

## IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

### IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

#### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

#### 1.1 Pridruženi IBM-ovi programi

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery usluge ne uključuju Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program. Klijent izjavljuje da je Klijent stekao odgovarajuća (1) licencna ovlaštenja i (2) Pretplatu i podršku za IBM-ov program. Da bi tijekom Perioda pretplate za IBM SaaS Klijent primao Pretplatu i podršku za IBM-ove programe, trebat će održavati trenutnu Pretplatu i podršku za IBM-ove programe. Tijekom trajanja ovog ugovora, svaka Instanca IBM SaaS-a navedenog u Transakcijskom dokumentu može koristiti samo podržane verzije IBM-ovih Programa za koje je definirano da imaju trenutno dostupnu standardnu podršku u dokumentu IBM-ovog Životnog ciklusa podrške.

#### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. **Povezivanje** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Povezivanje je veza ili pridruživanje baze podataka, aplikacije, poslužitelja ili bilo kojeg drugog tipa uređaja s IBM SaaS-om. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja prethodno ili trenutno uspostavljenih Povezivanja prema IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.

### 3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

#### 3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

### 4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu obnavljanja barem 90 dana prije datuma isteka trajanja, period pretplate na IBM SaaS koji istječe će se automatski obnoviti u trajanju jednakom početnom trajanju pretplate, po istoj cijeni i s istom učestalošću naplate.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj bazi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o otkazivanju 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

### 5. Tehnička podrška

Nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS preko telefona, e-pošte, online foruma i online sustava izvještavanja o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogući u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

Za praćenje prijava upućenih podršci koje se odnose na IBM SaaS koriste se sljedeće razine ozbiljnosti:

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti
1	Problemi koji imaju kritičan utjecaj na poslovanje/ uzrokuju prekid rada usluge uključuju sljedeće: <ul style="list-style-type: none"><li>● Korisnik ne može koristiti proizvod ili na razuman način nastaviti rad koristeći proizvod u proizvodnoj Instanci.</li><li>● Probijena je sigurnost proizvoda.</li><li>● Pojavljuje se oštećenje podataka.</li><li>● Dobavljač i kupac ne mogu navesti ponude (putem korisničkog sučelja i putem uvoza).</li><li>● Korisnici ne mogu kreirati ugovore, otvoriti tekst ugovora, odobriti ugovore i sklopiti ugovore.</li><li>● Klijentove AP/GL tekuće informacije ne proizvode datoteku ili očekivani rezultat, što utječe na njegovu mogućnost plaćanja računa bez zaobilaznih rješenja.</li></ul>
2	Problemi sa značajnim utjecajem na poslovanje uključuju sljedeće: <ul style="list-style-type: none"><li>● Kritične komponente proizvoda ne rade pravilno.</li><li>● Ponašanje je uzrokovalo značajan negativan utjecaj na produktivnost.</li><li>● Korisnici ne primaju pozivnice za događaje.</li><li>● Proces rada za odobravanje ugovora i pravila ne funkcioniraju pravilno.</li><li>● Slanje narudžbi dobavljačima nije uspješno.</li><li>● Čitač računa ne funkcionira.</li><li>● Proces rada odobrenja računa ne funkcionira kako bi trebao.</li><li>● Računi se ne dodjeljuju na odgovarajući način.</li></ul>
3	Problemi s manjim utjecajem na poslovanje uključuju sljedeće: <ul style="list-style-type: none"><li>● Komponente proizvoda ne rade, iako je dostupno alternativno rješenje.</li><li>● Neesencijalna funkcija nije dostupna i ne postoji alternativno rješenje.</li><li>● Ne može se dodati dokument stavkama u događaju.</li><li>● Formatiranje predložka obavijesti nije ispravno.</li><li>● Softverske funkcije koje nisu od kritične važnosti daju neočekivane rezultate.</li></ul>

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti
4	<p>Problemi s minimalnim utjecajem na poslovanje uključuju sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Zahtjev za informacije o proizvodu</li> <li>● Pojašnjenje dokumentacije proizvoda</li> <li>● Kako izvesti događaj</li> <li>● Kako postaviti raspored posla izvještavanja</li> </ul>

## 6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 6.1 Stranica i usluge treće strane

Ako Klijent ili korisnik IBM SaaS-a prenese Sadržaj na web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili je dostupna putem IBM SaaS ponude, Klijent i IBM-ov korisnik daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Klijenta i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

### 6.2 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.3 Podaci

#### 6.3.1 Prikupljanje

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i informacije o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne informacije za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih informacija.

#### 6.3.2 Obrada

Za transakcije koje se izvode u svim zemljama članicama EU-a, Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj i Švicarskoj primjenjuju se sljedeće odredbe:

Klijent prihvaća da IBM može obraditi sadržaj, uključujući bilo koje osobne podatke (s obzirom na definiciju tog termina u EU Direktivi 95/46/EC), izvan državnih granica u sljedećim zemljama: Australija, Bjelorusija, Kanada, Francuska, Njemačka, Indija, Irska, Nizozemska, Ujedinjeno Kraljevstvo i Sjedinjene Države. Klijent prihvaća da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje IBM SaaS-a.

Kada se IBM-ovi US-Swiss Safe Harbor Frameworks ne primjenjuju na prijenos osobnih podataka u Europskom ekonomskom području ili Švicarskoj, strane ili njihova odgovarajuća povezana društva mogu sklopiti posebne standardne, nemodificirane ugovore na temelju EU Modela klauzula u svojim odgovarajućim ulogama u skladu s EC Odlukom 2010/87/EU uz uklanjanje opcijских klauzula. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopile podružnice/društva kćeri će rješavati kao da su se spor ili odgovornost između njih proizašli iz odredbi ovog Ugovora.

### 6.4 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

## 6.5 Sadržaj IBM SaaS-a

Sigurnosna kopiranja izvode se svakodnevno za proizvodne Instance i svaki tjedan za neproizvodne Instance. IBM će zadržavati sigurnosne kopije Klijentovih podataka maksimalno u periodu od 90 dana za proizvodne Instance i 7 dana za neproizvodne Instance. IBM održava sigurnosne kopije samo za obnavljanje od katastrofe ili druge napore vezane uz obnavljanje IBM SaaS-a i one nisu namijenjene za obnavljanje podataka koje je Klijent izbrisao u IBM SaaS-u. Klijentova je odgovornost konfigurirati sigurnost IBM SaaS-a tako da pojedinačni korisnici ne mogu brisati podatke i Klijent potvrđuje i prihvaća da nakon brisanja podataka IBM ne može i nema obvezu obnoviti izbrisane podatke.

Prije raskida IBM SaaS-a Klijent može koristiti bilo koje dostupne funkcije izvještavanja ili izvoza IBM SaaS-a za izdvajanje podataka. Usluge Prilagođenog izdvajanja podataka dostupne su u skladu sa zasebnim SOW-om. Ako primi Klijentov zahtjev unutar 30 dana od raskidanja IBM SaaS-a, IBM će uništiti ili vratiti Klijentu elektroničku kopiju Klijentovog sadržaja u izvornom formatu aplikacije. Certificiranje uništavanja sadržaja ili zahtjev za kopiju sadržaja mogu se zatražiti kontaktiranjem Tehničke podrške.

## 6.6 Vrijeme prekida rada

Planirano razdoblje prekida rada zbog održavanja za IBM SaaS navedeno je u IBM-ovom Priručniku podrške za softver kao uslugu. Obavješćavanjem Klijenta putem Klijentove podrške može se unaprijed odrediti dodatno Vrijeme prekida rada. Tijekom tog razdoblja IBM SaaS može biti dostupan ili nedostupan, ovisno o tipu planiranog održavanja. Prekid rada tijekom tog razdoblja nije uključen u bilo kakve izračune SLA odobrenja. IBM zadržava pravo neplaniranih prekida rada u hitnim slučajevima.

## 6.7 Dodatne usluge

### 6.7.1 Nadogradnje aplikacije

IBM će instalirati i konfigurirati softverske nadogradnje na proizvodnim ili neproizvodnim instancama u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu.

IBM će dostaviti obavijest 12 mjeseci prije raskida pružanja podrške za verziju Pridruženog IBM-ovog programa za IBM SaaS. IBM će surađivati s Klijentom kod migracije svake njegove Instance IBM SaaS-a na podržanu verziju Pridruženih IBM-ovih Programa prije datuma prestanka pružanja podrške. Klijent će biti odgovoran za troškove migracije. Ako se migracija na podržanu verziju IBM-ovog programa ne dovrši unutar perioda obavijesti, osim zbog kašnjenja rezultata koje uzrokuje isključivo IBM ili njegovi podugovarači, IBM može raskinuti ovaj ugovor putem pisane obavijesti poslano Klijentu 30 dana unaprijed.

### 6.7.2 Osvježavanja baze podataka

IBM će svaka tri mjeseca napraviti kopiju sadržaja proizvodne baze podataka na Klijentovoj neproizvodnoj Instanci, za svaki kupljeni neproizvodni sustav. Usluge osvježavanja pružat će se u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu.

## 6.8 Certifikati koje pruža klijent

IBM SaaS će se konfigurirati za korištenje IBM-ovog internetskog jednoobraznog lokatora resursa ako Klijent izričito ne zatraži korištenje vlastitog internetskog jednoobraznog lokatora resursa. Ako Klijent odluči koristiti vlastiti internetski jednoobrazni lokator resursa za IBM SaaS, Klijent će snositi svu odgovornost, zadatke održavanja i troškove obnavljanja jednoobraznog lokatora resursa i bilo kojih potrebnih certifikata. Klijent mora IBM-u dostaviti potrebne certifikate i informacije o postavljanju da bi se mogla dovršiti dodjela Klijentovog IBM SaaS-a.

## 6.9 Obnavljanje od katastrofe

U slučaju pojave većeg prekida rada sustava, obnavljanje od katastrofe će se izvesti vraćanjem Klijentovih proizvodnih podataka na jednu od Klijentovih Neproizvodnih instanci ili Povezivanja i dostupno je samo ako je Klijent kupio barem jednu Neproizvodnu instancu. Obnavljanje od katastrofe dostupno je samo za proizvodne Instance i Povezivanja. IBM će izvesti obnavljanje od katastrofe primjenjujući u komercijalnom smislu razumne napore kako bi vratio funkcionalnost Klijentove Usluge unutar Ciljnog vremena obnavljanja od 72 sata i s Ciljnom točkom obnavljanja od 24 sata za proizvodne instance ili Povezivanja.

## 6.10 Ograničenja za IBM Sourcing Managed Cloud Delivery i Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

Infrastruktura ponude IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery konfigurirana je tako da podržava:

- 300 Istodobnih korisnika koji izvode RFP, RFI, RFQ ili događaje anketiranja kupaca ili
- 270 Istodobnih korisnika koji izvode Engleske obrnute aukcije i Engleska aukcija s rastućom cijenom ili
- 60 Istodobnih korisnika koji izvode japanske ili nizozemske obrnute aukcije ili aukcije s rastućom cijenom.

Istodobni korisnici se definiraju kao korisnici koji su istovremeno prijavljeni na sustavi aktivni u njemu. Sustav se može konfigurirati za obradu dodatnih Istodobnih korisnika ovisno o različitim čimbenicima. Za podršku većeg obujma upotrebe mogu biti potrebni dodatni infrastrukturni resursi.

Ako Klijent upotrebljava funkciju Službenog glasnika Europske unije (Official Journal of the European Union - OJEU) u kojoj sustav za odabir dobavljača šalje podatke na stranicu Tenders Electronic Daily (TED), Klijent je odgovoran prijaviti se za OJEU i izvesti GAMMA testiranje. Slanje podataka izvodi se isključivo između Klijenta i te stranice treće strane. IBM ne daje nikakva jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

## Dodatak A

### 1. Opis IBM SaaS-a

Ispod su opisane sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Klijent će primiti Managed Cloud Delivery usluge koje se odnose na upravljanje, korištenje i pristup softveru za koji Klijent posjeduje licencu, uključujući proizvodne poslužitelje, proizvodnu pohranu i povezivanje između proizvodnih poslužitelja i interneta. Možemo pružiti i opcijsku neproizvodnu aplikacijsku platformu (opisanu niže) ako je u Transakcijskom dokumentu navedena dodatna instanca. IBM će integrirati, postaviti i konfigurirati opremu potrebnu za pružanje Managed Cloud Delivery usluga za licencirani softver opisan u Transakcijskom dokumentu. Managed Cloud Delivery usluge ne uključuju migraciju podataka koja će se izvesti s obzirom na navedeni vremenski period i materijale, ako se i kada se ona zatraži. Nadalje, IBM će pružiti i održavati sav potreban hardver i softver, telekomunikacijski hardver i softver, sigurnosni softver i ostali softver koji je u razumnoj mjeri potreban za upotrebu i održavanje Managed Cloud Delivery usluga. Ovlašteni korisnici će moći pristupiti softveru preko objavljenog internetskog jednoobraznog lokatora resursa koristeći računalo opremljeno internetskom vezom i modernim web preglednikom, a specifikacije će biti utvrđene u trenutku kada se pokrene upravljana aplikacija.

Neproizvodna aplikacija je implementacija aplikacije koja je odvojena od proizvodne aplikacijske platforme. Neproizvodna aplikacija može se nalaziti u drugom objektu nego proizvodna aplikacijska platforma, što određujemo po vlastitom nahođenju. Neproizvodna aplikacijska platforma primarno je namijenjena kao platforma za testiranje, postavljanje, obuku ili analizu kvalitete, ovisno o željama Klijenta.

### 2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

IBM SaaS omogućuje povećanje kapaciteta na razinu veću od standardne konfiguracije poslužitelja dodavanjem dodatnih poslužitelja u konfiguraciju.

### 3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator pruža sljedeće funkcionalnosti:

- sustav dinamičkog preslikavanja usmjerava korisničke zahtjeve za sigurnim aplikacijskim sadržajem prema optimalnom poslužitelju;
- tehnologija optimizacije smjera pronalazi optimalan put natrag u ishodišnu infrastrukturu kako bi se dohvatio dinamički sadržaj aplikacije;
- transportni protokol na transparentan način optimizira komunikaciju između poslužitelja i ishodišta; i
- poslužitelj dohvaća traženi aplikacijski sadržaj i vraća ga korisniku preko sigurnih, optimiziranih veza.

#### **4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection**

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection pruža šifriranu vezu između krajnje točke Klijentove mreže i krajnje točke Emptoris SaaS hostinga. Sav promet između ta dva uređaja se šifrira na siguran način. Podaci se šifriraju na strani pošiljatelja i dešifriraju na strani primatelja koristeći ključeve šifriranja i metode standardne u industriji. Ako je za Neproizvodne instance potrebna veza Virtualne privatne mreže, potrebno je imati dodatnu pretplatu.

#### **5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database omogućuje šifriranje Klijentovih podataka pohranjenih u namjenskoj instanci baze podataka pomoću ključa šifriranja, što uključuje sljedeće IBM SaaS ponude ako su one navedene u Transakcijskom dokumentu:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Ključevi šifriranja su ključevi pohranjeni u sefu za ključeve i svaka instanca baze podataka zahtijeva namjenske jedinstvene ključeve. Ključevi se ne dijele, iako se instance baze podataka nalaze na zajedničkom hardveru. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery i IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery ne pohranjuju priloge u bazu podataka pa se prema tome podaci priloga ne šifriraju.

Klijent mora kupiti Instancu ponude IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB za svaku proizvodnu i Neproizvodnu instancu čije podatke Klijent želi šifrirati.

**Dodatak B**

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja Klijentove pretplate. Klijent prima na znanje da SLA ne predstavlja jamstvo za Klijenta.

**1. Definicije**

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Klijentovi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
  - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
  - Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
  - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Klijentu ili trećoj strani;
  - Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
  - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Klijent ili treća strana u ime Klijenta.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

**2. Odobrenja dostupnosti**

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi puta shvati da je Događaj imao utjecaja na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena kvara. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu Klijent može predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u snopu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.



- e. Ako je Klijent kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.
- f. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za IBM SaaS.

### 3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 500 minuta Vremena prekida rada = 42 700 minuta <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 98,8% Postignute razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
---	---

### 4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Potraživanja od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.