

## IBM Equipment Maintenance Assistant

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

IBM Equipment Maintenance Assistant Query vnáší do údržby vybavení kognitivní zpracování dat. Umožňuje uživatelům získat vodítka ohledně opravy servisních aktivit, které je třeba provádět.

Doporučené postupy jsou odvozeny z použití úvah a kognitivního učení na široké spektrum strukturovaných a nestrukturovaných dat souvisejících s opravami, údržbou, postupy a metodami a mají identifikovat nejlepší doporučení pro jednotlivé situace.

Protože jsou doporučení odvozena z jedinečné znalostní báze Zákazníka, jsou upravena na míru datům a procesům Zákazníka.

Služba Cloud Service umožňuje uživatelům pokládat dotazy v přirozeném jazyce prostřednictvím rozhraní API služby Cloud Service nebo uživatelského rozhraní nabídky.

### 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, vztahujících se k využívání služeb Cloud Service a případných prvků ochrany dat jsou definovány v tomto oddíle. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datové listy mohou být dostupné pouze v angličtině, nikoli v místním jazyce. Bez ohledu na jakoukoliv místní zákonnou praxi nebo zvyklosti strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro získání 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 dat služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=27DE72A033BF11E8845013686FEEAB8B>

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.

### 3. Cíle v oblasti úrovně služeb

Cíle týkající se úrovně služeb pro tuto nabídku Cloud Service jsou:

- 99,5% dostupnost mimo naplánované časové úseky vyhrazené na údržbu
- maximálně pětisekundová doba odezvy indikující aktivitu webové stránky

Cíle týkající se úrovně služeb představují pouze cíl, nikoli záruku vůči Zákazníkovi. Zákazník nemá v případě, že IBM nesplní cíle týkající se úrovně služeb, žádný nárok na refundaci, vrácení peněz nebo jinou formu náhrady či nápravy.

#### **4. Technická podpora**

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím online systému hlášení problémů. Příručka podpory SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.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:

- Položka je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Položka je výskyt specifické položky, která je zpracovávána, spravována nebo souvisí s použitím Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Položky zpracováváné nebo spravované službou Cloud Service nebo související s použitím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Transakčním dokumentu.

Pro účely této služby Cloud Service je Položka dotaz na službu Cloud Service.

##### **5.2 Poplatky za překročení limitu**

Pokud skutečné používání služby Cloud Service během období měření překračuje oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude poplatek za překročení účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém překročení.

Využití, které přesahuje oprávnění Zákazníka, bude zpoplatněno v přírůstcích po 100 položkách, zaokrouhleno nahoru na nejbližších 100.

##### **5.3 Fakturační frekvence**

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

#### **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 obnovení dojde po doručení oznámení IBM o stažení služby Cloud Service, doba obnovení 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 nepodá 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.