

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

### 1. Cloud Service

Následující základní funkce jsou součástí každé konfigurace uzlu popsané níže:

- Zákazník získá přístup k softwaru IBM Cloudant Data Layer, databázi JavaScript Object Notation (JSON). Software zahrnuje možnost uchovávat a načítat data prostřednictvím jednoho (1) rozhraní API Cloudant RESTful, přístup ke klientským a mobilním knihovnam sad SDK, integrovanému fulltextovému indexování, replikaci mezi více kmenovými daty a analýzám v reálném čase prostřednictvím MapReduce.
- Pro každou Instanci služby Cloud Service IBM nainstaluje a nakonfiguruje softwarové komponenty IBM Cloudant Data Layer na jednom (1) serveru. Každý server bude umístěn v podporovaném datovém středisku poskytovatele služeb Infrastructure as a Service (IaaS). Zákazník si může zvolit poskytovatele služby IaaS a umístění datového střediska v seznamu poskytnutém IBM.

Zákazník musí získat minimálně tři (3) Instance na Klast. IBM nakonfiguruje související servery do jednoho nebo více klastrů. IBM dle svého výhradního uvážení nakonfiguruje jeden nebo více prostředků pro vyrovnání zátěže pro řízení zátěže systému.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Tato služba Cloud Service je určena pro Zákazníky, kteří chtějí provést vyhodnocení softwaru IBM Cloudant Data Layer. Mimo základních funkcí popsaných výše platí následující:

- Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho činnosti, který není sdílen s žádnými jinými Zákazníky.
- Maximální období registrace této služby je šest měsíců.
- Během doby trvání smí Zákazník službu využívat pouze pro účely vyhodnocení a neproduktivní účely.

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu Cloud Service následující:

- Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho činnosti, který není sdílen s žádnými jinými Zákazníky.

#### 1.3 IBM Cloudant Dedicated SMB Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu Cloud Service následující:

- Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho činnosti, který není sdílen s žádnými jinými Zákazníky.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu Cloud Service následující:

- Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru, který je nakonfigurován jako virtuální instance. Tato virtuální instance bude sdílet hardwarové a síťové zdroje s ostatními Zákazníky, ale samotná virtuální instance bude určena výhradně Zákazníkovi.

#### 1.5 IBM Cloudant Dedicated i2 Virtualized Machine Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu Cloud Service následující:

Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru, který je nakonfigurován jako virtuální instance. Tato virtuální instance bude sdílet hardwarové a síťové zdroje s ostatními Zákazníky, ale samotná virtuální instance bude určena výhradně Zákazníkovi.

## 1.6 Služby nastavení

### 1.6.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Tato služba nastavení poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně činností spuštění včetně (1) asistence se způsoby použití, (2) konzultace nejlepších postupů pro sestavy, panely dashboard a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat a (4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "činnosti spuštění"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 90 dní od data nákupu oprávnění uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### 1.6.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Tato služba nastavení poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně provádění Činností včetně (1) asistence se způsoby použití, včetně způsobů použití pohybu dat k podpoře jednorázového pohybu dat v určitém okamžiku, (2) konzultace nejlepších postupů pro sestavy, panely dashboard a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat (včetně nastavení zdrojového a cílového prostředí a pohybu dat podle definice ve způsobu použití pohybu dat) a (4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "Činnosti"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 12 měsíců od data nákupu oprávnění nebo poslední den trvání počáteční registrace ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

## 2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahující se k využívání služeb Cloud Service a funkcí ochrany údajů, pokud existují, jsou uvedeny v této části. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datový list může být dostupný pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Bez ohledu na jakékoliv zvyklosti nebo praxi podle místního práva strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat ochranu údajů služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2052E430379B11E58B2CB2A838CE4F20>

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA. Pokud se uplatňuje DPA, platí závazek společnosti IBM zasílat oznámení o změnách Dílčím zpracovatelům a právo Zákazníka vznášet námitky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

### 2.1 Uplynutí doby platnosti služby Cloud Service

Uchovávání dat prostřednictvím migrace do externích zdrojů musí Zákazník iniciovat před vypršením platnosti služby.

Zákazníci, kteří vyžadují, aby byly Osobní údaje Zákazníka v okamžiku ukončení služby vymazány v souladu se standardy sanitace NIST, o to musí požádat v okamžiku koupě.

## 2.2 Omezení týkající se zdravotních údajů

Podmínky v této části se vztahují na následující nabídky:

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Dedicated SMB Node

### 2.2.1 HIPAA

Aniž by tím byly dotčeny informace v Datovém listu pro tuto službu Cloud Service ohledně Zákona o přenositelnosti zdravotních informací a odpovědnosti za ně z roku 1996 ("HIPAA") a povoleného použití Zdravotních informací a Zdravotních údajů jako Typů osobních údajů anebo Zvláštních kategorií Osobních údajů (dále společně jen "Zdravotní údaje") v rámci této služby Cloud Service, použití Zdravotních údajů v rámci této služby Cloud Service podléhá následujícím omezením a podmínkám:

Pouze nabídky uvedené výše mohou být poskytovány pro implementaci kontrol dle Zásad ochrany soukromí a zabezpečení HIPAA pro použití se Zdravotními údaji, pokud bude Zákazník společnost IBM předem informovat o tom, že Zákazník bude využívat Zdravotní údaje v rámci služby Cloud Service a společnost IBM písemně potvrdí, že služba Cloud Service bude poskytována pro použití Zdravotních údajů. V důsledku toho nelze službu Cloud Service používat pro přenos, ukládání nebo jiné využívání jakýchkoliv Zdravotních údajů chráněných podle zákona HIPAA, pokud (i) Zákazník neposkytne IBM takové oznámení, (ii) společnost IBM a Zákazník neuzavřou příslušnou Dohodu s obchodním partnerem a (iii) společnost IBM neposkytne Zákazníkovi výslovné písemné potvrzení, že službu Cloud Service lze používat pro Zdravotní údaje.

Služba Cloud Service nebude v žádném případě používána pro zpracovávání PHI jako zdravotnické informační centrum ve smyslu zákona HIPAA.

### 2.2.2 GDPR

Bez ohledu na nařízení GDPR (obecné nařízení o ochraně údajů) a povolené použití Zdravotních informací jako Typů osobních údajů anebo Zvláštních kategorií Osobních údajů (dále společně jen "Zdravotní údaje") v rámci této služby Cloud Service, použití Zdravotních údajů v rámci této služby Cloud Service podléhá následujícím omezením a podmínkám:

Pouze nabídky uvedené výše mohou být poskytovány pro implementaci kontrol dle nařízení GDPR pro použití se Zdravotními údaji, pokud bude Zákazník společnost IBM předem informovat o tom, že Zákazník bude využívat Zdravotní údaje v rámci služby Cloud Service. V důsledku toho nesmí být služba Cloud Service používána k přenosu, ukládání nebo jinému použití Zdravotních údajů chráněných nařízením GDPR, pokud Zákazník nezašle IBM takové oznámení.

## 3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro službu Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

### 3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude dobropis vydaný oproti budoucí faktuře za službu Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro službu Cloud Service k dispozici ("Odstávka").

Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem nebo technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či

incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem, testováním zabezpečení Zákazníka nebo situací, kdy došlo k výpadku poskytovatele služby Infrastructure as a Service třetí strany v celém regionu.

Služba Cloud Service nesplní dohodu o úrovni služeb, pokud míra chyb překročí 1 % všech požadavků za danou minutu u frekvence 150 požadavků za sekundu nebo méně. Chyby jsou požadavky s kódem odpovědi větším než 500 nebo rovným 500, pokud se chyby týkají dostupnosti nebo spolehlivosti služby.

IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout 100 procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

## 3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Větší nebo rovno 99,9 %	0 %
Rovno nebo větší než 99 %, ale menší než 99,9 %	10 %
Rovno nebo větší než 95 %, ale menší než 99 %	25 %
Méně než 95 %	100 %

\* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

## 4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. Příručka podpory SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) uvádí kontaktní údaje technické podpory i další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

## 5. Oprávnění a informace o fakturaci

### 5.1 Metriky poplatků

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

- Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb anebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

### 5.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé objednané služby nastavení.

## 6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of

Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se služba Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Obnovení podléhá ročnímu zvýšení ceny dle ustanovení cenové nabídky. V případě, že k automatickému prodloužení dojde po doručení oznámení IBM o stažení služby Cloud Service, doba prodloužení skončí ke konci aktuálního období prodloužení nebo k ohlášenému datu stažení, podle toho, co nastane dříve.

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po uplynutí této 90denní lhůty zůstane služba Cloud Service dostupná do konce kalendářního měsíce.

## 7. Dodatečné podmínky

### 7.1 Obecné

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání [programu] způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

### 7.2 Podmínky služby Cloudant Dedicated Offering on AWS

Platí následující podmínky:

- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Dedicated i2 Virtualized Machine Node

Aplikační vrstva služby Cloud Service a data a obsah Zákazníka jsou hostovány na infrastruktuře a platformě cloudových služeb třetí osoby, které nespravuje IBM. Infrastruktura služby Cloud Service, určité aspekty platformy služby Cloud Service a související služby, včetně: datového střediska, serverů, úložiště a sítě; zálohování aplikací a dat; brány firewall a detekce hrozeb a rozhraní API pro nasazení, monitorování a provoz aplikací (souhrnně "Služby cloudové platformy třetí osoby"), jsou hostovány a spravovány poskytovatelem, který je třetí osobou. Aniž by tím byla dotčena ustanovení tohoto Popisu služeb, případných Všeobecných podmínek nebo Smlouvy:

- a. Služba Cloud Service nesmí být používána k přenosu, ukládání či zpracování Chráněných osobních zdravotních dat.
- b. Pokud poskytovatel Služeb cloudové platformy třetí osoby upozorní IBM, že své služby nebo přístup IBM či Zákazníka k těmto službám přestal poskytovat či ukončil, je IBM oprávněna službu Cloud Service ukončit ihned k datu nabytí účinnosti takového ukončení ze strany poskytovatele, který je třetí osobou, a to na základě výpovědi poskytnuté Zákazníkovi.
- c. IBM neposkytuje žádné záruky či podmínky, výslovně vyjádřené ani konkludentní, a nenese vůči Zákazníkovi žádnou odpovědnost v souvislosti se Službami cloudové platformy třetí osoby ani službou Cloud Service, pokud tato služba závisí na Službách cloudové platformy třetí osoby.
- d. Zákazník souhlasí, že IBM odškodní a bude ji chránit a bránit před nároky, škodami, ztrátami, povinnostmi, náklady a výdaji (včetně přiměřených poplatků za právní zastoupení) vyplývajících z nároků vznesených vůči IBM poskytovatelem služeb Cloud Platform Service Třetí osoby a v souvislosti s takovými nároky, které se týkají: (a) používání služby IBM Cloud Service Zákazníkem; (b) porušení tohoto Popisu služeb, případných Všeobecných podmínek nebo Smlouvy či porušení platných právních předpisů Zákazníkem; (c) Zákazníkovu obsahu nebo jeho zkombinování s jinými aplikacemi, obsahem nebo procesy Zákazníka, včetně nároku zahrnujícího domnělé porušení nebo zneužití práv třetí osoby obsahem Zákazníka nebo používáním, vývojem, návrhem, produkcí, inzercí nebo marketingem obsahu Zákazníka; nebo (d) sporu mezi IBM a Zákazníkem.