

IBM Order Management

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

IBM Order Management je služba cloud service pro správu objednávek s více kanály, která umožňuje, aby interní a externí zdroje dodávek odpovídaly úrovním služeb a obchodním pravidlům Zákazníka. Služba Cloud Service konsoliduje objednávky v rámci více kanálů a poskytuje jeden přehled poptávky, zásob a dodávek v globálních sítích prostřednictvím spolupráce s dodavateli Zákazníka. Služba Cloud Service integruje elektronické obchodování, dodavatelský řetězec, skladové, finanční, daňové, platební a další interní a externí procesy. Produkt IBM Order Management zahrnuje následující balíčky založené na řešeních a služby, které mapují potřeby Zákazníka pro proces správy objednávek.

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

IBM Order Management-Essentials Edition nabízí výchozí službu Cloud Service IBM pro správu objednávek s více kanály. Je navržena tak, aby zahrnovala základní funkce správy objednávek pro posílení stávajících iniciativ elektronického obchodování nebo pro zavedení nových iniciativ s více kanály. Tato verze zahrnuje menší standardizovanou sadu základních funkcí, které nabízejí menší komplikovanost voleb projektu pomocí standardizovaných šablon konfigurace. Tato služba Cloud Service je k dispozici formou registrace a na bázi pay-per-use a zahrnuje následující funkce:

- Směrování objednávky
Agreguje, spravuje a monitoruje objednávky na podporu jednoduchých operací s několika kanály. Pravidla poskytování pro ovládání směrování objednávek v rámci rozsáhlého podniku. Nabízí modul směrování objednávek pro správu a monitorování objednávky po celou dobu životního cyklu při vytvoření, přípravě, plnění a fakturaci.
- Jednoduchá dostupnost zásob
Konsoliduje informace o zásobách z více systémů, generuje jeden přehled nabídky a poptávky přímo spojený s plněním objednávky. Nabízí podporu pro dotazy na dostupnost zásob a rezervace z prodejních kanálů.
- Plánování
Nabízí nastavitelná pravidla pro ovládání zpracování objednávky při zohlednění limitů dodávek, limitů produktu a obchodních limitů Zákazníka.
- Vratky
Nabízí jednoduché vytváření vratky, schválení vratky, vyřízení vratky a zpracování vrácení peněz.
- Vyhledávání a archivace objednávek
Nabízí jednoduché úložiště objednávek pro vyhledávání, sledování a monitorování objednávek během aktivního a archivovaného životního cyklu.
- Provozní sestavy
Nabízí možnosti vytváření sestav pro transakční data služby Cloud Service pro mezidenní operace prostřednictvím produktu IBM Cognos Analytics on Cloud. Pro účely této služby Cloud Service umožňuje IBM Cognos Analytics on Cloud Zákazníkovi používat pouze analytické vzory IBM Cognos, další jazyky Cognos, funkci framework manager, studio sestav, dynamické dotazování, datové moduly a vzorové sestavy. Produkt IBM Cognos Analytics on Cloud lze pouze používat ke generování až 140 provozních sestav týdně s využitím dat služby Cloud Service v limitech pro službu Cloud Service a nikoliv pro jiné účely či jinak nezávisle na službě Cloud Service. Zákazník nesmí používat službu IBM Cognos Analytics on Cloud jako nástroj pro extrahování dat k naplnění žádného jiného úložiště. Data dostupná pro vytváření sestav jsou omezena na sedmidenní období v rámci aktivní databáze. Přístup Zákazníka k IBM Cognos Analytics on Cloud a jeho používání se

řídí aktuálním zněním dokumentu Popis služby dostupným pro IBM Cognos Analytics on Cloud na stránkách <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd>. V případě rozporu mají podmínky tohoto Popisu služeb přednost před dokumentem Popis služby IBM Cognos Analytics on Cloud. Ustanovení příručky podpory IBM Software as a Service Support Handbook pro IBM Cognos Analytics on Cloud se na tuto funkci uplatní.

Poplatky za registraci nabídky služby Cloud Service zahrnují následující zdroje a služby. Pro podrobnější informace viz části Další podmínky:

- Jedno (1) Testovací prostředí
- Jedno (1) Produktivní prostředí

1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

IBM Order Management-Standard Edition je služba Cloud Service IBM pro správu objednávek s více kanály s veškerými funkcemi navržená tak, aby umožnila inteligentní propojování interních a externích zdrojů poptávky a nabídky při dodržení obchodních zásad, které si může organizace nakonfigurovat. Nabídka konsoliduje objednávky v rámci více kanálů a poskytuje jeden přehled poptávky, zásob a dodávek v globálních sítích prostřednictvím spolupráce s dodavateli. Nabídka zahrnuje možnost integrace s elektronickým obchodováním, dodavatelským řetězcem, skladovými, finančními, daňovými, platebními a dalšími interními a externími procesy prostřednictvím celé řady podporovaných způsobů integrace. Tato služba Cloud Service je k dispozici formou registrace a na bázi pay-per-use a zahrnuje následující funkce:

- **Koordinace objednávky**
Agreguje, spravuje a monitoruje objednávky ze všech kanálů a umožňuje komplexní koordinaci objednávky na různých úrovních s možností zjistit a eskalovat problémové situace. Inteligentní zdrojový modul koordinuje realizaci s více účastníky v rámci rozsáhlého podniku. Poskytuje jedno úložiště objednávek, kde lze měnit, rušit, sledovat a monitorovat životní cyklus objednávek.
- **Vícefázové zobrazení globálních zásob**
Konsoliduje informace o zásobách z více systémů a generuje jeden přehled různých typů nabídky a poptávky. Propojuje typy poptávky a nabídky napříč více fázemi dodavatelského řetězce na základě obchodních zásad s pochopením segmentace zásob, zásob na vstupu a monitorování limitů zásob a rychlosti pohybu zásob. Poskytuje přehled zásob podle rolí.
- **Optimalizace plánování**
Zajišťuje konfigurovatelné zásady pro kontrolu zpracování objednávky se zohledněním pokročilých zásad optimalizace, vztahů objednávky na různých úrovních, zásad dodávek a zdrojů, zásad produktů a pravidel vztahů a obchodních zásad Zákazníka a předvoleb zasílání.
- **Zpětná logistika**
Propojuje více požadavků na vrácení nebo opravu s původními prodejními objednávkami za účelem umožnění sledování životního cyklu oprav. Sleduje zpětné zásoby zpět do příslušného umístění na základě obchodních pravidel.
- **Pokročilé vyhledávání a archivace objednávky**
Nabízí vylepšené nástroje pro vyhledávání objednávky, její zachování a monitorování po celou aktivní i archivní dobu životnosti objednávky.
- **Provozní sestavy**
Nabízí možnosti vytváření sestav pro transakční data služby Cloud Service pro mezidenní operace prostřednictvím IBM Cognos Analytics on Cloud. Pro účely této služby Cloud Service umožňuje IBM Cognos Analytics on Cloud Zákazníkovi používat pouze analytické vzory IBM Cognos, další jazyky Cognos, funkci framework manager, studio sestav, dynamické dotazování, datové moduly a vzorové sestavy. Produkt IBM Cognos Analytics on Cloud lze pouze používat ke generování až 140 provozních sestav týdně s využitím dat služby Cloud Service v limitech pro službu Cloud Service a nikoliv pro jiné účely či jinak nezávisle na službě Cloud Service. Zákazník nesmí extrahovat data z IBM Cognos Analytics on Cloud pro použití s jakýmkoliv jiným úložištěm. Data dostupná pro vytváření sestav jsou omezena na sedmidenní období v rámci aktivní databáze. Přístup Zákazníka k IBM Cognos Analytics on Cloud a jeho používání se řídí aktuálním zněním dokumentu Popis služby dostupným pro IBM Cognos Analytics on Cloud na stránkách <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd>. V případě rozporu mají podmínky tohoto Popisu

služeb přednost před dokumentem Popis služby IBM Cognos Analytics on Cloud. Ustanovení příručky podpory IBM Software as a Service Support Handbook pro IBM Cognos Analytics on Cloud se na tuto funkci uplatní.

Poplatky za registraci nabídky služby Cloud Service zahrnují následující zdroje a služby. Pro podrobnější informace viz části Další podmínky:

- Jedno (1) integrační prostředí
- Jedno (1) Testovací prostředí
- Jedno (1) předproduktivní prostředí
- Jedno (1) Produktivní prostředí
- Cíl bodu zotavení jeden (1) den a Cílová doba zotavení čtyřicet osm (48) hodin

1.2 Volitelné služby

Níže jsou popsány možnosti IBM Order Management:

1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

Služba Store Engagement je určena pro zvýšení efektivity zaměstnanců prodejny ve všech oblastech obchodu včetně funkcí zázemí i samotné prodejny. Služba Store Engagement zahrnuje následující funkce:

- Možnost odebírat objednávky, balit je a odesílat v rámci plnění v prodejně.
- Zobrazení, plnění a správa úkolů odběru, balení a odeslání přidělených do prodejny pro objednávky.
- Záznam, plnění a správa příchozích činností příjmu dodávek a objednávek v prodejně.
- Zobrazení, plnění a správa odběru, balení, odeslání nebo přijetí přenesených objednávek přicházejících do prodejny nebo z ní odcházejících.
- Hromadný odběr umožňující zpracování více objednávek najednou na základě položek oproti jednotlivým postupným objednávkám.
- Řídicí panel prodejny pro zobrazení stavu plnění objednávek zákazníků prodejnou.
- Možnost zaznamenávat objednávky z prodejny bez ohledu na způsob plnění nebo místo plnění dle dostupnosti zásob napříč sítí plnění.
- Možnost rychlého záznamu objednávky a platby.
- Pokročilé zákaznické služby s možností změny objednávky, včetně zrušení, linky, změny způsobu plnění, doplnění/odstranění položek, úpravy ceny a doplnění/změny poznámek k objednávce.
- Možnost vratek včetně záznamu dispozice pro veškeré objednávky bez ohledu na kanál, v jehož rámci byly zakoupeny. Možnost zaznamenat slepé vratky.
- Clienteling nabízí přizpůsobená doporučení a informace o historii objednávek pro poskytnutí podrobnějších informací o zákazníkovi. Možnost doplňovat poznámky o zákazníkovi, které lze zobrazovat napříč kanály.

Zakoupení doplňku Store Engagement je předpokladem pro použití libovolných Zařízení Zákazníka v rámci prodejny, která využívá nebo vyvolává rozhraní API a službu Správy objednávek.

1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center

Call Center je webové řešení call centra služby Cloud Service, které poskytuje zástupcům zákaznického servisu (CSR) jediný přístupový bod ke komerčním informacím. Call Center podporuje flexibilní interakce se zákazníkem, které usnadňují funkci "objednat odkudkoliv, plnit odkudkoliv".

Call Center zástupcům call centra umožňuje:

- Poskytovat bezproblémovou zkušenost pro zákazníky během interakce s vaší značkou prostřednictvím call centra, obchodu nebo webu.
- Nabízet jednotný přehled transakcí zákazníka pro umožnění relevantnějších diskusí se zákazníky ohledně křížových prodejů a doplňujících prodejů.
- Rychle a efektivně spravovat komplexní úkoly změn objednávek.
- Povolit plánování dodávek a schůzek v rámci jediného volání místo samostatných volání.

- Odstranit opuštěné objednávky s možností převzetí online košíku zákazníka.
- Rychle konfigurovat položky a služby na základě požadavků zákazníka.

Zakoupení doplňku Call Center je předpokladem pro přístup k rozhraním API a službám Správy objednávek jakýmkoli servisním zástupcem Zákazníka pro některé z výše uvedených aktivit Call Center.

1.2.3 IBM Order Management – Doplňěk – Spolupráce na dodávkách

Automaticky vytváří nákupní objednávky, které jsou odesílány dodavatelům pro účely zásilek nebo doplnění, spravuje životní cyklus nákupních objednávek a sleduje výjimky včetně automatické aktualizace stavu objednávky na základě přidružených nákupních objednávek.

1.2.4 IBM Order Management – Doplňěk – Termíny dodávky a služby

Poskytuje služby plánování dodávek, instalace a další doplňkové služby v okamžiku transakce objednávky. Používá přísliby na základě pravidel, výběr poskytovatele a přidělení pracovníků s integrovaným řízením zásob, doručením a realizací služeb.

1.2.5 IBM Order Management – Doplňěk – Konfigurátor

Umožňuje zákazníkům, prodejním zástupcům a partnerům kanálu kustomizovat komplexní produkty a služby na základě více možností a obchodních pravidel pro konkrétní položky.

1.2.6 IBM Order Management – Doplňěk – Stanovení ceny

Poskytuje určování cen podle pravidel na základě konfigurovaných objednávek jako běžnou službu určování cen napříč kanály.

1.2.7 IBM Order Management – Doplňěk – Cenové nabídky

Umožňuje vytváření a sjednávání nabídek, automatizaci procesu schvalování a vynucování cenových pravidel.

1.2.8 IBM Order Management – Doplňěk – Integrační prostředí

Integrační prostředí je zahrnuto do vydání IBM Order Management Standard Edition. Není součástí registrace IBM Order Management Essentials Edition. Je dostupné jako doplňěk pro službu Cloud Service, pokud jsou požadována dodatečná Integrační prostředí.

1.2.9 IBM Order Management – Doplňěk – Testovací prostředí

Testovací prostředí je zahrnuto do vydání IBM Order Management Essentials Edition i do IBM Order Management Standard Edition. Je dostupné jako doplňěk pro službu Cloud Service, pokud jsou požadována dodatečná Testovací prostředí.

1.2.10 IBM Order Management – Doplňěk – Peak Hourly Burst Capability

K zohlednění kalendářních měsíců, ve kterých počet Řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný ve službě Cloud Service překročí oprávnění maximálního počtu Řádků objednávky ve špičce smí Zákazník navýšit funkce shlukového přenosu ze standardu uvedeného v oddíle Standardy nabídky níže. Funkce shlukového přenosu mohou být navýšeny v přírůstcích po 1000 Řádcích objednávky za hodinu a budou účtovány na bázi Pay per Use. Zákazníkovi bude tato funkce naúčtována během měsíců, ve kterých požádal o rozšířenou kapacitu pro zpracování, a pouze za dobu, po kterou tato funkce zůstane Zákazníkovi k dispozici. Tuto službu je nutné objednat alespoň 60 dní před měsícem, ve kterém dojde k očekávanému navýšení.

1.2.11 IBM Order Management – Doplňěk – Podpora časového pásma

Poskytuje podporu pro události mimo závažnost 1 v dalším druhém nebo třetím časovém pásmu.

1.2.12 IBM Order Management – Doplňěk – Síť VPN

Síť VPN je službou Cloud Service vyžadována, pouze pokud je integrační připojení nešifrované nebo není dostatečně chráněné prostřednictvím Internetu. Pro vysokou dostupnost jsou vyžadovány redundantní okruhy.

1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB

Poskytuje lepší volby konektivity, které umožňují zákazníkům vytvořit přímá, soukromá spojení mezi jejich vzdálenými síťovými prostředními a nasazeními IBM Cloud.

1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – Doplněk – Zlepšení cílové doby zotavení

Nabízí zlepšení cílů zotavení pro zajištění kontinuity obchodních činností s Cílovou dobou zotavení z havárie (4) hodiny a Cílem bodu zotavení z havárie dvě (2) hodiny. Zlepšení doby zotavení je dostupné pouze pro vydání Standard Edition.

1.3 Služby zrychlení

Implementation Assurance Services

Implementation Assurance Services jsou konzultační služby, v jejichž rámci IBM poskytuje kontrolu plánů implementace služby Cloud Service Zákazníka v rámci stanoveného rozsahu a předmětu stanoveného pro příslušnou nabídku popsanou níže ("Zahrnuté plány") k posouzení příslušného používání předpřipravených funkcí a architektury/technologií pro rozšíření a přizpůsobení služby Cloud Service. V rámci kontrolního procesu společnost IBM poskytne doporučené postupy ohledně architektury a návrhu rozsáhlejších přizpůsobení a rozšíření a ohledně plánování implementace řešení.

Zákazník včas poskytne nezbytné základní a podpůrné informace a dokumentaci ve vztahu k Zahrnutým plánům pro provedení kontrol a Zákazník poskytne příslušný personál Zákazníka nebo nezávislého poskytovatele služeb určeného Zákazníkem s odpovědností za Zahrnuté plány dostupný dle potřeby pro poskytnutí znalostí z první ruky. Zákazník a volitelně jeho určené třetí osoby budou k dispozici včas pro kontrolu výsledků revize.

IBM neposkytuje žádnou záruku, že původně zakoupený počet hodin bude dostatečný pro kontrolu plánu Zákazníka a že nebude nutné zakoupit dodatečné bloky konzultační doby nezbytné pro úplnou revizi. V případě, že zakoupený počet hodin není dostatečný pro kontrolu celého projektu, bude přednost dána šířce pokrytí před jeho hloubkou. Bez ohledu na to, zda budou využity veškeré hodiny, tato služba bude považována za dokončenou při splnění společně naplánovaných a přidělených úkolů a plnění v rámci sjednaného počtu hodin stanoveného v Transakčním dokumentu Zákazníka a provedené kontroly se Zákazníkem. V případě, že Zákazník není schopen poskytnout nezbytné informace pro včasné zajištění služby Implementation Assurance Service, činnosti zajištění implementace budou ukončeny a služba bude považována za dokončenou.

Služby Implementation Assurance Services jsou k dispozici pouze po dobu platnosti služby a vztahuje se na ně závazek maximálního počtu hodin a rozsah předmětu stanovené v jednotlivých nabídkách popsaných níže. Veškeré zbývající nevyužité hodiny konzultací na konci příslušné doby trvání služby vyprší a propadají.

1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental

Tato služba poskytuje celkový maximální počet 80 konzultačních hodin kontroly během vypracování návrhu a implementace služby Cloud Service po dobu platnosti služby trvající šest (6) měsíců. Kontroly pokrývají vymezení řešení a definující dokumenty a plán implementace projektu. Seznam kontrol lze upravit v případě potřeby dle vzájemné dohody mezi Zákazníkem a IBM na základě předpokládaných projektových rizik.

1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

Tato služba poskytuje celkový maximální počet 80 konzultačních hodin kontroly během vypracování návrhu a implementace služby Cloud Service po dobu platnosti služby trvající šest (6) měsíců. Kontroly se vztahují na vymezení řešení a definující dokumenty, plán implementace projektu, plány makro/sprint návrhu, plány testování, plány připravenosti na spuštění, plány připravenosti obchodních uživatelů a DevOps a plány přenosu technických znalostí. Seznam kontrol lze upravit v případě potřeby dle vzájemné dohody mezi Zákazníkem a IBM na další kontroly na základě předpokládaných projektových rizik.

1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

Tato služba poskytuje celkový maximální počet 240 konzultačních hodin kontroly během vypracování návrhu a implementace služby Cloud Service po dobu platnosti služby trvající šest (6) měsíců. Kontroly zahrnují funkční požadavky, nefunkční požadavky, vymezení řešení a definující dokumenty, plán projektu, plány makro/sprint návrhu, cíle plnění, plány testování, procesy budování a nasazení, plán připravenosti ke spuštění, plán připravenosti obchodního uživatele a DevOps a plán přenosu technických znalostí. Seznam kontrol lze upravit v případě potřeby dle vzájemné dohody mezi Zákazníkem a IBM na další kontroly na základě předpokládaných projektových rizik.

1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

Tato služba rozšiřuje služby Fundamental, Standard and Comprehensive Implementation Assurance o dalších osm hodin v rámci původního smluvního období.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

Správa objednávek:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

Doplňek Store Engagement:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

Doplňek Call Center:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. 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. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovni závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky zpoplatnění:

- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.

- Řádek objednávky je položka řádku na objednávce spravovaná nebo zpracovávaná službami Cloud Services.
- Připojení je odkaz nebo přidružení databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení, které bylo nebo je dostupné, ke službám Cloud Services.
- Zařízení Zákazníka je jakékoli zařízení, které vytváří nebo přijímá příkazy provedení, procedury nebo aplikace ze serverového prostředí přístupujícího ke službám Cloud Services.
- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Aktivační software

Aktivační software je Zákazníkovi poskytován za následujících podmínek:

Aktivační software	Příslušné licenční podmínky (pokud existují)
IBM Order Management Developer Toolkit	https://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument

5.2 Data účtů odvětví platebních karet (PCI)

Služba Cloud Service není určena k uchování, přenosu ani zpracování Dat účtů PCI. Za účelem omezení rizika zveřejnění by měla být Data účtu PCI opakovaně přesměrována, vystřižena za použití iFrame nebo jiné technologie, která předává Data účtu PCI z prohlížeče Zákazníka přímo poskytovateli plateb splňujícímu zásady PCI.

V případě potřeby služba Cloud Service povolí přesun Dat účtu PCI do sítě a jejich zpracování na bitových kopiích serveru v rámci vrstvy DMZ a Aplikace. Data účtu PCI mohou být zpracována v paměti a předána poskytovateli plateb Zákazníka, ale není je povoleno přenášet do databáze nebo zapisovat do systému souborů na zařízení se službou Cloud Service.

IBM bude během trvání registrace dodržovat standard zabezpečení dat v odvětví platebních karet (PCI DSS) pro ty ovládací prvky, které jsou spravovány službou Cloud Service. Příslušné ovládací prvky budou zdokumentovány prostřednictvím samohodnotícího dotazníku pro prodejce verze D (Self-Assessment Questionnaire for Merchants, SAQ D), který obsahuje důkaz zajištění shody (Attestation of Compliance, AOC), nebo prostřednictvím vhodné metody reportingu stanovené PCI DSS.

5.3 Aktualizace služby Cloud Service

IBM může dle svého uvážení implementovat aktualizace, upgrady, údržbu a opravy nebo další změny do Aplikace a/nebo služby Cloud Service. Je povinností Zákazníka zajistit, aby Rozšíření zůstala kompatibilní se službou Cloud Service, a odpovídá i za veškerá testování nebo vývoj Rozšíření, která jsou nezbytná pro zachování této kompatibility. V případě upgradů aplikací nebo jiných změn, u nichž IBM zjistí, že mohou mít vliv na Rozšíření Zákazníka, s výjimkou bezpečnostních či podobných oprav, které společnost IBM považuje za nezbytné k odstranění významných zranitelných míst a bezpečnostních rizik služby Cloud Service, poskytne IBM Zákazníkovi sadu nástrojů, aby Zákazník mohl vytvořit instanci lokálního prostředí sandboxu, a to před propagací takovýchto změn do služby Cloud Service, aby mohl Zákazník otestovat svá Rozšíření.

5.4 Rozšíření

Rozšíření umožňují Zákazníkovi konfigurovat službu Cloud Service tak, aby odpovídala obchodním požadavkům Zákazníka, a to vytvořením rozšíření softwaru pro Aplikaci služby Cloud Service. Rozšíření jsou obsah (jak je definováno v základní smlouvě IBM Zákazníka pro služby Cloud Services) poskytovaný při používání služby Cloud Service a nejsou součástí této služby. Zákazník nese odpovědnost za vývoj, správu, údržbu a podporu všech Rozšíření. Zákazník může vytvoření Rozšíření sjednat na základě smlouvy samostatně u IBM nebo smluvního dodavatele – třetí osoby, kterého IBM výslovně písemně schválila.

- a. Na Rozšíření vytvořená Zákazníkem se vztahují následující dodatečné podmínky:
- (1) IBM bude oprávněna zkontrolovat a schválit nebo zamítnout dokumenty návrhu, testovací plány, výsledky testů a objektový kód Rozšíření s ohledem na dodržování podmínek Smlouvy.
 - (2) IBM může Zákazníka požádat, aby provedl výkonnostní testy určené IBM. Zákazník poskytne tyto dokumenty návrhu, testovací plány a výsledky a objektový kód IBM ke kontrole přiměřenou dobu před uvedením služby Cloud Service do produktivního provozu a bude se společností IBM spolupracovat při odstraňování problémů zjištěných IBM.
 - (3) Zákazník se zavazuje, že zavede a bude udržovat program bránící tomu, aby do Rozšíření byl zahrnut malware, včetně virů, trojských koní, útoků typu porušení služby a jiných rušivých či skrytých technologií.
 - (4) IBM je oprávněna monitorovat Rozšíření a vyhledávat v nich prvky ohrožující zabezpečení a/nebo malware. IBM je oprávněna odebrat Rozšíření z prostředí jakékoliv služby Cloud Service nebo poskytování služby Cloud Service pozastavit, dokud problém ohrožení zabezpečení nebo malwaru nebude vyřešen.
 - (5) Rozšíření nebudou zahrnovat ani přidávat žádný komerční softwarový produkt třetí osoby či takový produkt poskytovaný v balíčku, který pracuje nezávisle na službě Cloud Service, a přidání takového komerčního softwaru či softwaru v balíčku třetí osoby je zakázáno.
 - (6) Zákazník nese odpovědnost za vyškolení a udržování pracovníků s příslušnou úrovní znalostí a dovedností, kteří budou pracovat se službou Cloud Service a Rozšířeními během období registrace, a to na náklady Zákazníka. Pokud IBM určí, že Zákazník není schopen s přiměřenou asistencí vykonávat povinné úkony, IBM může dle svého výhradního uvážení vyžadovat, aby se Zákazník zapojil do praktických činností zaměřených na přenos znalostí realizovaných pracovníky odborných služeb IBM. Tyto činnosti zaměřené na přenos znalostí budou za příplatek a na náklady Zákazníka.
- b. Zákazník je povinen nasadit a provést veškeré testování Rozšíření ve všech prostředích.
- c. Další práce, které IBM provede v rámci podpory Rozšíření, například vytvoření Rozšíření nebo aktivace jiných integrovaných komponent, mohou být popsány v samostatném popisu služeb uzavřeném mezi IBM a Zákazníkem a budou se na ně vztahovat samostatné poplatky fakturované v souladu s podmínkami a poplatky obsaženými v takovém popisu služeb.

5.5 Prostředí Cloud Service

Služba Cloud Service poskytuje funkční infrastrukturu pro spuštění softwaru, pro kterou IBM poskytuje podporu a nezbytné aktualizace sítě, hardwaru a systému. V rámci registrace IBM poskytuje jedno nebo více z níže uvedených prostředí na základě verze služby Cloud Service. Další prostředí nebo samostatná prostředí jsou k dispozici na vyžádání a za další poplatek.

- **Integrační prostředí**
Poskytuje jedinou funkčně ekvivalentní instanci produktivního prostředí a podpůrnou infrastrukturu používanou výhradně k integraci a funkčním testům nové služby Cloud Service, včetně Aplikace a veškerých Rozšíření. Očekává se, že Integrační prostředí bude nasazeno několikrát denně, aby bylo ve formě sestavení připraveného k nasazení v Testovacím prostředí.
- **Testovací prostředí**
Poskytuje jedinou funkčně ekvivalentní instanci produktivního prostředí a podpůrnou infrastrukturu používanou zejména za účelem zajištění jakosti, výkonu a závěrečného testování nové služby Cloud Service, včetně Aplikace a veškerých Rozšíření. V případech, kdy je to relevantní, má Testovací prostředí v rámci přípravy na závěrečnou implementaci do např. Předproduktivního a Produktivního prostředí a Prostředí zotavení z havárie typicky nasazeny pouze stabilní toky kódu.
- **Předproduktivní prostředí**
Poskytuje omezenou produktivní repliku pro implementaci a Zákazníkovu testování akceptace konfigurací závěrečné Aplikace s veškerými Rozšířeními. Toto Prostředí je vždy spravováno v souladu s produktivními provozními standardy a standardy zajištění shody, ale nevztahuje se na něj Dohoda o úrovni služeb. Toto je primární umístění pro testování akceptace uživateli prováděné Zákazníkem a závěrečné vyhodnocení/testování výkonnosti před přechodem do Produktivního prostředí.

- Produktivní prostředí
Produktivní prostředí je závěrečný bod pro veškerý software spuštěný v rámci správy životního cyklu služby Cloud Service. Přístup k tomuto systému je omezen pouze na pracovníky IBM nebo oprávněné uživatele. Produktivní prostředí zahrnuje Aplikaci, systémy a infrastrukturu podpůrných systémů, ke kterým koncoví uživatelé a Zákazníci organizace přistupují a které používají na provozní bázi k provádění svých obchodních procesů a transakcí.

5.6 Integrace služby Cloud Service

Služba Cloud Service podporuje různé metody integrace s původními a podpůrnými službami. V rámci služby Cloud Service jsou poskytovány následující funkce s použitím virtuálních či fyzických obvodů nebo bez nich.

- Rozhraní pro aplikační programy (API)
Sada rutin, protokolů a nástrojů pro vytváření softwaru a aplikací.
- Fronta zpráv (MQ)
Umožňuje komunikaci mezi procesy (IPC) nebo komunikaci mezi podprocesy v rámci stejného procesu. Služba Cloud Service, prostřednictvím odchozích připojení JMS (Java Messaging Service), tak může být koncovým bodem pro síť MQ nebo komunikaci mezi jednotlivými body. Služba Cloud Service neposkytuje příchozí přípojný bod, směrování mezi dvěma (2) nebo více koncovými body, které nejsou součástí služby Cloud Service.

5.7 Monitorování

IBM poskytuje následující monitoring pro posouzení služby Cloud Service z hlediska stavu fyzického hardwaru a výkonu služby Cloud Service:

- Monitoring cloudové infrastruktury
Monitoruje stav platformy cloudové infrastruktury
 - Monitoring aplikací
Monitoruje stav Aplikace.
 - Syntetický monitoring
"Simulované klepnutí uživatele" k monitorování stavu Rozšíření spuštěných společně s Aplikací.
- a. Monitoring produktivního prostředí
- (1) IBM bude reagovat na monitory platformy podle závažnosti chyby a dopadu. IBM bude zjištěnou nedostupnost Aplikace považovat za případ podpory se Závažností 1 a zahájí klasifikaci problému.
 - (2) IBM poskytne monitoring syntetických případů použití vyvinutých Zákazníkem a bude monitorovat a otevře příslušné případy podpory na základě dopadu na službu Cloud Service a zahájí klasifikaci problému. Syntetický monitoring je omezen na monitorování "simulovaných klepnutí uživatele". IBM monitoruje syntetický monitoring Zákazníka za účelem posouzení dostupnosti služby Cloud Service z hlediska uživatele. Toto posouzení je prováděno za použití automatizované metody simulující cesty klepnutí daného uživatelského prostředí.
- b. Monitorování neproduktivního prostředí
- (1) IBM bude zjištěnou nedostupnost Aplikace Testovacího nebo Předproduktivního prostředí považovat za případ podpory se Závažností 2 a zahájí klasifikaci problému. Pokud problém spadá do oblasti odpovědnosti Zákazníka, IBM Zákazníka upozorní a bude případ dále sledovat.
 - (2) IBM bude zjištěnou nedostupnost aplikace Integrovaného prostředí považovat za případ podpory se Závažností 3 a problém vyřeší obnovením poslední známé funkční zálohy nebo přeinstalováním.

5.8 Uchování historie objednávek

Služba Cloud Service uchovává jeden (1) rok historie objednávek v aktivní tabulce a další dva (2) roky v tabulce historie.

5.9 Volby síťové integrace

Níže jsou uvedeny podporované, ale nikoliv vyžadované volby pro integraci se sítěmi Zákazníka.

- a. Zápis připojení přes Internet na seznam povolených domén
Omezuje přístup ke službě Cloud Service nebo částem služby Cloud Service na konkrétní veřejné internetové adresy. Omezený přístup zajišťuje flexibilitu omezení přístupu na umístění určená Zákazníkem. Zápis na seznam povolených domén je součástí služby Cloud Service.
- b. Virtuální privátní síť (VPN) prostřednictvím Internetu
Rozšiřuje privátní síť v rámci veřejné sítě. VPN se vytvoří navázáním virtuálního bodového připojení s využitím vyhrazených připojení, virtuálních tunelových protokolů nebo šifrování provozu. Síť VPN je službou Cloud Service vyžadována, pouze pokud je integrační připojení nešifrované nebo není dostatečně chráněné prostřednictvím Internetu. Pro vysokou dostupnost jsou vyžadovány redundantní okruhy. VPN je k dispozici jako volitelný doplněk.
- c. Přímé 1GB připojení do sítě SoftLayer
Poskytuje lepší volby konektivity, které umožňují zákazníkům vytvořit přímá, soukromá spojení mezi jejich vzdálenými síťovými prostředími a nasazeními IBM Cloud. Přímé 1GB připojení do sítě SoftLayer je dostupné jako volitelný doplněk.

5.10 Cíl bodu zotavení / Cílová doba zotavení

Cíl bodu zotavení – je maximální tolerovatelné období, během kterého může dojít ke ztrátě dat z IT služby v důsledku Havárie. Cílová doba zotavení je cílová doba, během které musí být obchodní proces po vyhlášení Havárie obnoven, aby nenastaly nepřijatelné dopady spojené s narušením kontinuity obchodních činností. IBM použije komerčně přiměřené úsilí k dosažení uplatnitelného Cíle bodu zotavení / Cílové doby zotavení, pokud IBM důvodně usoudí, že došlo k havárii. Po Cílovou dobu zotavení není Předproduktivní prostředí dostupné.

5.11 Standardy nabídky Order Management

Tento oddíl popisuje standardy nabídek, které uvádějí určité funkční a technické limity jednotlivých Vydání registrací ("Standardy nabídky"). Pokud se IBM a Zákazník písemně nedohodnou jinak, vztahují se na Zákazníkovu užívání služby Cloud Service a na jakoukoli implementaci nebo konfiguraci služby Cloud Service a povolená Rozšíření omezení popsána v části Standardy nabídky níže. Užívání nad rámec limitů uvedených níže vyžaduje písemný souhlas IBM a může mít za následek účtování dalších poplatků za službu Cloud Service nad rámec poplatků za související služby implementace nebo kustomizace.

Počet řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný službou Cloud Service se zvyšuje společně se zvýšením počtu řádků za rok. Pokud Zákazník vyžaduje dočasné nebo trvalé navýšení počtu řádků ve špičce za hodinu, pak je třeba objednat doplněk Peak Hourly Burst Capability. Pokud dojde k překročení tohoto počtu, výkon služby Cloud Service se může snížit a Dohoda o úrovni služeb již neplatí. Další kapacitu lze získat zakoupením doplňku Peak Hourly Burst Capability.

Tato tabulka uvádí počet řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný pro počet registrovaných jednotek oprávnění Sto tisíc řádků objednávky:

Registrované jednotky Sto tisíc řádků objednávky	Řádky objednávky ve špičce za hodinu
1	500
2 až 5	2 500
6 až 10	5 000
11 až 17	6 000
18 až 25	9 000
26 až 37	10 000
38 až 50	18 000
51 až 75	20 000
76 až 100	24 000

Registrované jednotky Sto tisíc řádků objednávky	Řádky objednávky ve špičce za hodinu
101 až 125	30 000
126 až 250	40 000
251 až 275	50 000
276 až 500	60 000
501 až 750	70 000
751 až 1 000	80 000
1001 to 1250	120 000
1251 až 2500	155 000
2501 až 3750	260 000
3 751 až 5 000	360 000
5 001 až 7 500	500 000
7 501 až 10 000	800 000
10 001 a výše	Stanoví IBM na základě skutečných požadavků

Příklad: Zákazník, který si zaregistroval 42 jednotek Sto tisíc řádků objednávky, může mít počet řádků objednávky ve špičce za hodinu 18 000. S využitím registrace doplňku Peak Hourly Burst Capability si může Zákazník navýšit svou kapacitu o tisíc Řádků objednávky v libovolné hodině na oprávnění Tisíc řádků objednávky. Zakoupením více dalších jednotek lze navýšit kapacitu o násobky 1000 řádků objednávky za hodinu.

5.12 Povinnosti po ukončení

Nad rámec povinností po ukončení uvedených ve Smlouvě po uplynutí platnosti nebo ukončení Smlouvy či tohoto Popisu služby z jakéhokoli důvodu:

Pokud Zákazník vyžaduje formální plán ukončení, bude veškeré úsilí a náklady vynaložené společností IBM při podpoře přechodu Prostředí do datového střediska jiného subjektu uvedeny v samostatné smlouvě a budou platit sazby a podmínky odsouhlasené stranami.

5.13 Definice

- **Aplikace** – softwarové produkty IBM, které poskytují základní funkce služby Cloud Service, včetně originálu a všech úplných nebo dílčích kopií: 1) strojově čitelných instrukcí a dat, 2) komponent, 3) audiovizuálního obsahu (jako jsou obrázky, text, záznamy nebo grafika), 4) souvisejících licencovaných materiálů a 5) licenčních dokumentů nebo klíčů a dokumentace, které jsou poskytnuty IBM a ke kterým má Zákazník přístup prostřednictvím služby Cloud Service.
- **Prostředí** – označuje nasaditelnou instanci Aplikace, včetně infrastruktury nezbytné k podpoře dané Aplikace pro zamýšlené použití, a dále Integrovaní prostředí, Testovací prostředí, Předproduktivní prostředí nebo Produktivní prostředí podle toho, jak to vyžaduje kontext.
- **Rozšíření** – jsou artefakty a konfigurace softwaru poskytnuté Zákazníkem nebo jeho oprávněnou třetí osobou, které rozšiřují službu Cloud Service implementací toku obchodních procesů Zákazníka, spravují konkrétní potřeby v oblasti dat a poskytují specifický obsah značky Zákazníka v rámci podpory obchodních požadavků Zákazníka. Může se jednat například o softwarový kód, rozšíření databáze, skripty nebo soubory vytvořené ke kustomizaci využití služby Cloud Service Zákazníkem, včetně integrace do Služeb třetí osoby nebo zdrojů dat. Za Rozšíření nese odpovědnost Zákazník.
- **Data účtů odvětví platebních karet (PCI)** – informace o držiteli účtu obsažené na platební kartě nebo spojené s transakcí platební karty, včetně hlavních debetních, kreditních a předplacených karet, karet služeb e-peněženky, ATM a POS karet, včetně Dat o držiteli karty (CHD) a Citlivých údajů o účtu (SAD), na které se vztahují pokyny pro zabezpečení a zpracování stanovené standardem pro zabezpečení dat v odvětví platebních karet (PCI DSS).
- **Služby třetí osoby** – jsou datové služby, databáze, webové služby, software nebo jiný obsah třetí osoby přístupný prostřednictvím služby Cloud Service.

6. Přednostní podmínky

6.1 Využití údajů

Dále uvedené má přednost v případě rozporu s částí Ochrana obsahu a údajů v základních podmínkách služby Cloud Service mezi stranami: IBM nepoužije ani nesdělí výsledky pocházející z používání služby Cloud Service Zákazníkem, které jsou jedinečné vzhledem k vašemu Obsahu (Poznatky) nebo jinak identifikují Zákazníka. IBM je však oprávněna využít Obsah a další informace (s výjimkou Poznatků), které vyplynou z Obsahu v průběhu poskytování předmětu služby Cloud Service, k odstranění osobních identifikátorů tak, aby již nadále nebylo možné osobní údaje přiřadit konkrétnímu jednotlivci bez uplatnění dalších informací. IBM použije tyto údaje pouze pro účely průzkumů, testování a vývoje nabídek.