

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

---

## IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

### 1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- 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 Powiązane Programy IBM

Usługi IBM Emptoris Managed Cloud Delivery nie obejmują Subskrypcji ani Wsparcia powiązanych programów IBM. Klient oświadcza, że nabył odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) Subskrypcję i Wsparcie dla programu IBM. Aby otrzymać Subskrypcję i Wsparcie dla programów IBM w Okresie Subskrypcji usługi IBM SaaS, Klient będzie musiał zapewnić aktualność Subskrypcji i Wsparcia dla programów IBM. W okresie obowiązywania niniejszej umowy każda Instancja usługi IBM SaaS określona w Dokumencie Transakcyjnym może używać tylko tych wersji Programów IBM, które są określone w dokumencie IBM Support Lifecycle jako objęte aktualnie dostępnym standardowym wsparciem technicznym.

### 2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Połączenie**. Połączenie to łączy lub powiązanie między bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia a usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Połączeń nawiązywanych z usługą IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.

### 3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

#### 3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

### 4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego okresu subskrypcji usługi IBM SaaS będzie automatycznie przedłużany na czas równy początkowemu okresowi subskrypcji, po tej samej cenie i z tą samą częstotliwością fakturowania, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

### 5. Wsparcie Techniczne

Po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do usługi IBM SaaS, wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS będzie świadczone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, forów internetowych i elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część usługi IBM SaaS i w związku z tym podlegają niniejszym Warunkom Używania. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów i innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Do śledzenia zgłoszeń problemów dotyczących usługi IBM SaaS służą następujące poziomy istotności:

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług obejmuje następujące przypadki: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Brak możliwości używania produktu lub kontynuowania pracy w rozsądnym zakresie z wykorzystaniem produktu w Instancji produkcyjnej.</li> <li>● Naruszenie zasad bezpieczeństwa produktu.</li> <li>● Uszkodzenie danych.</li> <li>● Dostawcy i nabywcy nie mają możliwości składania ofert (za pośrednictwem interfejsu użytkownika lub poprzez import).</li> <li>● Żaden użytkownik nie może tworzyć, przeglądać, zatwierdzać ani podpisywać umów.</li> <li>● Kanał informacyjny AP/GL Klienta nie tworzy pliku i nie generuje oczekiwanych rezultatów, co utrudnia regulowanie faktur bez stosowania obejść.</li> </ul>

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności
2	Istotne zakłócenie działalności obejmuje następujące przypadki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komponenty o znaczeniu newralgicznym nie działają prawidłowo.</li> <li>• Działanie produktu spowodowało znaczne obniżenie produktywności.</li> <li>• Użytkownicy nie otrzymują zaproszeń na zdarzenia.</li> <li>• Przepływy pracy i reguły zatwierdzania umów działają nieprawidłowo.</li> <li>• Zamówienia nie są prawidłowo przekazywane do dostawców.</li> <li>• Nie działa czytnik faktur.</li> <li>• Przepływ pracy związany z zatwierdzaniem faktur nie działa zgodnie z projektem.</li> <li>• Faktury nie są przydzielane zgodnie z projektem.</li> </ul>
3	Niewielkie utrudnienie działalności obejmuje następujące przypadki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komponenty produktu nie działają prawidłowo, aczkolwiek dostępne jest rozwiązanie alternatywne.</li> <li>• Element o mniejszym znaczeniu jest niedostępny, przy czym nie ma rozwiązania alternatywnego.</li> <li>• Nie można załączyć dokumentu do pozycji związanej ze zdarzeniem.</li> <li>• Funkcja formatowania szablonów powiadomień nie działa poprawnie.</li> <li>• Elementy oprogramowania, które nie mają newralgicznego znaczenia, generują rezultaty niezgodne z oczekiwaniami.</li> </ul>
4	Minimalne utrudnienie działalności obejmuje następujące przypadki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prośba o podanie informacji o produkcie.</li> <li>• Prośba o objaśnienie dokumentacji produktu.</li> <li>• Prośba o opisanie sposobu eksportu zdarzenia.</li> <li>• Prośba o opisanie sposobu zaplanowania zadania tworzenia raportów.</li> </ul>

## 6. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

### 6.1 Serwisy i usługi osób trzecich

Jeśli Klient lub użytkownik usługi IBM SaaS będzie przysyłał Treść do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i użytkownik usługi IBM SaaS udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przysyłanie Treści, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

### 6.2 Zgodność z programem Safe Harbor

IBM przestrzega w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu U.S.–EU Safe Harbor Framework, które to zasady regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie IBM dotyczące certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.3 Gromadzenie i przetwarzanie danych

#### 6.3.1 Gromadzenie

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

### 6.3.2 Przetwarzanie danych

W przypadku transakcji przeprowadzanych we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii obowiązują następujące warunki:

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM zawartości, w tym wszelkich danych osobowych (w rozumieniu Dyrektywy 95/46/WE) poza granicami kraju na terenie następujących państw: Australia, Białoruś, Francja, Holandia, Indie, Irlandia, Kanada, Niemcy, Stany Zjednoczone i Wielka Brytania. Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw (pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia usługi IBM SaaS.

Jeśli przekazanie Danych Osobowych z Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub Szwajcarii nie jest objęte programami Safe Harbor Stany Zjednoczone-Szwajcaria, Strony lub ich odpowiednie przedsiębiorstwa afiliowane mogą zawrzeć oddzielne umowy sporządzone na podstawie standardowych, niezmodyfikowanych dokumentów wzorcowych UE (stosownie do ról poszczególnych podmiotów) zgodnie z Decyzją KE nr 2010/87/UE, z pominięciem klauzul opcjonalnych. Wszelkie spory i zobowiązania wynikające z powyższych umów (nawet jeśli umowy te zostaną zawarte przez przedsiębiorstwa afiliowane) będą traktowane jako spory i zobowiązania powstałe między Stronami zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.

### 6.4 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

### 6.5 Zawartość usługi IBM SaaS

Kopie zapasowe są tworzone codziennie dla Instancji produkcyjnych oraz co tydzień dla Instancji nieprodukcyjnych. IBM będzie przechowywać kopie zapasowe danych Klienta przez maksymalnie 90 dni dla Instancji produkcyjnych i maksymalnie 7 dni dla Instancji nieprodukcyjnych. IBM przechowuje kopie zapasowe wyłącznie na potrzeby usuwania skutków awarii lub innych prac związanych z odtwarzaniem usługi IBM SaaS, a nie w celu odzyskania danych, które Klient usunął z usługi IBM SaaS. Klient ma obowiązek skonfigurować zabezpieczenia usługi IBM SaaS w taki sposób, aby uniemożliwić użytkownikom usuwanie danych. Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że IBM nie ma możliwości odzyskania usuniętych danych i nie jest do tego zobowiązany.

Przed zakończeniem świadczenia usługi IBM SaaS Klient może użyć dowolnych dostępnych opcji raportowania lub eksportowania usługi IBM SaaS w celu wyodrębnienia danych. Niestandardowe usługi wyodrębniania danych są dostępne w ramach odrębnego zakresu prac. Po otrzymaniu wniosku od Klienta IBM zniszczy lub zwróci Klientowi elektroniczną kopię zawartości Klienta w rodzimym formacie aplikacji w ciągu 30 dni od zakończenia świadczenia usługi IBM SaaS. Aby otrzymać certyfikat zniszczenia zawartości lub zażądać jej kopii, należy skontaktować się z działem Wsparcia Technicznego.

### 6.6 Przerwy

W przypadku usługi IBM SaaS planowany przerwy na konserwację jest określony w Podręczniku Wsparcia dla usługi IBM SaaS. Dopuszcza się zaplanowanie dodatkowego przerwy, pod warunkiem uprzedniego powiadomienia o tym Klienta za pośrednictwem działu Wsparcia Klienta. W tym czasie usługa IBM SaaS może być niedostępna zależnie od rodzaju zaplanowanych prac konserwacyjnych. Przerwy w powyższych godzinach nie jest uwzględniany przy obliczaniu uznania z tytułu umowy dotyczącej poziomu usług. IBM zastrzega sobie prawo do niezaplanowanych przerwy związanych z sytuacjami awaryjnymi.

### 6.7 Usługi dodatkowe

#### 6.7.1 Aktualizacje aplikacji

IBM będzie instalować i konfigurować aktualizacje oprogramowania w Instancjach produkcyjnych lub nieprodukcyjnych w czasie uzgodnionym przez obie strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

IBM powiadomi Klienta o zakończeniu okresu wsparcia wersji Powiązanego Programu IBM udostępnionego w ramach usługi IBM SaaS z 12-miesięcznym wyprzedzeniem. Przed zakończeniem okresu wsparcia IBM dokona we współpracy z Klientem migracji wszystkich Instancji usługi IBM SaaS Klienta do wersji Powiązanych Programów IBM objętych wsparciem. Koszty migracji poniesie Klient. Jeśli

migracja do wersji programu IBM objętej wsparciem nie zakończy się w okresie wypowiedzenia z przyczyn innych niż opóźnienia spowodowane wyłącznie przez IBM lub jego podwykonawców, to IBM może rozwiązać niniejszą umowę za pisemnym 30-dniowym wypowiedzeniem.

#### **6.7.2 Odświeżanie baz danych**

IBM będzie replikować zawartość produkcyjnej bazy danych do Instancji nieprodukcyjnej Klienta raz na kwartał, dla każdego zakupionego systemu nieprodukcyjnego. Usługi odświeżania będą wykonywane w czasie uzgodnionym przez obie strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

#### **6.8 Certyfikaty dostarczane przez Klienta**

Usługa IBM SaaS zostanie skonfigurowana pod kątem korzystania z adresu URL dostarczonego przez IBM, chyba że Klient wyraźnie zażąda używania własnego adresu URL. Jeśli Klient postanowi używać własnego adresu URL na potrzeby usługi IBM SaaS, to Klient będzie w pełni odpowiadał za taki adres, za jego konserwację oraz za koszt jego odnowienia wraz w wszelkimi wymaganymi certyfikatami. Klient musi dostarczyć wymagane certyfikaty i informacje konfiguracyjne do IBM zanim usługa IBM SaaS zostanie udostępniona.

#### **6.9 Usuwanie Skutków Katastrofy**

W przypadku poważnej awarii, która spowodowała przestój w pracy systemu, dane produkcyjne Klienta zostaną odtworzone na jednej z jego Instancji Nieprodukcyjnych lub na jednym z Połączeń Nieprodukcyjnych, pod warunkiem że Klient zakupił co najmniej jedną Instancję Nieprodukcyjną. Usuwanie skutków awarii jest dostępne tylko dla Instancji lub Połączeń produkcyjnych. W ramach usuwania skutków awarii IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć Usługę w 72 godziny (Docelowy Czas Odzyskiwania), przy czym dla Instancji lub Połączeń produkcyjnych Docelowy Moment Odzyskiwania to 24 godziny.

#### **6.10 Ograniczenia dotyczące rozwiązań IBM Sourcing Managed Cloud Delivery i Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode**

Infrastruktura usługi IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery została skonfigurowana pod kątem obsługi:

- 300 Jednocześnie Pracujących Użytkowników obsługujących zapytania ofertowe, zapytania informacyjne, zapytania cenowe lub ankiety dla kupujących, lub
- 270 Jednocześnie Pracujących Użytkowników przeprowadzających aukcje tradycyjne i odwrócone w języku angielskim, lub
- 60 Jednocześnie Pracujących Użytkowników przeprowadzających aukcje tradycyjne lub odwrócone w języku japońskim lub holenderskim.

Jednocześnie Pracujący Użytkownicy to użytkownicy, którzy są zalogowani do systemu i aktywnie korzystają z niego w tym samym czasie. System można skonfigurować tak, aby w zależności od różnych czynników mógł obsługiwać dodatkowych Jednocześnie Pracujących Użytkowników. Obsługa większej liczby użytkowników może wymagać dodatkowych zasobów infrastrukturalnych.

Jeśli Klient korzysta z opcji Dziennika Urzędowego Unii Europejskiej (OJEU), w której system zaopatrzenia przekazuje dane na stronę dziennika przetargów elektronicznych (Tenders Electronic Daily — TED), wówczas Klient odpowiada za stosowanie OJEU i przeprowadzenie testu GAMMA. Dane są przesyłane wyłącznie między Klientem a takim serwisem WWW osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji ani zapewnień dotyczących takich serwisów WWW lub usług osób trzecich, nie ponosi też żadnej odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi.

## Dodatek A

### 1. Opis usługi IBM SaaS

Poniżej opisano następujące usługi IBM SaaS:

- 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

Klient otrzyma usługi Managed Cloud Delivery Services w związku z używaniem, eksploatacją i dostępem do oprogramowania, na które zakupił licencje, w szczególności serwerów produkcyjnych, produkcyjnej pamięci masowej oraz połączeń serwerów produkcyjnych z Internetem. IBM może również dostarczyć Klientowi opcjonalną nieprodukcyjną platformę aplikacji (opisaną poniżej), jeśli w Dokumencie Transakcyjnym przewidziano dodatkową instancję. IBM Zintegruje i skonfiguruje wyposażenie niezbędne do świadczenia usług Managed Cloud Delivery Services dla licencjonowanego oprogramowania opisanego w Dokumencie Transakcyjnym. Usługi Managed Cloud Delivery Services nie obejmują migracji danych, która zostanie przeprowadzona na żądanie i rozliczona na podstawie czasu pracy i zużytych materiałów. Ponadto IBM dostarczy i będzie utrzymywać niezbędny sprzęt i oprogramowanie, urządzenia i oprogramowanie telekomunikacyjne, oprogramowanie zabezpieczające i inne oprogramowanie potrzebne w związku z używaniem i utrzymaniem usług Managed Cloud Delivery Services. Autoryzowani Użytkownicy będą mieli dostęp do oprogramowania za pośrednictwem opublikowanego adresu URL, komputera podłączonego do Internetu i nowoczesnej przeglądarki internetowej, której specyfikacja zostanie określona w chwili inicjowania zarządzanej aplikacji.

Nieprodukcyjna platforma aplikacji jest wdrażana odrębnie od produkcyjnej. Może zostać zainstalowana w innym ośrodku (według uznania IBM). Klient może ją wykorzystać jako środowisko testowe, pomostowe lub szkoleniowe bądź w celach związanych z kontrolą jakości.

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

Ta usługa IBM SaaS umożliwi rozbudowę konfiguracji o dodatkowe serwery w przypadku zapotrzebowania na większą moc obliczeniową niż dostępna w wersji standardowej.

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

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator oferuje następujące funkcje:

- system dynamicznego odwzorowywania kieruje żądania użytkowników dotyczące bezpiecznych treści aplikacji do odpowiedniego serwera;
- technologia optymalizacji trasy określa optymalną ścieżkę powrotną do infrastruktury początkowej w celu odtworzenia dynamicznej treści aplikacji;
- protokół transportowy w przejrzysty sposób optymalizuje komunikację pomiędzy serwerem a punktem początkowym;
- serwer odtwarza żadaną treść aplikacji i zwraca ją użytkownikowi za pomocą bezpiecznych i zoptymalizowanych połączeń.

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

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection zapewnia szyfrowane połączenie między ośrodkami, tj. między punktem końcowym sieci Klienta a punktem końcowym systemu Emptoris SaaS Hosting. Cały ruch między tymi dwoma urządzeniami jest szyfrowany w bezpieczny sposób. Dane są szyfrowane w punkcie wysyłania i deszyfrowane w punkcie odbioru z użyciem kluczy i metod szyfrowania zgodnych ze standardami branżowymi. Jeśli dla Instancji Nieprodukcyjnych wymagane jest Wirtualne Połączenie Sieci Prywatnej, to potrzebna jest dodatkowa subskrypcja.

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

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database umożliwia szyfrowanie, z użyciem klucza szyfrowania, danych przechowywanych w dedykowanej instancji bazy danych. Dotyczy to następujących usług IBM SaaS (pod warunkiem ich wyszczególnienia w Dokumencie Transakcyjnym):

- 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

Klucze szyfrowania są przechowywane w sejfie kluczy. Każda instancja bazy danych wymaga unikatowych, dedykowanych kluczy. Klucze nie mogą być współużytkowane, nawet jeśli instancje baz danych znajdują się na współużytkowanym sprzęcie. W przypadku produktów 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 załączniki nie są przechowywane w bazie danych, wobec czego dane z załączników nie są szyfrowane.

Klient musi nabyć Instancję szyfrowanej bazy danych IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB dla każdej Instancji produkcyjnej i nieprodukcyjnej, dla której Klient wymaga szyfrowania danych.

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — zobowiązania dotyczące poziomu usług

## Dodatek B

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojmia jest niniejszym również wyłączona).

### 1. Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Dostępności** — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję usługi IBM SaaS.
- b. **Reklamacja** — składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie została dotrzymana w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązywania Umowy** — pełny miesiąc w okresie świadczenia usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. **Przestój** — okres, w którym przetwarzanie związane z usługą IBM SaaS w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a użytkownicy Klienta nie mogą korzystać ze wszystkich elementów usługi IBM SaaS, w odniesieniu do których mają uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
  - planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
  - zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
  - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
  - zastosowania się przez IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- e. **Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

### 2. Uznania z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z usługi IBM SaaS. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.
- c. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie Poziomu Usług osiągniętego w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.



- d. W przypadku Usługi Pakietowej (czyli usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych usług IBM SaaS. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- e. Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z usługą IBM SaaS i Umową dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) usługi IBM SaaS za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- f. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć dziesięciu procent (10%) sumy równej jednej dwunastej (1/12) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

### 3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy definiuje się następująco:

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
<99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przestoju w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 500 minut Przestoju = 42 700 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Osiągniętego Poziomu Usług na poziomie 98,8% w Miesiącu Obowiązywania Umowy
---	---

### 4. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- Usług w wersji beta i Usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości, uczestników lub zatwierdzonych gości Klienta korzystających z usługi IBM SaaS.