

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

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

1. Cloud Service

Služba IBM Information Server Enterprise Edition ("IIS EE") on Cloud Managed ("Cloud Service") poskytuje komplexní funkce pro integraci informací, které Zákazníkovi pomáhají pochopit, řídit, vytvářet, spravovat, transformovat a doručovat kvalitní data. Služba také poskytuje integraci dat, která dokáže transformovat data v libovolném stylu a doručit je do jakéhokoli systému. IBM spravuje infrastrukturu (síť, úložiště a výpočetní prostředky), poskytuje opravy aplikace a udržuje software IBM, infrastrukturu a příslušné kontrolní prvky zabezpečení i ochrany soukromí.

Zahrnuje následující funkce:

- a. Analýza, očištění, monitorování a správa dat pro podporu rozhodování a obchodních procesů.
- b. Generování důvěryhodných dat vytvořením, správou a monitorováním konzistentních obchodních zásad a pravidel pomocí katalogu Information Governance Catalog.
- c. Integrace data z několika systémů za použití výkonného paralelního prostředí a podporuje rozšířenou správu metadat a podnikové možnosti připojení pomocí DataStage.
- d. Návrh úloh v klientu DataStage Designer a jejich spuštění v klientu DataStage Director.
- e. Vyhledání informací napříč podnikem k získání poznatků a jejich porozumění, podpora obchodních potřeb s Podnikovým vyhledáním.

Každá konfigurace služby Cloud Service 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 podle specifik pracovní zátěže Zákazníka.

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

Podrobnosti a specifikace níže uvedených nabídek jsou k dispozici v IIS v příručce Cloud Managed User Guide na adrese: <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>. Tyto konfigurace mohou být čas od času podrobeny revizi. Uvítací dopis zaslaný Zákazníkovi obsahuje přesnou konfiguraci zakoupené nabídky.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- IBM Hosted on Virtual Machines v cloudovém prostředí IBM.
- Jedno omezení výpočetního uzlu pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 2 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- Hosted on Virtual Machines v cloudovém prostředí IBM.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 5 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Jedno omezení výpočetního uzlu pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- Hostovaná na virtuálních holých počítačích v cloudovém prostředí IBM.
 - Nabízí Objektové úložiště o velikosti 10 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
 - Nastavení Paralelního zpracování je povoleno.
 - Bez omezení počtu výpočetní uzlů pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- IBM Hosted on Virtual Machines v cloudovém prostředí IBM.
- Vysoká dostupnost
- Jedno omezení výpočetního uzlu pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 2 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- IBM Hosted on Virtual Machines v cloudovém prostředí IBM.
- Vysoká dostupnost
- Jedno omezení výpočetního uzlu pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 5 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- Hostovaná na virtuálních holých počítačích v cloudovém prostředí IBM.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 10 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Vysoká dostupnost
- Bez omezení počtu výpočetní uzlů pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- IBM Hosted on Virtual Machines v cloudovém prostředí IBM.
- Řešení pro více datových center Integrated High Availability and Disaster Recovery (HADR)
- Jedno omezení výpočetního uzlu pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 2 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Cílová doba zotavení čtyři (4) hodiny a cíl bodu zotavení téměř v reálném čase
- Součástí nabídky je roční testování ověření obchodní kontinuity a zotavení z havárie. Vyšší frekvence testování a ověřování než jednou ročně lze zakoupit na základě samostatného popisu služeb.

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- IBM Hosted on Virtual Machines v cloudovém prostředí IBM.
- Řešení pro více datových center Integrated High Availability and Disaster Recovery (HADR).
- Jedno omezení výpočetního uzlu pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 5 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Cílová doba zotavení čtyři (4) hodiny a Cíl bodu zotavení téměř v reálném čase.
- Součástí nabídky je roční testování ověření obchodní kontinuity a zotavení z havárie. Vyšší frekvence testování a ověřování než jednou ročně lze zakoupit na základě samostatného popisu služeb.

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- Hostovaná na virtuálních holých počítačích v cloudovém prostředí IBM.
- Řešení pro více datových center Integrated High Availability and Disaster Recovery (HADR).
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 10 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Bez omezení počtu výpočetní uzlů pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.
- Cílová doba zotavení čtyři (4) hodiny a Cíl bodu zotavení téměř v reálném čase.

Součástí nabídky je roční testování ověření obchodní kontinuity a zotavení z havárie. Vyšší frekvence testování a ověřování než jednou ročně lze zakoupit na základě samostatného popisu služeb.

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- IBM Hosted on Virtual Machines v cloudovém prostředí IBM.
- Jedno omezení výpočetního uzlu pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- Hosted on Virtual Machines v cloudovém prostředí IBM.
- Nastavení paralelního zpracování je povoleno.
- Jedno omezení výpočetního uzlu pro nastavení MPP (Massively Parallel Processing); další uzly lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.

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).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

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 99,5 %	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, úrovní 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 poplatků:

- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb 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 Aktualizace prostředí služby Cloud Service

Údržba

Možnost instalace Hlavních a Vedlejších aktualizací anebo oprav služby Cloud Service bude vyhodnocena během měsíčního okna údržby. Dva týdny před tímto oknem údržby zveřejní IBM seznam použitých Hlavních a Vedlejších aktualizací spolu s jejich stručným popisem. V době okna údržby může být služba Cloud nedostupná. V případě potřeby společnost IBM bude Zákazníka informovat, že služba Cloud Services nebude v době okna údržby dostupná. Pokud je to možné, společnost IBM bude minimalizovat narušení Služby pro účely činností údržby s cílem, aby měsíční odstávka nepřekročila čtyři (4) hodiny. Pro prostředí s oprávněním k IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium nebo Large) bude měsíční údržba probíhat v sekundárních datových střediscích, která mají vylepšený cíl odstávky údržby tak, aby nepřekročil čtyřicet pět (45) minut.

Zákazník je zodpovědný za testování a kompatibilitu všech Vývojových artefaktů Zákazníka a specifického využití služby Cloud Service Zákazníkem s navrženými aktualizacemi.

Poté, co bude Zákazník informován, může vznést požadavek na odložení Hlavních či Vedlejších aktualizací. IBM vynaloží komerčně přijatelné úsilí na koordinaci implementace aktualizace se Zákazníkem. Požadavky na odložení Hlavních aktualizací musí být vzneseny do 30 dnů od původního upozornění a požadavky na odložení Vedlejších aktualizací do 7 dnů od původního upozornění. Zákazník potvrzuje a souhlasí, že IBM nasadí Hlavní aktualizace do 6 měsíců od původního upozornění a Vedlejší aktualizace do 45 dnů od upozornění. Pokud Zákazník nepovolí nasazení aktualizace iniciované IBM ve službě Cloud Service, může to mít za následek dodatečné měsíční poplatky.

Nouzová údržba

Kromě Hlavních a Vedlejších aktualizací může IBM rozhodnout, že je nezbytná nouzová aktualizace prostředí, která ošetří významná ohrožení zabezpečení nebo zákonné požadavky a nelze s ní čekat na naplánované okno údržby. V takové situaci může IBM aktualizovat prostředí kdykoli, aniž by Zákazníka předem informovala.

5.2 Zálohování a obnova

Pro prostředí neoznačená jako jako Dev/Test je zajišťováno rutinní plánované zálohování systému souborů (doporučených souborů) a periodické (denní/týdenní/měsíční) zálohování databáze. Soubory záloh budou pravidelně archivovány v rámci Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage), kde budou uchovány až 28 dní. Information Server Enterprise Edition nepodporuje online zálohy, proto je nutné zálohy naplánovat a provést během koordinovaného okna údržby. Zákazníci si budou moci zažádat až o 2 obnovy zálohy za měsíc. Další obnovy nebo zálohování systému častěji než jednou denně lze zajistit v rámci samostatného Popisu služeb.

Navíc pro prostředí s oprávněním k IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium nebo Large) se budou data replikovat mezi datovými střediskami pro úplné integrované řešení HADR.

Záloha snímku se neposkytuje.

5.3 Adresář LDAP

Konfigurace samostatného Identity Management ("IdM") LDAP se poskytuje v rámci této služby Cloud Service. IBM dále poskytuje možnost optimalizovat nativní funkce IdM pro synchronizaci služeb Cloud na bázi LDAP s místním Active Directory ("AD") Zákazníka.

Po dokončení zajišťování a předání prostředí Zákazníkovi je možné na vyžádání implementovat následující přístup synchronizace lokální služby AD:

- a. Podpora pro synchronizaci specifikovaných uživatelských přihlašovacích údajů a atributů uložených na jedné z lokálních domén AD Zákazníka s přihlašovacími údaji a atributy uloženými v doméně IdM služby Cloud Service.
- b. Podpora pro ověření Support for Security Assertion Markup Language ("SAML") z lokálního AD Zákazníka prostřednictvím Active Directory Federation Services ("ADFS").
- c. Ověření Support for Identity Provider ("IdP"), kde je uživatel nejdříve ověřen na základě lokální domény AD Zákazníka prostřednictvím ověření ADFS pro SAML pro doménu IdM služby Cloud Service.
- d. Přihlášení inicializovaná Support for Service Provider ("SP"), kde je identita uživatele vyžadována doménou IdM služby Cloud Service pro ověření SAML.

5.4 Virtual Private Network (VPN)

Zákazník je oprávněn si zvolit využívání softwarového připojení VPN pro bezpečné připojení ke službě Cloud Service.

- a. Součástí této služby Cloud Service je také konfigurace jednoho (1) koncového bodu VPN (komunikační brány). Cenovou nabídku pro další koncové body je možné připravit samostatně a lze je přidat prostřednictvím smlouvy o dalších službách.
- b. Služba IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity využívá technologii VPN mezi pracovišti Site-to-Site IPsec VPN.

5.5 Omezení a limity používání

Služba Cloud Service je v oblasti programových a klientských uživatelských rozhraní pro Information Server omezena takto:

- a. Funkce Uživatelského rozhraní je omezena na přístup HTTPS k uživatelským funkcí Information Server.
- b. Pro prostředí neoznačená jako jako dev/test IBM nezajišťuje přímý přístup k jednotlivým serverům, úrovni OS ani konzolím administrace aplikací pro Information Server, WebSphere Application Server nebo DB2.
- c. Rozhraní Webových služeb Information Server jsou omezena na fungování přes protokol HTTPS.
- d. Pro prostředí neoznačená jako jako Dev/Test IBM neposkytuje v rámci této služby Cloud Service přístup ani rozhraní k žádným vývojářským nástrojům pro Information Server. IBM umožní Zákazníkům nasazovat kustomizace Information Server, včetně vývojových artefaktů, do spravovaného prostředí prostřednictvím služby požadavků podpory.

Zákazník není oprávněn používat žádné z následujících komponent a funkcí:

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (pro IBM InfoSphere DataStage)
- b. Funkce optimalizace úložiště (produktu IBM DB2)
- c. Funkce pureScale (produktu IBM DB2)
- d. Konfigurace vysoké dostupnosti/převzetí služeb při selhání za provozu (pro IBM DB2)
- e. Připojení k IBM Process Center Express (produktu IBM Process Server Standard)
- f. Užívání aplikací IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard a IBM Process Designer Zákazníkem je omezeno na procesy Data Quality Remediation and Stewardship Processes.
- g. "Data Quality Remediation and Stewardship Processes" znamená, že Zákazník je oprávněn vytvářet pouze procesy a činnosti, které spravují opravy kvality anebo správu dat procesu Governance Assets v souvislosti s událostmi, které budou (1) zachyceny službou Cloud Service nebo (2) zachyceny následujícími programy informačního serveru IBM InfoSphere; IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality nebo IBM DataStage on Cloud. Pokud je služba Cloud Service uvedena na seznamu jako aktivační software pro jinou službu, pak je použití IBM Process Center a IBM Process Server a IBM Process Designer zakázáno.

5.6 Zotavení z havárie

V případě havárie vyhlášené IBM bude IBM Zákazníkovi každou hodinu sdělovat stav procesu zotavení, včetně postupu týkajícího se RTO a RPO.

IBM poskytne předpokládané RTO a RPO na základě stávající registrace pro provádění aktivit obnovy pro prostředí služby Cloud Service Zákazníka.

5.7 Povinnosti Zákazníka

- a. Zákazník zajistí jednu technickou kontaktní osobu, která zná podnikovou síť zákazníka, VPN a požadavky zabezpečení.
- b. Zákazník vyplní dotazník týkající se virtuální privátní sítě ("VPN") a vrátí jej společnosti IBM ke kontrole nejpozději do 60 dní od data odeslání objednávky ("Datum objednávky"). Pokud Zákazník neodeslal společnosti IBM požadovaný dotazník k VPN do 60 dní od Data objednávky, společnost IBM bude i nadále od Zákazníka požadovat informace z dotazníku k VPN. Po vyplnění dotazníku k VPN a jeho zaslání společnosti IBM bude společnost IBM Zákazníka informovat o detailech zajišťování po dokončení konfigurace prostředí VPN, které může trvat několik dní.
- c. Zákazník zajistí, aby správce zabezpečení a sítě byl k dispozici během fáze konfigurace a ověření konfigurace VPN pro spolupráci s IBM za účelem dokončení nastavení VPN.
- d. Zákazník nese odpovědnost za veškerou správu, údržbu, změny, konfiguraci a testování hardwaru a softwaru v místě Zákazníka, který je využíván pro VPN.
- e. Zákazník nese odpovědnost za testování přijatelnosti pro uživatele (UAT) za účelem ověření konfigurace VPN během implementace.
- f. Zákazník oznámí případné nezbytné změny konfigurace VPN prostřednictvím online systému hlášení problémů.
- g. Zákazník je zodpovědný za definování, nastavení a údržbu všech uživatelů a skupin ve vztahu k jakýmkoli řešeními Information Server ve službě Cloud Service.

5.8 Vývojové artefakty

Vývojové artefakty umožňují Zákazníkovi konfigurovat službu Cloud Service tak, aby odpovídala obchodním požadavkům Zákazníka, a to vytvořením Vývojových artefaktů softwaru pro aplikaci služby Cloud Service. Vývojové artefakty jsou obsah poskytovaný při používání služby Cloud Service a nejsou součástí této služby. Zákazník nese odpovědnost za vývoj, správu, údržbu a podporu všech Vývojových artefaktů. Zákazník může vytvoření Vývojových artefaktů sjednat na základě smlouvy samostatně u IBM nebo nezávislého smluvního dodavatele, kterého IBM výslovně písemně schválila. Zákazník je povinen zajistit, aby nezávislí dodavatelé tyto podmínky dodržovali.

- a. Na Vývojové artefakty vytvořené Zákazníkem se vztahují následující dodatečné podmínky:
- (1) IBM bude oprávněna zkontrolovat a schválit nebo zamítnout dokumenty návrhu, testovací plány, výsledky testů a objektový kód Vývojových artefaktů 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 byl do Vývojových artefaktů zahrnut malware, včetně virů, trojských koní, útoku typu odmítnutí služby a jiných rušivých či skrytých technologií.
 - (4) IBM je oprávněna monitorovat Vývojové artefakty a vyhledávat v nich prvky ohrožující zabezpečení anebo malware. IBM je oprávněna odebrat Vývojové artefakty z prostředí jakékoliv služby Cloud Service nebo poskytování služby Cloud Service pozastavit, dokud problém ohrožení zabezpečení nebo malwaru nebude vyřešen.
 - (5) Vývojové artefakty 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 Vývojovými artefakty během období registrace. Veškeré požadované školení nebo asistence v oblasti vzdělávání je 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. Pokud se IBM a její přidružené společnosti nedohodnou jinak, náklady na takové činnosti zaměřené na přenos znalostí ponese Zákazník. IBM takové školení poskytne Zákazníkovi na jeho žádost a za další poplatek.
 - (7) Zákazník nebo jeho poskytovatelé licence si ponechají veškeré nároky, práva a podíly či licence k Vývojovým artefaktům poskytnutým společnosti IBM za účelem hostování se službou Cloud Service. Zákazník potvrzuje a zaručuje společnosti IBM, že má veškerá práva nezbytná k poskytnutí svých Vývojových artefaktů společnosti IBM pro účely hostování se službou Cloud Service a že Vývojové artefakty Zákazníka ani hostování ze strany IBM se službou Cloud Service neporušují žádný patent ani autorská práva třetí osoby.
 - (8) Zákazník uděluje IBM celosvětově platná, bezplatná, zcela uhrazená, odvolatelná, sublicencovatelná práva a licence a zavazuje se, že bezodkladně získá a uchová v účinnosti všechny Vyžadované souhlasy pro všechny Vývojové artefakty, které IBM a její subdodavatelé vyžadují k hostování Vývojových artefaktů a dalšímu plnění svých závazků. Zákazník na vyžádání IBM taková práva, licence nebo Vyžadované souhlasy doloží. IBM bude zbavena svých povinností, které jsou dotčeny skutečností, že Zákazník neprodleně nezískal a IBM neposkytl taková práva, licence nebo Vyžadované souhlasy. V tomto odstavci výraz "Vyžadované souhlasy" označuje všechny souhlasy, licence nebo schválení, které je nutné udělit IBM a jejím subdodavatelům, aby získali právo nebo licenci pro přístup, používání anebo modifikaci, a to v elektronické formě nebo jiných formách nezbytných výhradně k poskytování plnění podle tohoto Popisu služby, včetně vytváření odvozených děl, Vývojových artefaktů, bez porušení vlastnických práv či práv k duševnímu vlastnictví poskytovatelů, poskytovatelů licence či vlastníků takových Vývojových artefaktů.
 - (9) Zákazník zajistí, že kód, data a další artefakty zavedené Zákazníkem prostřednictvím Vývojových artefaktů nezvýší bezpečnostní riziko a nevyžadují další certifikaci, pokud to IBM výslovně neschválí prostřednictvím doplňku nebo dodatku k tomuto Popisu služby. Bez omezení výše uvedeného Zákazník: (a) bude na všech Vývojových artefaktech provádět kontroly zranitelnosti webové aplikace a statického kódu s cílem identifikovat případná bezpečnostní rizika; a (b) společnosti IBM písemně oznámí existenci všech zranitelných míst, která byla identifikována kontrolou zranitelnosti a která jsou zahrnuta do Vývojových artefaktů nebo jsou poskytnuta v souvislosti s nimi.

- b. Zákazník nese odpovědnost za testování Vývojových artefaktů ve všech prostředích.
- c. Další práce, které IBM provede v rámci podpory Vývojových artefaktů, například vytvoření Vývojových artefaktů 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.

5.9 Omezení prostředí Dev/Test

Je-li služba Cloud Service označena jako dev/test, může Zákazník používat pouze prostředí pro neproduktivní vývojové aktivity, zajištění kvality, testování integrace, diagnostiku poruch, interní benchmarkové testy a/nebo aktivity fázování. Kromě administrativního přístupu k systému IBM může být udělen další administrativní přístup Zákazníkem označeným oprávněným uživatělem, a to po vzájemné dohodě mezi Zákazníkem a IBM.

IBM bude zjištěnou nedostupnost aplikace prostředí Dev/Test považovat za případ podpory se Závažností 3 a problém vyřeší obnovením poslední známé funkční zálohy nebo přeinstalováním.

5.10 Testování výkonu

Zákazník souhlasí s tím, že služba Cloud Service bude upravována Vývojovými artefakty a bude integrována se službami třetích osob a dalšími aplikacemi Zákazníka. V důsledku toho IBM nemůže zaručit výkon a dobu odezvy ani za ni nenese výhradní odpovědnost. Zákazník je zodpovědný za provádění veškerých výkonnostních testů před aktivací Prostředí služby Cloud Service, které bude Zákazník používat pro běžné obchodní činnosti anebo při poskytování služeb svým klientům jakýmkoliv způsobem anebo na podporu vytváření zisku, i po této aktivaci. IBM poskytne Zákazníkovi přiměřenou podporu při řešení problémů s výkonem v rámci služeb podpory.

5.11 Definice

Vývojové artefakty – 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 specifické zpracování integrace Zákazníka v rámci podpory obchodních požadavků Zákazníka. Může se jednat například o softwarový kód, vývojové artefakty databáze, úlohy, skripty nebo soubory vytvořené ke kustomizaci využití služby Cloud Service Zákazníkem, včetně integrace do služeb třetí osoby nebo zdrojů dat. Za Vývojové artefakty nese odpovědnost Zákazník.

Aplikace – odkazuje na softwarové produkty IBM, které poskytují základní funkce služby Cloud Service, včetně originálu a všech úplných nebo dílčích kopií, které jsou poskytnuty IBM a ke kterým má Zákazník přístup prostřednictvím služby Cloud Service.

Významná – je definována jako aktualizace údržby, o níž IBM důvodně usoudí, že pro zajištění kompatibility vyžaduje úpravu dat anebo Vývojových artefaktů Zákazníka. Mezi příklady patří významné upgrady operačních systémů nebo verze Aplikace.

Drobná – je definována jako aktualizace údržby, o níž IBM důvodně usoudí, že pro zajištění kompatibility nevyžaduje úpravu dat anebo Vývojové artefakty Zákazníka. Mezi příklady patří drobné opravy operačních systémů nebo opravy produktu Aplikace.

Cíl bodu zotavení ("RPO") – je maximální tolerovatelné období, během kterého může dojít ke ztrátě dat z IT služby v důsledku Havárie.

Cílová doba zotavení ("RTO") – je cílová doba a úroveň služby, během které musí být obchodní proces po vyhlášení Havárie obnoven, aby nenastaly nepřijatelné dopady spojené s narušením kontinuity obchodních činností.