

## IBM Commerce on Cloud

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované 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

Služba IBM Commerce on Cloud poskytuje funkce pro prodej a realizaci aplikací. IBM spravuje infrastrukturu (síť, úložiště a výpočetní prostředky), poskytuje upgrady aplikace a udržuje infrastrukturu a příslušné kontrolní prvky zabezpečení a ochrany soukromí.

Cílem služby Cloud Service je umožnit Zákazníkovi implementaci Rozšíření za účelem splnění jedinečných obchodních požadavků Zákazníka.

#### 1.1 Základní registrace

Níže jsou popsány volby registrace služby Cloud Service (jednotlivě "Základní registrace"), které jsou k dispozici jako příslušná služba Cloud Service. V Transakčním dokumentu je uvedeno, jaké Základní registrace byly zakoupeny. Odkazy na službu Cloud Service v tomto dokumentu se vztahují na zakoupené Základní registrace.

##### 1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service je cloudová služba e-commerce, která umožňuje digitální prodej pro business-to-consumer (B2C), business-to-business (B2B), nepřímo prostřednictvím partnerů kanálu nebo všechny tyto možnosti zároveň. Základní funkce zahrnují:

- a. Marketing správy katalogů a typy propagace
- b. Správa smluv
- c. Navigace a vyhledávání
- d. Podpora při tvorbě cen
- e. Podpora integrace se systémem
- f. Vytváření a správa více objektů Storefront

##### 1.1.2 IBM Commerce Service Essentials

Nabídka IBM Commerce Service Essentials zahrnuje ekvivalentní funkční možnosti jako IBM Commerce Service, s následujícími omezeními a rozdíly podrobněji upravenými v Popisu služeb:

- Čtyři jednotky požadavků na služby
- Až tři měsíce nastavení zahrnuté v Základní registraci
- Pouze Testovací a Produkční prostředí
- 168 hodin (sedm dní) pro cíl času obnovy a 48 hodin pro cíl bodu obnovy u zotavení z havárie

##### 1.1.3 Služba IBM Order Management Service

IBM Order Management Service je služba cloud service pro správu objednávek poskytovaná prostřednictvím více kanálů, 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 skladové, finanční, daňové, platební a další interní a externí procesy.

IBM Order Management Service zahrnuje:

- a. Distribuovaná správa objednávek  
Agreguje, spravuje a monitoruje objednávky ze všech kanálů. Inteligentní zdrojový modul koordinuje realizaci v rámci rozsáhlého podniku. Poskytuje jedno úložiště objednávek, kde lze měnit, rušit, sledovat a monitorovat životní cyklus objednávek.

- b. Zobrazení globálních zásob  
Konsoliduje informace o zásobách z více systémů a generuje jeden přehled veškeré nabídky a poptávky. Poskytuje přehled zásob podle rolí.
- c. Zpětná logistika  
Propojuje více požadavků na vrácení/opravu s původními prodejními objednávkami za účelem umožnění sledování životního cyklu oprav. Sleduje zpětné zásoby zpět do příslušného umístění na základě obchodních pravidel.
- d. 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. IBM Cognos Analytics on Cloud lze pouze používat ke generování až 140 provozních sestav týdně s využitím dat služby Cloud Service v limitech stanovených v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) 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 nejnovějším zněním Podmínek používání dostupných pro IBM Cognos Analytics on Cloud na stránkách <http://www-3.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou>. V případě rozporu mají podmínky tohoto Popisu služeb přednost před dokumentem Podmínky používání 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.

#### 1.1.4 Služba IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service je služba Cloud Service, která přináší následující funkce:

- a. Konfiguratör  
Kustomizuje produkty a služby na základě více možností a obchodních pravidel pro konkrétní položky.
- b. Ceny  
Spravuje a aktualizuje ceny produktů a služeb pro příslušné segmenty trhu Zákazníka.
- c. Cenové nabídky  
Umožňuje vytvářet více cenových nabídek a umožňuje vyjednávání a konverzi odsouhlasené nabídky na objednávku.
- d. Katalog  
Poskytuje katalogové informace v rámci řetězce poptávky a spravuje prodej služeb, balíčků, dílů a příslušenství produktů.
- e. 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. IBM Cognos Analytics on Cloud lze pouze používat ke generování až 140 provozních sestav týdně s využitím dat služby Cloud Service v limitech stanovených v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) 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 nejnovějším zněním Podmínek používání dostupných pro IBM Cognos Analytics on Cloud na stránkách <http://www-3.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou>. V případě rozporu mají podmínky tohoto Popisu služeb přednost před dokumentem Podmínky používání 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.

## 1.2 Nasazení aktualizací iniciovaných IBM

IBM provádí požadovanou údržbu a aktualizace služeb Cloud Service, což zahrnuje implementaci upgradů, oprav a oprav zabezpečení (souhrnně "Aktualizace iniciované IBM"). Nasazení aktualizací iniciovaných IBM se nezapočítává do měsíčního přidělení Požadavků na službu Zákazníka.

Aktualizace iniciované IBM mohou občas nahradit nebo zamítnout funkce, uživatelské procedury nebo rozhraní API poskytované službami Cloud Service. Po dobu 180 dní po Aktualizaci iniciované IBM bude společnost IBM nadále zajišťovat podporu zamítnutých funkcí, uživatelských procedur a rozhraní API. Společnost IBM poskytne Zákazníkovi předepsaná alternativní řešení a aktualizované programování standardy IBM. Zákazník souhlasí, že do konce 180denní lhůty ukončí používání zamítnutých funkcí, uživatelských procedur a rozhraní API, odstraní veškeré reference v rámci Rozšíření a bude dodržovat aktualizované programovací standardy společnosti IBM.

Před implementací Aktualizace iniciované IBM v Produktivním prostředí poskytne IBM Zákazníkovi oznámení 90 dní předem a před implementací Opravy zabezpečení v Produktivním prostředí poskytne Zákazníkovi oznámení 30 dní předem. IBM však může použít Opravy zabezpečení, které považuje za nezbytné k odstranění významného ohrožení vrstvy aplikací a infrastruktury Produktivního prostředí bez oznámení Zákazníkovi nebo bez testovacího období.

Před implementací Aktualizace iniciované IBM do Předproduktivního a Produktivního prostředí poskytne IBM Zákazníkovi 60denní období za účelem testování ve všech Neproductivních prostředích. Před implementací Opravy zabezpečení do Předproduktivního a Produktivního prostředí společnost IBM poskytne Zákazníkovi 30denní testovací období ve všech platných Neproductivních prostředích (dále souhrnně jen "Testovací období zajištění kvality").

Po dokončení Aktualizace iniciované IBM Zákazníkem během Testovacího období zajištění jakosti Zákazník oznámí IBM veškeré problémy, nebo potvrdí, že IBM může během 15 dní bezprostředně následujících po souhlasu Zákazníka implementovat Aktualizaci iniciovanou IBM do Předproduktivního nebo Produktivního prostředí.

Pokud Aktualizace iniciovaná IBM zůstane po ukončení Testovacího období zajištění jakosti v Produktivním prostředí neimplementována z důvodu problému zjištěného v Rozšíření:

- a. Zákazník bude mít 15 dní na odstranění problému a udělení souhlasu k implementaci Aktualizace iniciované IBM;
- b. na službu Cloud Service se nebudou vztahovat žádné záruky uvedené ve Smlouvě;
- c. IBM je Zákazníkovi oprávněna naúčtovat další náklady vzniklé IBM během podpory neaktualizované služby Cloud Service; a
- d. IBM může dle svého uvážení Zákazníkovi 30 dní předem oznámit, že jeho přístup ke službě Cloud Service bude pozastaven, pokud Aktualizace iniciovaná IBM nebude implementována do Produktivního prostředí. Aniž by tím bylo dotčeno výše uvedené, platí, že pokud IBM nemůže Aktualizaci iniciovanou IBM implementovat, protože Zákazník neudělal svůj souhlas z důvodu složitého nevyřešeného problému, může IBM dle svého uvážení ve spolupráci se Zákazníkem definovat vzájemně vyhovující plán nápravy a implementace.

Pokud IBM určí, že v důsledku neimplementování Aktualizace iniciované IBM do Produktivního prostředí existuje nebo může existovat vysoké bezpečnostní ohrožení, je IBM oprávněna ihned ukončit Zákazníkům přístup ke službě Cloud Service, dokud Aktualizace iniciovaná IBM nebude implementována.

Pokud Aktualizace iniciovaná IBM nebude v Produktivním prostředí implementována z důvodu Problému s rozšířením nebo Zákazník souhlas k implementaci změny neudělal z jiného důvodu než v důsledku vlivu Aktualizace iniciované IBM na Rozšíření, Zákazník se zavazuje IBM odškodnit a ochránit ji před nároky třetích osob vzniklými v souvislosti s používáním služby Cloud Service po ukončení Testovacího období zajištění jakosti, pokud takovému nároku bylo možné předejít implementací Aktualizace iniciované IBM.

## 1.3 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 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) Zákazník se zavazuje, že bude dodržovat Standardy nabídky v souvislosti s vývojem a dodáním Rozšíření.
  - (2) IBM bude oprávněna zkontrolovat a schválit nebo zamítnout dokumenty návrhu, testovací plány, výsledky testů a objektový kód Rozšíření s ohledem na dodržování podmínek Smlouvy.
  - (3) 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.
  - (4) 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.
  - (5) 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.
  - (6) 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.
  - (7) 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. 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 spřízněné 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.
  - (8) Zákazník nebo jeho poskytovatelé licence uchovají veškeré nároky, práva a podíly či licence k Rozšířením poskytnutým IBM za účelem hostování se službou Cloud Service. Zákazník potvrzuje a zaručuje společnosti IBM, že má veškerá práva nezbytná k poskytnutí svých Rozšíření IBM pro účely hostování se službou Cloud Service a že Rozšíření Zákazníka ani hostování ze strany IBM se službou Cloud Service neporušují žádný patent ani autorská práva třetí osoby.
  - (9) 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 všechna Rozšíření, které IBM a její dílčí dodavatelé vyžadují k hostování Rozšíření 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 dílčím zpracovatelům, aby získali právo nebo licenci pro přístup, používání a/nebo modifikaci, a to v elektronické formě nebo jiných formách nezbytných výhradně k poskytování plnění povinností podle tohoto Popisu služby, včetně vytváření odvozených děl, Rozšíření, bez porušení vlastnických práv či práv k duševnímu vlastnictví poskytovatelů, poskytovatelů licence či vlastníků takových Rozšíření.
  - (10) Zákazník zajistí, že kód, data a další artefakty zavedené Zákazníkem prostřednictvím Rozšíření nezvyšují 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 Rozšířeních provádět kontroly zranitelnosti webové aplikace a statického kódu s cílem identifikovat případná bezpečnostní rizika; a (b) společnost IBM písemně oznámí existenci všech zranitelných míst, která byla identifikována kontrolou zranitelnosti a která jsou zahrnuta do Rozšíření nebo jsou poskytnuta v souvislosti s nimi.

- b. Zákazník nese odpovědnost za nasazení a provedení veškerého testování Rozšíření Neproduktivního prostředí.
- c. Před Uvedením do provozu Zákazník nasazuje Rozšíření do Předproduktivního a Produktivního prostředí a Prostředí zotavení z havárie, co je relevantní.
- d. Po Uvedení do provozu IBM nasadí Rozšíření do Předproduktivního a Produktivního prostředí a Prostředí zotavení z havárie, co je relevantní, prostřednictvím Požadavku na službu.
- e. Další nasazení v Integrovaném, Testovacím, Předproduktivním nebo Produktivním prostředí, 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.

#### 1.4 Prostředí Cloud Service

Základní služba Cloud Service poskytuje funkční infrastrukturu pro spuštění softwaru, pro kterou IBM poskytuje podporu a nezbytné aktualizace sítě, hardwaru a systému. V rámci Základní registrace IBM poskytuje vždy jedno z následujících prostředí. Další prostředí nebo samostatná prostředí jsou k dispozici na vyžádání a za další poplatek.

- Integrovaní 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 Integrovaní prostředí bude nasazeno několikrát denně, aby bylo ve formě sestavení připraveného k nasazení v Testovacím prostředí. Není součástí nabídky IBM Commerce Service Essentials.
- Testovací prostředí, označované také jako Prostředí zajištění jakosti  
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 obnovy po havárii nasazeny pouze stabilní toky kódu.
- Předproduktivní prostředí  
Poskytuje omezenou produktivní repliku pro implementaci a Zákazníkovo 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. Není součástí nabídky IBM Commerce Service Essentials.
- Produktivní prostředí  
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.
- Prostředí zotavení z havárie  
Poskytuje omezenou produktivní repliku schopnou hostovat objemy registrace, která je synchronizována s Produktivním prostředím a je uchovávána v nečinnosti v Předproduktivní infrastruktuře. Prostředí obnovy po havárii je vždy uchováváno v připraveném stavu pro nevyhnutelný případ, kdy by produktivní datové středisko nebylo možné obnovit a IBM by vyhlásila Událost havárie. Po aktivaci Prostředí obnovy po havárii bude Předproduktivní prostředí nedostupné. Není součástí nabídky IBM Commerce Service Essentials.

#### 1.5 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.
- Secure File Transfer Protocol (SFTP) nebo SSH File Transfer Protocol  
Síťový protokol, který umožňuje přístup k souborům, jejich přenos a správu prostřednictvím zabezpečeného a spolehlivého datového toku. Služba Cloud Service poskytuje server SFTP pro příchozí přenosy souborů určené k využití Rozšířeními. Odchozí přenos dat a sestav ze služby Cloud Service lze realizovat prostřednictvím klienta SFTP využívajícího platformu Java, který je součástí Aplikace nebo Rozšíření. Přenosy přes SFTP vyžadují šifrování na úrovni souboru za účelem ochrany dat v klidu.

## 1.6 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 monitorování 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.

## 1.7 Záloha

IBM bude minimálně jednou denně na místní diskové úložiště provádět zálohu dat Produktivního a Předproduktivního prostředí a Prostředí obnovy po havárii. Data zahrnují konfiguraci klíčové infrastruktury, konfiguraci produktu, Rozšíření a soubory vyžadované k obnovení systému, ve kterém došlo k selhání. Místní zálohy budou každou noc přesunuty do vzdáleného úložiště, kde budou uchovány sedm dní. Zálohy posilují Plán obnovy po havárii.

## 1.8 Zotavení z havárie

Kromě produktu IBM Commerce Service Essentials poskytne IBM Zákazníkovi možnosti obnovení do zařízení zotavení z havárie Vrstvy 3 pro Produktivní prostředí Zákazníka. IBM provede Zotavení z havárie prostřednictvím komerčně přiměřených snah o obnovu služby Cloud Service s Cílovou dobou zotavení (RTO) 48 hodin a s Cílovým bodem zotavení (RPO) 24 hodin. Po aktivaci Prostředí obnovy po havárii bude Předproduktivní prostředí nedostupné.

Pro produkt IBM Commerce Service Essentials poskytne společnost IBM možnosti obnovení do dostupných datových středisek s ekvivalentními funkcemi pro Produktivní prostředí Zákazníka. IBM provede Zotavení z havárie prostřednictvím komerčně přiměřených snah o obnovu Cloud Service s Cílovou dobou zotavení (RTO) 168 hodin a s Cílovým bodem zotavení (RPO) 48 hodin.

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

## 1.9 Přidělení datového úložiště

Přidělení datového úložiště Zákazníka je určeno pro Produktivní prostředí a zahrnuje úložiště s velikostí potřebnou pro uchování objemu dvou (2) let historických Řádek objednávek, na které má Zákazník nárok v souladu s Transakčním dokumentem. Pokud jsou tato omezení v důsledku událostí systémového úložiště překročena, nese Zákazník odpovědnost za úhradu poplatků za přidělení dalšího úložiště.

## 1.10 Služba pošty se sdílenou infrastrukturou (pouze odchozí)

V rámci služby Cloud Service je poskytována služba sdíleného odchozího doručování pošty. Zákazníci mohou nakonfigurovat aplikaci k využití těchto sdílených prostředků pro důležité e-maily neobchodní povahy, oznámení, e-maily se stavem na úrovni systémů a/nebo e-maily s výstrahou. Službu Cloud Service lze zdarma použít pro účely transakčních e-mailů. IBM však nezaručuje doručení, neposkytuje podporu kampaní hromadných e-mailů a neřeší problémy s e-maily, jako je nevyžádaná pošta pocházející z e-mailových systémů třetích osob. Zákazník si může sjednat samostatnou e-mailovou službu (například IBM Marketing Cloud) a získat garantované doručení e-mailu, více možností doručení a podporu transakčních e-mailů a marketingových kampaní (hromadné e-maily). Integrace s e-mailovými službami třetí osoby vyžadují poskytování takové služby prostřednictvím Rozšíření a samostatnou smlouvu s poskytovatelem.

## 1.11 Nastavení služby Cloud Service a připravenost na produktivní použití

Společnost poskytne na základě Základní registrace lhůtu pro provedení činností nastavení pro přípravu služby Cloud Service pro Produktivní použití. Předplatné pro: 1) IBM Commerce Service; 2) IBM Order Management Service a 3) IBM Configure Price Quote Service zahrnuje období nastavení až šest (6) měsíců. IBM Commerce Service Essentials zahrnuje období nastavení až tři (3) měsíce. Tyto činnosti zahrnují:

- a. zajištění prostředí služby Cloud Service;
- b. instalaci nejnovější verze Aplikace se všemi dostupnými opravami do Prostředí aplikace;
- c. vytvoření připojení k síti a vnitřních připojení v rámci backendových systémů Zákazníka; a
- d. příprava Produktivního prostředí, aby Zákazník mohl provést počáteční nasazení svých Rozšíření.

Pokud by činnosti nastavení z důvodů mimo kontrolu IBM trvaly déle než příslušné období nastavení, bude Zákazníkovi za každý měsíc naúčtován poplatek za službu On Demand Set-up. Činnosti nastavení nezahrnují služby implementace (včetně kustomizace, konfigurace a implementace řešení e-commerce Zákazníka podporovaných službami Cloud Service nebo jiné služby určené ke splnění konkrétních obchodních nebo technických potřeb Zákazníka – včetně objemových požadavků, vzhledu, formy a dalších požadavků na rozhraní a vytvoření Rozšíření), které budou realizovány v souladu se samostatnou smlouvou o službách.

Stav "připravenosti na produktivní použití" nastane po splnění následujících kritérií: (1) činnosti nastavení jsou dokončeny; a (2) Zákazník dokončil počáteční nasazení Rozšíření do Produktivního prostředí.

Poplatky za registraci služby Cloud Service uvedené v Transakčním dokumentu jsou účtovány od stavu připravenosti na produktivní použití.

## 2. Volitelné služby

### 2.1 Volitelné prostředí

K doplnění základních služeb Cloud Service nebo jako samostatné prostředí jsou k dispozici následující volitelná prostředí:

a. Integrovaná prostředí

Poskytuje Integrovaná prostředí, které lze použít pro správu samostatných toků kódu nebo testování. Volba Integrovaného prostředí nezahrnuje přidělení požadavků na službu. K dispozici jsou následující volby:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

b. Testovací prostředí

Poskytuje Testovací prostředí, které lze použít pro správu samostatných toků kódu a testování. Volba Testovacího prostředí nezahrnuje přidělení požadavků na službu. K dispozici jsou následující volby:

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. Pilotní prostředí

Poskytuje Produktivní prostředí pro dílčí skupinu zákazníků, která je spravována v souladu s produktivními standardy po dobu až 12 měsíců. Tato volba odpovídá produktivním standardům a umožňuje testování se zákazníky v živém provozu. Dohoda o úrovni služeb a zotavení z havárie nejsou zahrnuty. Volba Pilotního prostředí zahrnuje přidělení požadavků na službu ve výši dvaceti (20) 30minutových jednotek Požadavků na službu. K dispozici jsou následující volby:

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

Volba Pilotního prostředí není k dispozici jako doplněk k IBM Commerce Service Essentials.

### 2.2 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 integrovaná připojení nešifrované nebo není dostatečně chráněné prostřednictvím Internetu. Pro vysokou dostupnost jsou vyžadovány redundantní okruhy. Síť VPN není součástí Základní registrace a lze ji zakoupit jako volitelný Doplněk služby Cloud Service. VPN je k dispozici v rámci volitelné komponenty IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.

c. Přímé připojení do sítě SoftLayer

Využívá připojení Single Mode Fiber (SMF) ze vzdáleného umístění Zákazníka do POP (Point of Presence) SoftLayer prostřednictvím služby dopravce poskytnuté Zákazníkem, například včetně - nikoli však pouze - Multiprotocol Label Switching (MPLS) nebo Metro Area Network (MAN) atd. Pro vysokou dostupnost, která může být převedena do oddělených umístění v rámci sítě SoftLayer, jsou vyžadovány redundantní okruhy. Přímé připojení není součástí Základní registrace a lze ho zakoupit jako volitelný Doplněk služby Cloud Service.



d. Sít' pro doručení obsahu (CDN)

V závislosti na potřebách podniku může být vyžadováno rozšíření výkonu pro koncového uživatele. Koncovým uživatelem mohou být nakupující v rámci služeb e-commerce nebo zástupci zákaznických služeb, kteří se z povahy svého podnikání mohou nacházet v konkrétním regionu nebo ve více regionech. Sít' CDN není součástí služby Cloud Service. Zákazník nese odpovědnost za posouzení a zajištění sítě CDN třetí osoby, která je vyžadována ke splnění potřeb Zákazníka v oblasti výkonnosti.

## 2.3 Doplnky služby Cloud Service

a. Pro každou Základní registraci jsou k dispozici následující doplňky, pokud není uvedeno jinak:

(1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

Přehled a realizace procesů prodeje a objednávek v rámci služeb IBM Commerce nebo IBM Order Management Service pro zástupce zákaznických služeb.

(2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade (kromě IBM Commerce Service Essentials)

Poskytuje rozšířenou kontinuitu obchodních činností s Cílovou hodnotou času obnovení čtyři hodiny a Cílovou hodnotou doby obnovení dvě hodiny.

(3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage (kromě IBM Commerce Service Essentials)

(4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN

(5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB

Připojí službu Cloud Service ke vzdálenému datovému středisku za použití 1GB fyzického okruhu využívajícího MPLS, MAN nebo podobný privátní okruh.

(6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB

Připojí službu Cloud Service ke vzdálenému datovému středisku za použití 10GB fyzického okruhu využívajícího MPLS, MAN nebo podobný privátní okruh.

(7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support

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

b. Následující doplněk je k dispozici pouze pro Základní registraci IBM Commerce Service:

(1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service

Umožňuje Zákazníkovi kustomizovat složité produkty a služby v rámci webového úložiště na základě více voleb a obchodních pravidel pro konkrétní položky.

c. Následující doplněk je k dispozici pouze pro Základní registraci IBM Commerce Service Essentials:

(1) IBM Commerce Service Essentials Add-on Storage

d. Následující doplňky jsou k dispozici pouze pro Základní registraci IBM Order Management Service:

(1) IBM Order Management Supply Collaboration

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.

(2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling

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.

(3) IBM Order Management Pricing

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

(4) IBM Order Management Quoting

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

- (5) IBM Order Management Configurator  
Umožňuje zákazníkům, prodejním zástupcům a partnerům kanálu kustomizovat komplexní produkty a služby na základě více možností a obchodních pravidel pro konkrétní položky.
- (6) IBM Order Management Store  
Umožňuje globální prohlížení fyzických zásob prodejny spravovaných zaměstnanci prodejny:
  - (a) Kontroly zásob a zadávání objednávek v reálném čase
  - (b) Alternativní možnosti splnění
    - (i) Vyzvednutí v obchodě
    - (ii) Expedice z obchodu
    - (iii) Přímá expedice z distribučního centra
  - (c) Speciální objednávky
- (7) IBM Order Management Store Inventory Management  
Umožňuje uživatelům obchodu využívat rozšířené informace o umístění zásob (kde lze zásoby v obchodě nalézt) a pokročilé funkce, například hromadný výběr pro více objednávek v rámci jedné pochůzky po prodejně.

## 2.4 Služby typu Pay Per Use

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. Možnost shlukového přenosu se vztahuje na následující nabídky:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability se vztahuje na IBM Commerce Service a IBM Commerce Service Essentials.
- IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability

## 2.5 Služby On Demand Set-Up Service a Set-up Service

- a. Služby On Demand Set-up Service jsou k dispozici pro jednotlivé nabídky Základní registrace nad rámec šestiměsíčního období nastavení, pokud Připravenosti na produktivní použití nebude dosaženo nejpozději během šesti měsíců. Poplatek za komponentu On Demand Set-up bude naúčtován za každý měsíc, ve kterém služba Cloud Service nedosáhla stavu Připravenosti na produktivní použití. K dispozici jsou následující služby Demand Set-up Service:
  - IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Commerce Service Essentials On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up  
Tato Služba nastavení poskytuje další Hodiny požadavků na službu, které budou zpřístupněny Zákazníkovi k použití nad rámec měsíčních Hodin požadavků na službu zahrnutých do Základní registrace.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up  
Tato Služba nastavení poskytuje nabídku Direct Connect 1 GB, která je dostupná na základě registrace. Služba nastavení je vyžadována k využití této nabídky.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up  
Tato Služba nastavení poskytuje nabídku Direct Connect 10 GB, která je dostupná na základě registrace. Služba nastavení je vyžadována k využití této nabídky.

### 3. Ochrana osobních údajů a popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady ochrany osobních údajů a soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a jakékoliv další podmínky uvedené v tomto oddíle. Jakákoli změna zásad zabezpečení IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Služba Cloud Service v závislosti na použitém protokolu šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí IBM a sítěmi koncového bodu nebo stroji. IBM doporučuje, ale nevyžaduje, aby data byla v nečinnosti chráněna prostřednictvím šifrování na úrovni souboru, pokud neobsahují osobně identifikovatelné informace. V takovém případě musí být šifrována. Povinností Zákazníka je zajistit, aby přenos obsahu během přenosu dat probíhal přes zabezpečený protokol (například SFTP).

#### 3.1 Privacy Shield

Tato služba Cloud Service je zahrnuta do certifikace Privacy Shield IBM, pokud si Zákazník zvolí hostování obsahu v USA, a vztahují se na ni zásady zabezpečení certifikace Privacy Shield IBM dostupné na adrese [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

#### 3.2 Osobní údaje a regulovaný obsah

Tato služba Cloud Service není navržena podle žádných konkrétních požadavků na zabezpečení pro regulovaný obsah, například pro osobní údaje nebo citlivé osobní informace. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda služba Cloud Service vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti se službou Cloud Service používá. Regulované a citlivé údaje nejsou ve službě Cloud Service povolena, pokud to není výslovně uvedeno v tomto oddílu nebo v písemné smlouvě uzavřené mezi IBM a Zákazníkem.

Službu Cloud Service lze použít ke zpracování, uchování, přenosu a odvozování informací z osobně identifikovatelných informací klientů, uživatelů a pracovníků Zákazníka a dalších osob, které mohou přistupovat ke službám Cloud Service, je-li to povoleno právními předpisy. Ostatní typy regulovaných citlivých údajů, například Citlivé osobně identifikovatelné informace a Osobní zdravotní údaje nejsou ve službě Cloud Service povoleny. Data účtu a Regulovaný obsah PII, SPII, PCI lze zpracovávat a ukládat v produktivním prostředí a prostředí pro zotavení z havárie.

#### 3.3 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 splňujícím 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.

### 4. Smlouva 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 Produktivní prostředí.

#### 4.1 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 dopad na dostupnost služby Cloud Service. 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 dnů od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se smlouvy o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby Cloud Service a nezahrnuje:

- a. dobu související s naplánovaným nebo ohlášeným výpadkem z důvodu údržby;
- b. odstávku, nad kterou IBM nemá kontrolu;
- c. problémy s obsahem, technologií, návrhy nebo pokyny Zákazníka nebo třetí osoby;
- d. nepodporované konfigurace systému a platformy nebo jiné chyby Zákazníka;
- e. incident zabezpečení způsobený Zákazníkem nebo testování zabezpečení Zákazníka;
- f. Rozšíření;
- g. případ, kdy Rozšíření nevyužijí příslušná rozhraní API nebo Uživatelské exity Služby, nevolají je nebo se do nich nerozšíří;
- h. nevhodné použití rozhraní API Služby nebo funkce Služby;
- i. konfiguraci, nastavení nebo změnu mimo kontrolu IBM, která má vliv na dostupnost;
- j. neschopnost IBM implementovat Opravu zabezpečení do Produktivního prostředí v důsledku toho, že Zákazník takovou implementaci odmítl schválit, nebo v důsledku dalších kroků, kterými Zákazník takovou implementaci zablokoval; nebo
- k. využití služby Cloud Service nad rámec omezení příslušných Standardů nabídky.

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 deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

## 4.2 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)
<99,9%	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

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

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

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4.3 Výjimky

Tato Dohoda o úrovni služeb se nevztahuje na: (1) Pilotní prostředí; (2) případy, kdy Zákazník porušil podstatné povinnosti v rámci Popisu služby nebo Smlouvy, včetně mimo jiné zakoupení úrovně registrace nebo porušení platebních závazků uvedených v Transakčním dokumentu; (3) neschopnost IBM implementovat Opravu zabezpečení do produktivního režimu v důsledku toho, že Zákazník odmítl

takovou implementaci schválit, nebo jiných kroků provedených Zákazníkem s cílem tuto implementaci zablokovat; (4) Rozšíření; případy, kdy Rozšíření nevyužijí a nevolají příslušné rozhraní API nebo Uživatelský exit služby Cloud Service nebo se k němu správně nerozšíří; (5) nevhodné použití Rozhraní API nebo funkčnosti služby Cloud Service; nebo (6) jakoukoli konfiguraci, nastavení nebo změnu, nad kterými nemá IBM kontrolu a které ovlivňují dostupnost.

## 5. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu a online systému hlášení problémů. IBM zpřístupní příručku IBM Software as a Service Support Handbook uvedenou online na adrese [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf), která uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne

### 5.1 Klasifikace případů podpory

V rámci služby Cloud Service poskytne tým IBM služby řízení případů, které zahrnují problémy se službou Cloud Service ("Klasifikace případů podpory"), a to prostřednictvím Zákazníka nebo jeho Oprávněné třetí osoby. V rámci Klasifikace případů podpory IBM prošetří problém s využitím diagnostických kroků. Pokud se určí, že příčina souvisí se službou Cloud Service, Rozšířeními podporovanými IBM (pro která Zákazník s IBM uzavřel samostatnou smlouvu) nebo s infrastrukturou, bude IBM případ řídit až do jeho vyřešení. Pokud je nutné řešení poskytnout z oblasti odpovědnosti Zákazníka, IBM poskytne relevantní diagnostické informace získané během procesu klasifikace s cílem pomoci Zákazníkovi nebo jeho Oprávněné třetí osobě při řešení problému a bude dále vykonávat řízení případů prostřednictvím příslušných nástrojů.

### 5.2 Okna údržby

Pro službu Cloud Service jsou aktuálně naplánována standardní týdenní okna údržby IBM. Tato Okna údržby představují pro Zákazníka příležitost požádat o implementaci verzí aplikací do jeho Produktivního prostředí. V takovém případě mohou platit omezení a je vyžadována koordinace s IBM. Okna údržby nemusejí nutně znamenat, že služba Cloud Service nebude v provozu či bude nedostupná, a narušení Služby budou pro činnosti IBM minimalizována. Pokud má Zákazník pro svá rozšíření naplánované činnosti údržby, musejí být tyto činnosti provedeny během oken údržby. IBM Zákazníka upozorní, pokud služba Cloud Service nebude během oken údržby k dispozici, a plánovaná odstávka služby Cloud Service v důsledku údržby nepřekročí osm hodin za kalendářní měsíc.

Může dojít k dalším plánovaným nebo neplánovaným (nouzovým) odstávkám a Zákazník bude na nedostupnost služeb Cloud Service upozorněn alespoň jeden pracovní den předem, pokud ohrožení, riziko ztráty či integrity Služby není podle IBM příliš vysoké.

## 6. Oprávnění a informace o fakturaci

### 6.1 Metriky poplatků

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

- a. **Sto tisíc řádků objednávky** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Objednávka označuje jakýkoli typ dokumentu definovaný ve službě Cloud Service. Řádky objednávky jsou řádkové položky Objednávky. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Řádků objednávky spravovaných nebo zpracovaných službou Cloud Service, zaokrouhleného nahoru na nejbližších sto tisíc, během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- b. **Tisíc řádků objednávky** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Objednávka označuje jakýkoli typ dokumentu definovaný ve službě Cloud Service. Řádky objednávky jsou řádkové položky Objednávky. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Řádků objednávky spravovaných nebo zpracovaných službou Cloud Service, zaokrouhleného nahoru na nejbližší jeden tisíc, během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- c. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- d. **50 Oprávněných uživatelů** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service, zaokrouhleno nahoru na nejbližších 50, během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- e. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat 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.
- f. **Hodina** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro Hodiny, který bude pokrývat celkový počet celých nebo neúplných Hodin služby Cloud Service využitých během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- g. **Připojení** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Připojení je odkaz nebo spojení databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení ke službě Cloud Service. Je nutno získat takový počet oprávnění, který bude postačující pro pokrytí celkového počtu Připojení, jež byla nebo jsou vytvořena ke Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- h. **Terabajt** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Terabajt je dvě na čtyřicátou bajtů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

## 6.2 Podmínky dalších poplatků

Služba IBM Configure Price Quote Service je poskytována v rámci metriky poplatků 50 Oprávněných uživatelů. Zákazník musí mít dostatečný počet oprávnění zvlášť pro své uživatele Přímého prodeje a uživatele Prodeje prostřednictvím partnera. Pro vyjasnění platí, že jedno oprávnění 50 Oprávněných uživatelů nelze použít současně na uživatele Přímého prodeje i na uživatele Prodeje prostřednictvím partnera. Uživatelé "Přímého prodeje" jsou zástupci zaměstnanců Zákazníka, kteří zajišťují konfiguraci a nabídku ceny pro komplexní produkty s více řádkovými položkami určené pro potenciální klienty Zákazníka. Uživatelé "Prodeje prostřednictvím partnerů" jsou zaměstnání prodejci nebo distributory Zákazníka.

## 6.3 Poplatky za služby typu Set-Up a On Demand Set-Up

Platí poplatky za nastavení ve výši a s fakturačním obdobím uvedenými v Transakčním dokumentu.

## 6.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s ustanoveními Transakčního dokumentu.

## 6.5 Poplatky za služby typu Pay per Use

Poplatky za služby Pay per Use uvedené v Transakčním dokumentu budou účtovány, jakmile Zákazník požádá o aktivaci komponenty Pay per Use.

## 7. Smluvní období a možnost obnovení

Doba trvání služby Cloud Service začíná okamžikem Připravenosti na produktivní použití, která je popsána v tomto Popisu služby, a končí Datem ukončení uvedeným v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná po uplynutí počátečního období na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

## 8. Obecná ustanovení

### 8.1 Požadavky na službu

"Požadavek na službu" je požadavek Zákazníka, který nespadá do standardní podpory služby Cloud Service, na základě kterého může IBM poskytovat asistenci nebo vykonávat práci jménem Zákazníka. Mezi příklady možného Požadavku na službu patří - včetně, nikoli však pouze: (1) požadavky na data – aktualizace dat, konfigurace databáze, dotazování databáze; (2) operace se soubory – vyhledávání, přesouvání, analýza, poskytování souborů; (3) restart mimo Okna údržby vyžadovaný Zákazníkem – Aplikace nebo server; (4) řešení problémů se vstupem generovaným uživateli, například pokud uživatel neúmyslně ovlivnil integritu dat Aplikace, kterou lze obnovit pouze technickým zásahem; (5) údržba integračního bodu zahrnující závislé prvky třetí osoby nebo partnery služby; (6) změna pravidla brány firewall, která nesouvisí s problémem podpory služby Cloud Service; (7) spuštění sestavy na databázi; (8) změny schématu databáze (DB); (9) změny integračního bodu vyžadující změny infrastruktury, tj. brány firewall, zasílání zpráv atd.; a (10) menší změny dat.

Každý Požadavek na službu je měřen ve 30minutových jednotkách. Například Požadavky na službu, které vyžadují služby podpory v délce 30 minut nebo méně, se v rámci měsíčního přidělení započítávají jako jeden Požadavek na službu. Požadavky na službu, které vyžadují služby podpory v délce jedné hodiny, se v rámci měsíčního přidělení započítávají jako dva Požadavky na službu. Nevyužité jednotky Požadavku na službu se nepřevádějí do následujícího měsíce. Dle potřeby lze zakoupit dodatečně měsíční jednotky požadavků na službu.

Služba Cloud Service zahrnuje měsíční přidělení jednotek požadavků na službu na základě zakoupeného odběru. Sto (100) jednotek požadavků na služby je zahrnuto v základní nabídce: 1) IBM Commerce Service; 2) IBM Order Management Service a 3) IBM Configure Price Quote Service.

Čtyři (4) jednotky požadavků na služby jsou zahrnuty v nabídce IBM Commerce Service Essentials.

## 8.2 Reference Zákazníka

Zákazník se zavazuje, že IBM smí poskytnout název společnosti Zákazníka a obecnou povahu služby Cloud Service a souvisejících služeb, které IBM Zákazníkovi poskytla, svým dalším zákazníkům a potenciálním klientům jako referenci zkušeností IBM, pokud se Zákazník a IBM vzájemně písemně nedohodnou jinak.

## 8.3 Používání Dat Zákazníka ze strany IBM

IBM je oprávněna kompilovat a analyzovat anonymní a agregovaná data týkající se Zákazníkova užívání služeb Cloud Service a smí připravovat sestavy, studie, analýzy a jiné výstupy z takových kompilací a analýz (souhrnně "Kompilovaná data"). IBM si ponechává veškerá vlastnická práva k jakýmkoli Kompilovaným datům. IBM je oprávněna zkopírovat data Zákazníka na Testovací server v rámci Testovacího prostředí, a to výhradně pro účely testování a zdokonalování kvality produktů IBM.

## 8.4 Povinnosti po ukončení

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

- a. IBM bez dalších poplatků a na základě písemné žádosti Zákazníka zasláné do 30 dní od uplynutí platnosti nebo ukončení poskytne Zákazníkovi úplnou a kompletní kopii aktuálních transakčních dat Zákazníka, a to ve formátu nativně dostupném v Aplikaci a po poskytnutí těchto dat IBM vymaže archivovaná data.
- b. 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.

## 9. Odškodnění Zákazníka

S ohledem na služby Cloud Service uvedené v tomto dokumentu se Zákazník zavazuje, že IBM odškodní a bude ji chránit před nároky třetích osob vzniklými na základě níže uvedeného nebo v souvislosti s níže uvedeným: 1) obsah vytvořený v Prostředí Zákazníkem nebo určenou třetí osobou Zákazníka nebo jinak poskytnutý, nahraný či přenesený do Prostředí Zákazníkem nebo určenou třetí osobou Zákazníka (uvedený obsah nezahrnuje případný obsah poskytnutý IBM nebo jejím jménem), 2) data vytvořená ve službách Cloud Service Zákazníkem nebo jeho jménem či poskytnutá, nahraná nebo přenesená do Prostředí Zákazníkem nebo 3) porušení zákazu použití služby Cloud Service v souladu se Smlouvou Zákazníkem nebo Zákazníkovými uživateli služby Cloud Service, za předpokladu, že: (i) Zákazník je na takový nárok bezodkladně písemně upozorněn; (ii) Zákazník má výhradní kontrolu nad obhajobou a vypořádáním takových nároků; a (iii) IBM poskytne veškeré informace a součinnost, které Zákazník přiměřeně vyžaduje, a to výhradně na náklady Zákazníka.

## 10. Služby třetích stran

Služba Cloud Service může obsahovat odkazy na Služby třetí osoby, integraci s těmito službami nebo může být použita pro přístup k těmto službám. Přístup ke Službám třetí osoby je poskytován "tak, jak je", BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VÝSLOVNĚ VYJÁDŘENÉ NEBO KONKLUDENTNÍ, VČETNĚ ZÁRUKY PLYNOUCÍ VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEPORUŠENÍ NEBO NEZASAHOVÁNÍ DO PRÁV TŘETÍCH STRAN A KONKLUDENTNÍCH ZÁRUK A PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.

Zákazník nese odpovědnost za uzavření a dodržování samostatných smluv se třetími osobami ohledně přístupu k takovým Službám třetí osoby a jejich využívání. IBM tyto Služby třetí osoby v rámci této nabídky ve službě Cloud Service neposkytuje. S výjimkou případů, kdy Zákazník může takové Služby třetí osoby získat od IBM samostatně v rámci oddělené transakce, není IBM smluvní stranou takové samostatné smlouvy a v souladu s výslovnou podmínkou uvedenou ve Smlouvě se Zákazník zavazuje, že bude dodržovat podmínky takových samostatných smluv v rozsahu, ve kterém je chce využít v souvislosti se službou Cloud Service. Jestliže Zákazník svým jménem, uživatel služby Cloud Service nebo koncový uživatel poskytne souhlas s přenosem Obsahu do takové Služby třetí osoby, která je službou Cloud Service zpřístupněna nebo je s ní propojena, udělí Zákazník, uživatel služby Cloud Service a koncový uživatel společnosti IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a třetí osobou, která danou Službu třetí osoby nabízí.



## 11. Standardy nabídek

Tento oddíl popisuje standardy nabídek, které uvádějí určité funkční a technické limity a parametry jednotlivých Základních 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 a parametry popsané v části Standardy nabídky níže. Užívání nad rámec limitů a parametrů 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. Standardy nabídky se pro jednotlivé Základní registrace liší a jsou uvedeny v následujících pododdílech.

### 11.1 Standardy nabídky IBM Commerce Service

Následující standardy nabídky platí jak pro IBM Commerce Service, tak pro IBM Commerce Service Essentials.

Programovací standard xC je definován v Centru znalostí IBM Commerce Service. Programovací standard xC je navržen tak, aby zabránil požadavku na změnu rozšíření Zákazníka v případě implementace budoucích Upgradů iniciovaných IBM pro službu IBM Commerce Service. Zákazník souhlasí, že svá rozšíření zavede v souladu s programovacím standardem xC.

Počet řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný službou IBM Commerce Service se zvyšuje společně se zvýšením počtu řádků za rok. Pokud Zákazník vyžaduje dočasné či trvalé navýšení počtu řádků ve špičce za hodinu, je nutné objednat komponentu "IBM Commerce Service Additional 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 komponenty IBM Commerce Service Additional 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	150
2 až 5	300
6 až 10	675
11 až 17	1 020
18 až 25	1 365
26 až 37	2 055
38 až 50	2 745
51 až 75	4 500
76 až 100	6 000
101 až 125	7 500
126 až 250	9 000
251 až 275	10 500
276 až 500	15 000
501 až 750	21 000
751 až 1 000	30 000
1001 až 1250	39 000
1251 až 2500	75 000
2501 až 3750	120 000
3751 až 5000	240 000
5001 a výše	Stanoví IBM na základě skutečných požadavků

Příklad: Zákazník, který si zaregistroval 16 jednotek Sto tisíc řádků objednávky, může mít počet řádků objednávky ve špičce za hodinu 1020. S využitím registrace komponenty "IBM Commerce Service

Additional Peak Hourly Lines 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.

Položka	Standard nabídky
Nahrání zásob	Aktualizace zásob musejí být rozdílové změny, jejichž výsledkem je přenos maximálně 10 % celého katalogu do služby Cloud Service v jakémkoli opakujícím se patnáctiminutovém období.
Průměrný počet řádků na košík	Uvedeno v Transakčním dokumentu
Velikost katalogu	Uvedeno v Transakčním dokumentu
Registrovaní nakupující	Uvedeno v Transakčním dokumentu

## 11.2 Standardy nabídky IBM Order Management Service

Počet řádků objednávky ve špičce za hodinu podporovaný službou Order Management Service se zvyšuje společně se zvýšením počtu řádků za rok. Pokud Zákazník vyžaduje dočasné či trvalé navýšení počtu řádků ve špičce za hodinu, je nutné objednat komponentu "IBM Order Management Service Additional 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 komponenty IBM Order Management Service Additional 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
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 komponenty "Additional Peak Hourly Lines 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.

Další standardy a objemy nabídky, které se vztahují na službu Cloud Service, jsou uvedeny v této tabulce:

Položka	Standard nabídky
Nahrání zásob	Aktualizace zásob musejí být rozdílové změny, jejichž výsledkem je přenos maximálně 10 % celého katalogu do služby Cloud Service v jakémkoli opakujícím se patnáctiminutovém období.
Průměrný počet řádků na objednávku	Uvedeno v Transakčním dokumentu
Velikost katalogu	Uvedeno v Transakčním dokumentu

### 11.3 Standardy nabídky IBM Configure Price Quote Service

Standardy nabídky IBM Configure Price Quote Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

## 12. 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.

**Havárie** – přírodní nebo člověkem vyvolaná událost, která naruší provoz zásadní technologické infrastruktury a systémů a vytvoří komplexní nebo nevratné narušení služeb Cloud Service, které je definováno v Plánu zotavení z havárie.

**Plán zotavení z havárie** – obsahuje podrobná kritéria potřebná k rozhodnutí o vyhlášení Havárie a postupy požadované k aktivaci centra zotavení z havárie v případě Havárie, která má vliv na primární server. Plán zotavení z havárie je každý rok kontrolován a testován.

**Prostředí nebo Aplikační prostředí** – označuje nasaditelnou instanci Aplikace, včetně infrastruktury nezbytné k podpoře dané Aplikace pro zamýšlené použití, a dále Integrované prostředí, Testovací prostředí, Předproduktivní prostředí, Produktivní prostředí nebo Prostředí zotavení z havárie 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.

**Uvedení do provozu** – jedná se o aktivaci Serveru produktivního prostředí, který bude Zákazník používat pro běžné obchodní činnosti a/nebo při poskytování služeb svým klientům jakýmkoliv způsobem a/nebo na podporu vytváření zisku.

**Integrace/rozhraní/datový proces** – každý pojem označuje rozhraní či komunikační bod ze služby Cloud Service do externího (pro IBM) systému nebo služby. Integrace/rozhraní/datové procesy budou mezi backendovými systémy ERP Zákazníka, partnerskými systémy nebo datovými procesy, například datová zátěž. Integrace/rozhraní/datové procesy se typicky používají pro mechanismy výměny dat a mohou být monitorovány.

**Neproduktivní prostředí** – znamená Integrované, Testovací a Zkušební prostředí; nicméně pod podmínkou, že v případě neproduktivních prostředí IBM Commerce Service Essentials Non-Production Environments zahrnuje pouze Testovací prostředí.

**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).

**Testování výkonnosti** – používá se k ověření schopnosti služby Cloud Service podpořit objemy provozu/transakcí, které byly stanoveny Zákazníkem a uspořádány společností IBM.

**Osobně identifikovatelné informace** – jsou jakékoli informace, které identifikují osobu či obsahují identifikovatelné informace týkající se určité osoby. Osobně identifikovatelné informace zahrnují údaje, které se týkají jednotlivců v jejich osobní oblasti (např. bydliště) a také informace z profesní nebo obchodní oblasti života (např. adresa podnikání osoby). Osobně identifikovatelné informace zahrnují veřejně dostupné údaje o dané osobě, například informace dostupné na internetu. Osobně identifikovatelné informace zahrnují informace poskytnuté samotnými osobami prostřednictvím formulářů pro sběr dat, systematicky sledované informace o osobách (např. dokončení vzdělávacích činností nebo jiné chování či činnosti) a informace odvozené správcem či zpracovatelem údajů v souvislosti s osobami (např. tendence osoby k nákupu určitého produktu nebo její odborné znalosti). Je nutné poznamenat, že požadavky na ochranu osobních údajů platné v Rakousku, Lichtenštejnsku a Švýcarsku považují za osobně identifikovatelné informace také informace týkající se právnických osob (například název společnosti). Osobně identifikovatelné informace mohou být v některých zemích také označovány jako Osobní údaje.

**Cílová hodnota bodu obnovení** – je maximální tolerovatelné období, během kterého může dojít ke ztrátě dat z IT služby v důsledku Havárie.

**Cílová hodnota času obnovení** – 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.

**Oprava zabezpečení** – je oprava ohrožení v oblasti zabezpečení, které má vliv na Aplikaci.

**Citlivé osobně identifikovatelné informace** – jsou Osobně identifikovatelné informace, které vyžadují přísnější pokyny ke zpracování než ostatní typy Osobně identifikovatelných informací, a to z důvodu zvýšeného rizika pro danou osobu v případě zneužití těchto údajů.

Citlivé osobně identifikovatelné informace zahrnují:

- Čísla národního průkazu totožnosti
- Národní ID či ID sociálního pojištění
- Čísla bankovních účtů
- Informace o pasu
- Informace o řidičském oprávnění a státním průkazu totožnosti
- Studentské údaje
- Čísla kreditních a debetních karet (CHD)
- Informace týkající se zdravotního stavu
- Informace o zdravotním pojištění

Občanství či imigrační statut osoby, její zdravotní údaje, etnický původ, náboženské vyznání, sexuální orientace nebo informace o životním stylu, rodné příjmení matky, datum narození a hesla k účtu, jsou-li použity v kombinaci s totožností osoby (přímo nebo nepřímo), se také považují za Citlivé osobně identifikovatelné informace.

SPII rovněž zahrnuje veškerá další data, která jsou považována za citlivé osobní údaje v souladu s místními předpisy platnými pro využívání služby Cloud Service Zákazníkem.

**Služby třetí osoby** – jsou datové služby, databáze, webové služby, software nebo jiný obsah třetí osoby přístupný prostřednictvím služby Cloud Service.

**Upgrade** – je nová verze základní Aplikace, která nahrazuje dřívější verzi a typicky zahrnuje nové funkce a funkčnosti. Upgrade je obvykle považován za Verzi iniciovanou IBM, dle definice níže.