ohledem na produkty Zákazníka, avšak za předpokladu, že IBM nebo Třetí strany dodrží při svém testování produktů Zákazníka požadavky uvedené v písm. (A), (B) a (C) výše.

8.5 Podpůrné prostředky a Vzorové materiály

Cloud Service může zahrnovat určité komponenty ve formě zdrojového kódu ("Zdrojové komponenty") nebo jiné materiály, které jsou označeny jako Vzorové materiály. Zákazník smí kopírovat a upravovat Zdrojové komponenty a Vzorové materiály pouze pro interní účely, za předpokladu, že Zákazník nesmí pozměňovat ani odstraňovat žádné informace o autorských právech, které jsou uvedeny ve Zdrojových komponentách nebo Vzorových materiálech. IBM poskytuje Zdrojové komponenty a Vzorové materiály bez závazku podpory a "JAK JSOU", BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VÝSLOVNĚ VYJÁDŘENÉ NEBO KONKLUZENTNÍ, VČETNĚ ZÁRUKY PLYNOUCÍCH Z VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEPORUŠENÍ PRÁV NEBO NEZASAHOVÁNÍ DO PRÁV TŘETÍCH STRAN A ZÁRUK A PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.