

IBM Master Data on Cloud Managed Service

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

Služba IBM Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed ("Cloud Service") spravuje kmenová data pro jednu nebo více domén – Zákazníci, dodavatelé, umístění, produkty, nabídky služeb, účty a další – za účelem zvýšení efektivity aplikací a obchodních procesů. IBM spravuje infrastrukturu (síť, úložiště a výpočetní prostředky), poskytuje opravy aplikace a udržuje software IBM, infrastrukturu a příslušné kontrolní prvky zabezpečení i ochrany soukromí.

K několika klíčovým funkcím patří:

- a. Architektura zaměřená na služby přináší funkce prostřednictvím inteligentních předem připravených webových služeb, které lze použít k integraci MDM do stávajících obchodních procesů a technických architektur.
- b. Rozhraní služby Cloud Service zahrnují HTTPS (pro přístup k aplikacím), Webové služby a JMS přes HTTPS (pro integraci lokálně instalovaných aplikací s produkty Cloud IS/MDM) a službu zabezpečeného přenosu souborů pro načítání dat do MDM.
- c. Schopnost Zákazníků nasadit Rozšíření a řešení MDM a IS upravená Zákazníkem v prostředí Cloudu prostřednictvím procesu požadavku podpory.
- d. Volba metody integrace do služby Cloud Service Zákazníkem za účelem využití těchto služeb prostřednictvím rozhraní pro programování aplikací ("API"); Webových služeb nebo JMS.
- e. Funkce úplného auditu umožňující záznam toho, kdo žádal o přístup k jakým datům a kdy.
- f. Funkce správy obchodních procesů umožňují Zákazníkovi implementovat zásady a koordinovat pracovní postupy zahrnující několik kroků a rolí pro správu a řízení dat.
- g. Funkce Stewardship Center umožňuje obchodním uživatelům, správcům dat a IT týmům společně zvyšovat kvalitu kmenových dat řešením možných duplicit v záznamech kmenových dat a vytvářením kmenových dat v souladu s podnikovými zásadami řízení.
- h. Modul pro porovnávání a vyhledávání využívá pokročilé statistické techniky k automatickému řešení a správě problémů s kvalitou dat s využitím pravděpodobnostních nebo deterministických možností.
- i. Služba Cloud Service je zajišťována ve vybraných datových střediscích v prostředí pro jednoho klienta ve virtuální lokální síti (VLAN).
- j. IBM zajistí na vyžádání prostřednictvím rozhraní tiketů podpory soubory protokolů aplikace.
- k. IBM zajistí službu Bezpečného přenosu souborů pro usnadnění přenosu souborů při načítání anebo extrakci dat ze serveru Information Server nebo MDM.

1.1 Dostupné konfigurace IBM Master Data Management

Každá konfigurace služby Cloud Service představuje kapacitu ke zpracování určitého objemu dat a uživatelských operací během zadaného období podle popisu níže. Popisy kapacity pomáhají Zákazníkovi vybrat vhodnou konfiguraci pro zamýšlené pracovní zátěže. Skutečné výsledky se mohou lišit podle specifik pracovní zátěže Zákazníka.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Vhodné pro přibližně 5 milionů záznamů jednotlivých stran a 35 Transakcí za sekundu ("TPS") při užívání ve stabilním stavu.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 2 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Vhodné pro přibližně 30 milionů záznamů jednotlivých stran a 100 TPS při užívání ve stabilním stavu.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 5 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Vhodné pro přibližně 50 milionů záznamů jednotlivých stran a 250 TPS při užívání ve stabilním stavu.
- Nabízí Objektové úložiště o velikosti 10 TB; oprávnění pro další úložiště lze zakoupit v rámci samostatného popisu služeb.

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 služby 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 údajů služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableid=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

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 Dílčích zpracovatelů a právo Zákazníka vznášet námitky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

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 střediska technické podpory IBM zaregistrovat požadavek 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 plánovaným nebo nahlášeným výpadkem 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 nebo testováním zabezpečení Zákazníka. 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 10 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)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99 %	5 %
Méně než 95 %	10 %

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

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.

3.3 Další vyloučení

Kromě výše uvedených vyloučení kvůli Odstávce nelze kredity SLA využít pro přerušování služby Cloud Service způsobené akcemi Zákazníka, včetně problémů s jednotlivými komponentami služby Cloud Service, které nemají vliv na celkovou dostupnost služby Cloud Service; nesprávným použitím funkčnosti nebo rozhraní API služby Cloud Service; problémy způsobenými vlastními Rozšířeními; narušením v důsledku Služeb VPN; nepovolením nasazení aktualizace iniciované IBM do produktivního prostředí ze strany Zákazníka.

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 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

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

- Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci služby Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.1 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 možnosti 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 (PoE), a kdy začne nastavení VPN. 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 alespoň 90 dní před datem uplynutí období písemné oznámení o záměru službu neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). 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. 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 skončení tohoto 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služby Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

Zákazník nesmí používat služby Cloud Service samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty na podporu kterékoliv 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 služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

7.2 Aktualizace prostředí služby Cloud Service

Údržba

Možnost instalace Hlavních a Vedlejších aktualizací anebo oprav služby Cloud Service bude vyhodnocena během měsíčního okna údržby. Dva týdny před tímto oknem údržby zveřejní IBM seznam použitých Hlavních a Vedlejších aktualizací spolu s jejich stručným popisem. Během tohoto okna údržby nebude služba Cloud Service Zákazníkovi k dispozici. Okna údržby mohou trvat až 8 hodin a zpravidla jsou naplánována na poslední neděli v měsíci.

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

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

Nouzová údržba

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

7.3 Adresář LDAP

Konfigurace samostatného LDAP je součástí služby Cloud Service. Kromě toho umožňuje IBM integraci se službou Active Directory lokálně instalovanou u Zákazníka. Po dokončení zajišťování a předání

prostředí Zákazníkovi je možné na vyžádání implementovat následující možnosti synchronizace lokální služby Active Directory:

- a. Ověření na server LDAP Cloud Service s replikací zpět na místní klientský server LDAP Zákazníka:
 - (1) Podpora pro (1) server Active Directory
 - (2) Poskytnutí řadiče domény (pouze ke čtení) ve službě Cloud Service v doméně Zákazníka
 - (3) Zákazník spravuje přístup všech koncových uživatelů ke cloudovému prostředí (skupiny, ID, přístup)
 - (4) Úplná práva administrátora pro Zákazníka;
- b. Ověření na server LDAP Cloud Service, na kterém Zákazník spravuje uživatele (nikoli v doméně Zákazníka);
- c. Směrování na místní řadič domény Zákazníka za účelem ověření
 - (1) Možné implikace výkonu
 - (2) Ověřuje životnost relace;
 - (3) V případě potřeby poskytuje ověření SAML.

Další konfigurace (např. ruční nebo skriptové výpisy z adresáře souborů LDAP do služby Cloud Service; volby federování včetně služeb federace MS nebo dalších) jsou nabízeny samostatně.

7.4 Zálohování a obnova

Je zajišťováno rutinní plánované zálohování systému souborů (doporučených souborů) a periodické (denní/týdenní/měsíční) zálohování databáze. Soubory záloh budou pravidelně archivovány v rámci IBM Cloud Object Storage, kde budou uchovány až 28 dní. Zákazník bude moci každý měsíc provést až 2 obnovy ze zálohy. Další obnovy nebo zálohování systému častěji než jednou denně lze zajistit za příplatek v rámci samostatného Popisu služeb. Záloha snímku se neposkytuje.

7.5 Virtual Private Network (VPN)

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

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

7.6 Webové stránky třetích osob anebo ostatní Služby

Služba Cloud Service může obsahovat odkazy na Služby třetí osoby, integraci s těmito službami nebo může být použita pro přístup k těmto službám. Přístup k těmto Službám třetích osob je poskytován "JAK JE", **bez záruky jakéhokoli druhu, výslovně vyjádřené či konkludentní, včetně záruky vlastnického práva, neporušení či nezasahování do práv třetích osob 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.

Příchozí připojení od externích třetích osob nebudou povolena.

7.7 Omezení a limity používání

Služba Cloud Service je v oblasti programových a klientských uživatelských rozhraní pro LDAP, MDM, Business Process Manager ("BPM") a Information Server omezena takto:

- a. Funkce Uživatelského rozhraní je omezena na přístup HTTPS k uživatelským funkcím LDAP, Information Server, MDM a BPM;
- b. IBM neposkytuje v rámci této služby Cloud Service přístup ani rozhraní k žádným vývojářským nástrojům pro MDM, BPM a Information Server. IBM umožní Zákazníkovi nasazovat kustomizace produktů MDM, BPM a Information Server, včetně vývojových artefaktů, do spravovaného prostředí prostřednictvím služby požadavků podpory;
- c. IBM nezajišťuje přímý přístup k jednotlivým serverům, úrovni OS, ani konzolím administrace aplikací pro MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP či DB2;
- d. Přístup k příchozím a odchozím rozhraním JMS je pro MDM i Information Server omezen na fungování přes protokol HTTPS. Podporu dalších protokolů, rozhraní či konektorů lze ještě přehodnotit, bude však vyžadovat další dohodu o službách;
- e. Rozhraní Webových služeb MDM jsou omezena na fungování přes protokol HTTPS;

7.7.1 Business Process Manager

Služba Cloud Service zahrnuje funkci IBM Business Process Manager. Užívání aplikací IBM Process Server a IBM Process Center je omezeno pouze na procesy Master Data Governance a Stewardship. Proces řízení a správy kmenových dat může tato rozhodnutí o kvalitě kmenových dat předávat dalším systémům pouze pro účely synchronizace kmenových dat.

7.7.2 Informační server Information Server

Služba Cloud Service zahrnuje funkce serveru IBM Information Server. Používání Informačního serveru ve službě Cloud Service je omezeno na podporu procesu Master Data Management a souvisejících dat Master Data Management. Kromě toho je využití poskytovaných služeb produktu Information Server omezeno na funkce Data Stage, Information Governance Catalog a Quality Stage.

7.8 Zotavení z havárie

Cílem zotavení z havárie je obnova produktivních dat Zákazníka do 14 kalendářních dnů.

7.9 Povinnosti Zákazníka

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

7.10 Materiály poskytnuté Zákazníkem

V rozsahu, v jakém Zákazník poskytuje IBM nebo třetím osobám ovladače, soubory JAR, licenční soubory, konfigurační soubory, CBA a další materiály nebo aktiva, u kterých Zákazník požádá IBM, aby je použila v prostředí služby Cloud Service Zákazníka (dále společně jen "Materiály poskytnuté

Zákazníkem"): Zákazník tímto udílí IBM plně uhrazenou, nevýhradní, nepřenosnou, celosvětovou, omezenou licenci (bez práva udílet podlicence) na základě příslušných práv k duševnímu vlastnictví Zákazníka pro používání Materiálů poskytnutých Zákazníkem výhradně pro účely poskytování služby Cloud Service Zákazníkovi. IBM smí dle vlastního výhradního uvážení rozhodnout, zda takové Materiály poskytnuté Zákazníkem použije, a může dle vlastního výhradního uvážení přestat používat Materiály poskytnuté Zákazníkem kdykoliv a z libovolného důvodu. Zákazník průběžně prohlašuje a zaručuje, že (a) má nezbytná práva k poskytnutí Materiálů poskytnutých Zákazníkem IBM, (b) IBM smí zákonně používat Materiály poskytnuté Zákazníkem při poskytování služeb Cloud Service Zákazníkovi a (c) Materiály poskytnuté Zákazníkem neobsahují škodlivé kódy. Zákazník je povinen IBM neprodleně informovat, pokud Zákazník pozbude práva umožnit společnosti IBM použití Materiálů poskytnutých Zákazníkem nebo se Zákazník dozví o tom, že obsahují škodlivé kódy.

Zákazník bere na vědomí, že (a) IBM nezaručuje funkčnost Materiálů poskytnutých Zákazníkem ve službě Cloud Service a (b) IBM nenesou odpovědnost vůči Zákazníkovi v rozsahu, v jakém Materiály poskytnuté Zákazníkem znemožňují IBM splnit její: (1) prohlášení a záruky ohledně služby Cloud Service anebo (2) Dohodu o úrovni služeb (SLA) pro služby Cloud Service.

7.11 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 nezávislého smluvního dodavatele, kterého IBM výslovně písemně schválila. Zákazník je povinen zajistit, aby nezávislí dodavatelé tyto podmínky dodržovali.

- a. Na Rozšíření vytvořená Zákazníkem se vztahují následující dodatečné podmínky:
 - (1) IBM bude oprávněna zkontrolovat a schválit nebo zamítnout dokumenty návrhu, testovací plány, výsledky testů a objektový kód Rozšíření s ohledem na dodržování podmínek Smlouvy.
 - (2) IBM může Zákazníka požádat, aby provedl výkonnostní testy určené IBM. Zákazník poskytne tyto dokumenty návrhu, testovací plány a výsledky a objektový kód IBM ke kontrole přiměřenou dobu před uvedením služby Cloud Service do produktivního provozu a bude se společností IBM spolupracovat při odstraňování problémů zjištěných IBM.
 - (3) Zákazník se zavazuje, že zavede a bude udržovat program bránící tomu, aby byl do Rozšíření zahrnut malware, včetně virů, trojských koní, útoků typu odmítnutí služby a jiných rušivých či skrytých technologií.
 - (4) IBM je oprávněna monitorovat Rozšíření a vyhledávat v nich prvky ohrožující zabezpečení anebo 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.
 - (5) 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.
 - (6) 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 přidružené společnosti nedohodnou jinak, náklady na takové činnosti zaměřené na přenos znalostí ponese Zákazník. IBM takové školení poskytne Zákazníkovi na jeho žádost a za další poplatek.
 - (7) Zákazník nebo jeho poskytovatelé licence si ponechají veškeré nároky, práva a podíly či licence k Rozšířením poskytnutým společnosti IBM za účelem hostování se službou Cloud Service. Zákazník potvrzuje a zaručuje společnosti IBM, že má veškerá práva nezbytná k poskytnutí svých Rozšíření společnosti 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.

- (8) Zákazník uděluje IBM celosvětově platná, bezplatná, zcela uhrazená, odvolatelná, sublicencovatelná práva a licence a zavazuje se, že bezodkladně získá a uchová v účinnosti všechny Vyžadované souhlasy pro všechna Rozšíření, které IBM a její subdodavatelé 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 subdodavatelům, aby získali právo nebo licenci pro přístup, používání anebo modifikaci, a to v elektronické formě nebo jiných formách nezbytných výhradně k poskytování plnění podle tohoto Popisu služby, včetně vytváření odvozených děl, Rozšíření, bez porušení vlastnických práv či práv k duševnímu vlastnictví poskytovatelů, poskytovatelů licence či vlastníků takových Rozšíření.
- (9) 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) společnosti 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 testování Rozšíření ve všech prostředích.
- c. Další práce, 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.

7.12 Testování výkonu

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

7.13 Definice

- a. **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 specifické zpracování integrace 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.
- b. **Služby třetí osoby** – jsou datové služby, databáze, webové služby, webové stránky, software nebo jiný obsah třetí osoby přístupný prostřednictvím služby Cloud Service.
- c. **Významná** – je definována jako aktualizace údržby, o níž IBM důvodně usoudí, že pro zajištění kompatibility vyžaduje úpravu dat anebo Rozšíření Zákazníka. Mezi příklady patří významné upgrady operačních systémů nebo verze IS/MDM/BPM/IS.
- d. **Drobná** – je definována jako aktualizace údržby, o níž IBM důvodně usoudí, že pro zajištění kompatibility nevyžaduje úpravu dat anebo Rozšíření Zákazníka. Mezi příklady patří drobné opravy operačních systémů nebo opravy produktů IS/MDM/BPM/IS.