

## IBM Sterling B2B Integration Services

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

### 1. Cloud Service

#### 1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

##### 1.1.1 IBM Sterling B2B Integration Services

IBM Sterling B2B Integration Services poskytují služby konektivity a spolupráce se zákazníky, dodavateli a organizačními entitami Zákazníka, se kterými má Zákazník obchodní vztah (Obchodní partneři). Tato služba Cloud Service je založena na cloudových funkcích integrace a viditelnosti Business-to-Business (B2B) produktu IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network a obsahuje komplexní nabídku služeb pro zahrnutí Obchodních partnerů, správu procesů B2B a podporu Obchodních partnerů. V následujícím seznamu jsou uvedeny veškeré dostupné komponenty této služby Cloud Service. Zákazník je oprávněn získat pouze ty komponenty, k nimž se zaregistroval na základě Transakčního dokumentu, samostatného Popisu služeb (jak je uvedeno níže) nebo služeb On-demand či Vzdálených služeb (jak je rovněž popsáno níže).

Některé komponenty služby Cloud Service zahrnují vytváření map procesů. **Standardní mapa** je mapa, která má jednu nebo více z následujících vlastností: (a) standardní struktury (např. jediné dílčí detaily bez úrovní pod položkou); (b) standardní logika (např. přiřazení proměnných, vyhledávání / křížové odkazy, bez výpočtů nebo podmíněných smyček); (c) žádný pre- nebo post-processing, "uživatelské exity" a výstup do více souborů; (d) střední struktura souboru aplikací (např. aktuálně méně než 20 celkových polí a 4 typy záznamů); (e) bez transformace XML a (f) soubory s jedním výstupem. **Rozšířená mapa** je mapa, která má jednu nebo více z následujících vlastností: (a) rozšířené struktury (např. jediné dílčí detaily nebo úrovně pod položkou); (b) rozšířená logika (např. přizpůsobená interní logika, vyhledávání / křížové odkazy, složité výpočty, podmíněné smyčky); (c) žádný pre- nebo post-processing, "uživatelské exity" a výstup do více souborů; (d) střední struktura souboru aplikací (např. aktuálně méně než 40 celkových polí a 8 typů záznamů) a (e) soubory s jedním výstupem. A **Specifikace požadavků na mapování (MRS)**, které poskytují vizuální reprezentaci pro vývoj map. MRS jsou poskytovány ve formě tabulky, která obsahuje definici vztahů na úrovni polí mezi zdrojovými a výstupními daty.

Služby IBM Sterling B2B Integration Services umožní Zákazníkovi přenášet soubory IBM k překladu za použití metodologií založených na podnikových pravidlech, které Zákazník poskytne, a k přeposlání Obchodním partnerům Zákazníka IBM. Soubory přijaté od Obchodních partnerů jsou přeloženy za použití technologií založených na podnikových pravidlech poskytnutých Zákazníkem do formátu požadovaného Zákazníkem a přeneseny Zákazníkovi v souladu s jeho pokyny. Zákazník nese odpovědnost za udržování obchodní kontinuity a za informování komunity Obchodního partnera o očekávaných týkajících se období testování, migrace a konverze.

Pokud to bude vyžadováno, budou jakékoli dodatečné vzdálené služby fakturovány v souladu s poplatky uvedenými v příslušném přizpůsobeném popisu práce (SOW), který se řídí podmínkami samostatné smlouvy uzavřené mezi IBM a Zákazníkem.

IBM si uchová data a zajistí jejich online viditelnost po dobu, která odpovídá délce Období registrace. Pokud například Zákazník potvrdí 36měsíční Období registrace, budou během tohoto období uchovávána všechna data. Pokud se registrace obnovuje na další 24měsíční Období registrace, data z uplynulých 24 měsíců budou uchovávána průběžně, což znamená, že během 6 měsíců nového Období registrace z prvních 6 měsíců nového Období registrace a data z posledních 18 měsíců předchozího Období registrace. Období uchovávání dat lze prodloužit na základě konkrétní nabídky, která bude uvedena v Transakčním dokumentu. Očištění dat probíhá denně na základě definovaného období registrace. Pokud Zákazník vyžaduje uchování dalších dat, je nutné podle popisu níže zakoupit volitelná období uchovávání dat.

## Rámec projektu

IBM bude poskytovat prostředky pro řešení, které jsou nezbytné k plánování, sestavení a implementaci služby Cloud Service. To bude zahrnovat následující etapy:

- a. Etapa návrhu služeb (Service Design Phase) - návrh obchodního a technického prostředí. IBM posoudí aktuální prostředí Zákazníka včetně přezkoumání jakéhokoliv již dříve vypracovaného dokumentu IBM týkajícího se architektury a všech dodatečných požadavků na počáteční instalaci hardwarových systémů, komunikací, aplikačních rozhraní a požadavků Obchodního partnera.
- b. Etapa poskytování služeb (Service Provisioning Phase) zahrnuje migraci existující obchodní komunity Obchodního Partnera Zákazníka (to znamená ID subjektů a Mapy) do služby Cloud Service:
  - (1) Implementací konektivity mezi Zákazníkem a IBM;
  - (2) Implementací konektivity mezi Obchodními partnery Zákazníka a IBM;
  - (3) Provedením jednotkových testů a testů integrace a konektivity v souladu s plány IBM v oblasti testování;
  - (4) Vývojem Specifikací požadavků na mapování a map; a
  - (5) Spoluprací se Zákazníkem za účelem řízení implementace komunity Obchodního partnera Zákazníka.
- c. Etapa provozu (Operations Phase) zahrnuje řízení každodenních operací služby Cloud Service ze strany IBM. IBM bude provozovat a spravovat zařízení, kde je umístěn hardware a software související s infrastrukturou e-commerce Zákazníka, včetně vybavení, komunikací a aplikací, v zabezpečeném prostředí.

## 1.2 Volitelné služby

### 1.2.1 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Zahrnuje až čtyři (4) změny dat, provedení až dvou (2) testovacích cyklů a aktualizace MRS podle potřeby.

### 1.2.2 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Services Process Support Subscription

Zahrnuje poskytnutí technické podpory a podpory pro služby Zákazníkovi. Zákazník bude udržovat první úroveň podpory pro komunitu Obchodního partnera a IBM bude poskytovat druhou úroveň podpory pro komunitu Obchodního partnera a bude spravovat technické problémy eskalované Zákazníkem. Tato úroveň podpory je poskytována navíc ke standardní podpoře pro Cloud Service.

IBM dále přidělí programového manažera, který bude se Zákazníkem spolupracovat na vývoji Obchodního plánu Electronic Commerce (EC), který identifikuje obchodní strategie a cíle EC. Programový manažer dle potřeby poskytne přehled projektu, obchodní revize a doporučení. Programový manažer dále provede příslušná hodnocení a bude jedinou kontaktní osobou Zákazníka.

### 1.2.3 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Support

Zahrnuje poskytnutí technické podpory a podpory pro služby Zákazníkovi a komunitě Obchodního partnera Zákazníka. IBM bude spravovat technické problémy B2B a veškeré obchodní záležitosti budou eskalovány k řešení Zákazníkovi. IBM poskytne komunitě Obchodního partnera Zákazníka telefonní číslo pro účely kontaktování IBM s žádostí o podporu. Tato úroveň podpory je poskytována navíc ke standardní podpoře pro Cloud Service.

### 1.2.4 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Supplier Support

Zahrnuje poskytnutí technické podpory a podpory pro služby Zákazníkovi a komunitě Obchodního partnera dodavatele Zákazníka. IBM bude spravovat technické problémy B2B a veškeré obchodní záležitosti budou eskalovány k řešení Zákazníkovi. IBM poskytne komunitě Obchodního partnera dodavatele Zákazníka telefonní číslo pro účely kontaktování IBM s žádostí o podporu. Tato úroveň podpory je poskytována navíc ke standardní podpoře pro Cloud Service.

### **1.2.5 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Extended Data Retention**

Zahrnuje ukládání dodatečných dat vytvořených před aktuálním obdobím registrace po rozšířené časové období. Dané časové období je nad rámec aktuálního období registrace. Objem dat určených k fakturaci se měří v poslední den v měsíci v Gigabajtech.

### **1.2.6 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Process Enrichment Service**

Zahrnuje možnost propojení standardního toku dokumentů B2B s webovou službou za účelem buď ověření informací v rámci podnikového Dokumentu, nebo shromáždění dalších informací, které budou použity k rozšíření obsahu podnikových Dokumentů.

### **1.2.7 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Synchronous B2B Process Service**

Zahrnuje zpracování dotazů a odpovědí na webu v reálném čase a synchronizovanou výměnu Dokumentů dodavatelského řetězce. Zákazníkovi tak umožňuje synchronizovanou výměnu zpráv s Obchodními partnery prostřednictvím prostředí služeb IBM B2B Services bez ohledu na rozdílná rozhraní webových služeb.

### **1.2.8 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services**

IBM:

- a. analyzuje technické požadavky na vývoj Rozšířených map za použití formátu souborů, průvodce implementací a souvisejících obchodních požadavků. Každá kombinace Obchodního partnera může vyžadovat samostatnou analýzu; a
- b. vyvine požadované MRS a Rozšířené mapy pro aktuální Obchodní partnery Zákazníka v oblasti produkce; a implementuje vyvinuté Rozšířené mapy do produktivního prostředí služby Cloud Service.

### **1.2.9 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Data Extraction Service Surcharge**

Zahrnuje vytvoření tabulky k uchování informací z konkrétních transakcí a konfiguraci komunikace tabulky pro Zákazníka na základě harmonogramu.

### **1.2.10 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Expectant Event Alerting Service**

IBM:

- a. definuje Zákazníkem identifikované události na základě harmonogramu nebo času dne;
- b. určí e-mailové adresy, na které budou zasílány výstrahy;
- c. určí intervaly, ve kterých musí být výstrahy zasílány; a
- d. určí událost a související směřování a e-maily s výstrahami.

### **1.2.11 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services**

IBM:

- a. analyzuje technické požadavky na vývoj Standardních map za použití formátu souborů, průvodce implementací a souvisejících obchodních požadavků. Každá kombinace Obchodního partnera může vyžadovat samostatnou analýzu;
- b. vyvine požadované MRS a Standardní mapy pro aktuální Obchodní partnery Zákazníka v oblasti produkce; a
- c. implementuje vyvinuté Standardní mapy do produktivního prostředí Cloud Service.

### **1.2.12 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration**

zahrnuje navázání a testování konektivity mezi Zákazníkem a Obchodním partnerem Zákazníka prostřednictvím RNIF 2.0.

### **1.2.13 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration**

IBM:

- a. analyzuje technické požadavky na vývoj Rozšířených map, kdy je buď zdroj, nebo výstup Rozšířené mapy založen na standardu CIDX, PIDX nebo RosettaNet (podle toho, co je relevantní), za použití formátu souborů, průvodce implementací a souvisejících obchodních požadavků. Každá kombinace Obchodního partnera může vyžadovat samostatnou analýzu;

- b. vyvine požadované MRS a Rozšířené mapy pro aktuální Obchodní partnery Zákazníka v oblasti produkce; a
- c. implementuje vyvinuté Rozšířené mapy do produktivního prostředí služby Cloud Service.

#### **1.2.14 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Project Implementation**

Zahrnuje spolupráci IBM s Projektovým manažerem Zákazníka s cílem odsouhlasit projektový plán pro vývoj map a konfiguraci Obchodního partnera a následné dokončení vývoje map a konfigurace Obchodního partnera v souladu se stanoveným projektovým plánem.

#### **1.2.15 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Services**

Zahrnuje vývoj Mapy pro stejný typ transakce, verzi a rozvržení souboru aplikace, jako má stávající Mapa služeb Advanced Integration Services, Gentran Integration Services nebo Standard Integration Services.

#### **1.2.16 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services**

IBM:

- a. analyzuje technické požadavky na vývoj Standardních map za použití formátu souborů, průvodce implementací a souvisejících obchodních požadavků. Každá kombinace Obchodního partnera může vyžadovat samostatnou analýzu;
- b. vyvine požadované MRS a Standardní mapy pro aktuální Obchodní partnery Zákazníka v oblasti produkce;
- c. implementuje vyvinuté Standardní mapy do produktivního prostředí Cloud Service; a
- d. bude spolupracovat se Zákazníkem za účelem řízení implementace komunity Obchodního partnera Zákazníka. Tato služba by mohla zahrnovat nastavení, konfiguraci a testování připojení Obchodního partnera.

#### **1.2.17 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Project Implementation**

Zahrnuje spolupráci se Zákazníkem za účelem určení činností nezbytných pro konfiguraci služeb IBM Sterling B2B Services, které budou zahrnovat návrh, fyzickou konektivitu, konfiguraci pro produkci, testování a plánování operací a podpory. IBM může:

- a. poskytnout služby analýzy, návrhu a plánování projektu s cílem posoudit aktuální prostředí Zákazníka;
- b. provést počáteční nastavení hardwarových systémů, komunikací a aplikačních rozhraní v místě IBM;
- c. realizovat komunikaci v rámci projektu prostřednictvím Projektového manažera Zákazníka;
- d. měřit a vyhodnotit průběh na základě projektového plánu s Projektovým manažerem Zákazníka;
- e. pořádat pravidelné schůzky o stavu projektu;
- f. koordinovat změny projektu s Projektovým manažerem Zákazníka; a
- g. koordinovat a spravovat technické aktivity personálu projektu IBM.

IBM může Zákazníkovi asistovat s následujícími úkony:

- a. příprava diagramu s informacemi o typu dokumentu/Obchodního partnera;
- b. příprava projektového plánu;
- c. vytvoření testovacího plánu pro: (a) propojení/komunikaci, (b) sloučení reportů a (c) integraci aplikací; a
- d. konfigurace a test systémů podpory.

#### **1.2.18 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change**

Zahrnuje až čtyři (4) změny dat, provedení až dvou (2) testovacích cyklů a aktualizace MRS podle potřeby.

#### **1.2.19 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service**

Zahrnuje vývoj Mapy pro stejný typ transakce, verzi a rozvržení souboru aplikace, jako má stávající Mapa služeb Advanced Integration Services, Gentran Integration Services nebo Standard Integration Services.

### 1.2.20 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

IBM:

- a. analyzuje technické požadavky na vývoj Standardních map za použití formátu souborů, průvodce implementací a souvisejících obchodních požadavků. Každá kombinace Obchodního partnera může vyžadovat samostatnou analýzu;
- b. vyvine požadované MRS a Standardní mapy pro aktuální Obchodní partnery Zákazníka v oblasti produkce;
- c. implementuje vyvinuté Standardní mapy do produktivního prostředí Cloud Service; a
- d. bude spolupracovat se Zákazníkem za účelem řízení implementace komunity Obchodního partnera Zákazníka. Tato služba by mohla zahrnovat nastavení, konfiguraci a testování připojení Partnera.

### 1.2.21 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

IBM:

- a. analyzuje technické požadavky na vývoj Rozšířených map za použití formátu souborů, průvodce implementací a souvisejících obchodních požadavků. Každá kombinace Obchodního partnera může vyžadovat samostatnou analýzu; a
- b. vyvine požadované MRS a Rozšířené mapy pro aktuální Obchodní partnery Zákazníka v oblasti produkce; a implementuje vyvinuté Rozšířené mapy do produktivního prostředí služby Cloud Service.

### 1.2.22 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

IBM:

- a. analyzuje technické požadavky na vývoj Standardních map za použití formátu souborů, průvodce implementací a souvisejících obchodních požadavků. Každá kombinace Obchodního partnera může vyžadovat samostatnou analýzu;
- b. vyvine požadované MRS a Standardní mapy pro aktuální Obchodní partnery Zákazníka v oblasti produkce; a
- c. implementuje vyvinuté Standardní mapy do produktivního prostředí Cloud Service.

## 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).

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

#### IBM Supply Chain Business Network Standard and Premium Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

#### RosettaNet

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DEF29410FFE611E78A3D89071F4CC7B0>

## 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](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.

### 3.1.1 Výluky

Procento dostupnosti se vypočte jako celkový počet minut za smluvní měsíčního období krát počet připojení zákazníka ke službě SCBN minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období krát počet připojení zákazníka ke službě SCBN.

## 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:

- Dokument je konečný objem dat, která jsou obsažena mezi záhlavím a zápatím dokumentu. Záhlaví a zápatí dokumentu vyznačují začátek a konec elektronického zobrazení fyzického dokumentu zpracovaného službami Cloud Services. Pro účely této služby Cloud Service je obvyklá velikost průměrného dokumentu 3 - 5 tisíc znaků; IBM si vyhrazuje právo stanovit poplatek za zpracování dat navíc, pokud velikost dokumentů Zákazníka přesahuje rozumný interval.
- ID subjektu představuje jedinečný identifikátor pro jakýkoli subjekt zastoupený v rámci služeb Cloud Services.
- Gigabajt (GB) je definován jako 1 073 741 824 bajtů údajů zpracovaných, použitých, uložených nebo nakonfigurovaných ve službách Cloud Services.
- Mapa je elektronická korelace, která se používá v době běhu transakce a určuje, jak mají být datová pole zdroje zpracována, aby jim příjemce dat rozuměl.
- Partner Interface Process (PIP) je koordinace transakcí zpracovávaných službami Cloud Service do obchodního procesu, přičemž každá jednosměrná, obousměrná a třisměrná jednotka PIP je považována za jednu jednotku PIP.
- Požadavek je úkon Zákazníka, kterým oprávnil IBM k provedení služby odeslané nebo spravované službami Cloud Services.
- Volání serveru jsou data předaná službám Cloud Services a zpracovaná službami Cloud Services v důsledku indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník.

## 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)
<ul style="list-style-type: none"><li>• IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition</li><li>• IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition for NonProduction Environment</li><li>• IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition</li><li>• IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition for NonProduction Environment</li></ul>	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lillookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lillookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument</a>

## 5.2 Přizpůsobené skripty

Případy přizpůsobených skriptů, jež provádějí uživatelské zpracování dat před jejich překladem (příchozí nebo odchozí), nejsou zdokumentovány ani nejsou zahrnuty jako součást služby Cloud Service.

## 5.3 Požadavky týkající se služby nastavení

Bude-li to důvodně nezbytné pro splnění závazků IBM týkajících se Služeb, Zákazník souhlasí, že poskytne (1) dostatečný přístup k systémům, informacím, pracovníkům a prostředkům Zákazníka a bude plnit své další povinnosti v rámci podpory Služeb nastavení, a (2) vhodné a bezpečné pracovní prostředí pro zaměstnance a smluvní dodavatele IBM po dobu, kdy tito zaměstnanci a dodavatelé působí na pracovišti Zákazníka, a to pro IBM bezplatně. IBM nenes odpovědnost za žádné prodloužení s poskytnutím takového přístupu nebo provádění služeb v oblasti nastavení nebo za neposkytnutí služeb v oblasti nastavení, je-li takové prodloužení s poskytnutím či neposkytnutí služeb v oblasti nastavení zapříčiněno prodloužením s plněním povinností Zákazníka ve vztahu ke službám v oblasti nastavení.

## 5.4 Povinnosti Zákazníka a Obchodního partnera

K řádné implementaci a provozování služby Cloud Service bude Zákazník a jeho Obchodní partneri muset provést následující úkony:

- a. nastavit připojení mezi Zákazníkem a IBM a spolupracovat s IBM během společného testování konektivity;
- b. zajistit adekvátní zabezpečení příslušných aplikací Zákazníka, hardwaru (včetně instalace a údržby příslušných firewallů za účelem zabránění neoprávněnému přístupu), E-mailových schránek a přenosů a monitorovat tyto E-mailové schránky a přenosy;
- c. kontrolovat data z hlediska přesnosti a úplnosti a zajistit, aby byla zavedena příslušná opatření pro identifikaci chyb dat, chyb zpracování a chyb přenosu;
- d. neprodleně informovat IBM o jakýchkoli chybách či selháních překladu, o chybách či selháních zpracování, o nesprávných přenosech, o nezdařených přenosech odchozích nebo příchozích zpráv nebo o neschopnosti získat přístup k jakékoli E-mailové schránce;
- e. nastavit příslušné parametry pro zpracování dat a parametry pro přenos;
- f. udržovat podpůrná data, soubory a jiné materiály, které budou dostatečné k tomu, aby IBM mohla obnovit veškerá data, soubory a jiné materiály (jako jsou soubory na kartách, soubory na páskách, soubory na disku a tiskové výstupy) nezbytné k opětovnému provedení jakékoli služby poskytované prostřednictvím služby Cloud Service; a
- g. udržovat obchodní kontinuitu a informovat komunitu Obchodních partnerů o očekávaných týkajících se testovacích obdobích, migrací a konverzí služby Cloud Service oběma směry.

## 5.5 Projektový manažer

Před zahájením poskytování služby Cloud Service Zákazník určí osobu označenou jako Projektový manažer Zákazníka, která bude kontaktním bodem pro komunikaci s IBM v souvislosti s tímto projektem a bude oprávněna jednat jménem Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se tohoto projektu.

Mezi povinnostmi Projektového manažera Zákazníka patří:

- a. správa personálu a povinností Zákazníka v rámci tohoto projektu;
- b. úloha rozhraní mezi IBM a veškerými odděleními Zákazníka, která se projektu účastní;
- c. administrace postupu změnového řízení projektu s projektovým manažerem Zákazníka;

- d. účast na schůzkách o stavu projektu;
- e. získávání a poskytování informací, dat, souhlasů a rozhodování do pěti (5) pracovních dnů od požadavku IBM, pokud se Zákazník a IBM písemně nedohodnou na jiné době reakce;
- f. řešení odchylek od odhadovaného harmonogramu, které mohl způsobit Zákazník;
- g. dle potřeby pomoc s řešením a eskalací problémů projektu v rámci organizace Zákazníka;
- h. kontrola požadavků na fakturaci Zákazníka s projektovým manažerem IBM. Požadavky, které se odchyľují od standardních formátů faktury nebo fakturačních postupů IBM, mohou mít vliv na cenu a budou řešeny v rámci postupu změnového řízení projektu; a
- i. spolupráce s IBM na vytváření plánu projektu pro výkon konfigurací a nastavení, který bude zahrnovat aktivity, úkoly, přiřazení, milníky a odhady.