

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия на офертата SaaS") и документ със заглавието Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия"), достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) представляват пълният договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за оферта SaaS:

- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

2. Метрики за фактуриране

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за фактуриране, както е указано в Документа по сделката:

- a. **Оторизиран потребител** – единица мярка, чрез която може да се придобие IBM SaaS. Клиентът трябва да получи отделни, специални пълномощия за всеки отделен Оторизиран потребител, на който е предоставен достъп до офертата IBM SaaS, по какъвто и да било начин пряко или непряко (например: посредством мултиплексна програма, устройство или приложен сървър) чрез каквито и да било средства. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да покрият броя на Оторизираните потребители, на които е предоставен достъп до IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

За целите на този IBM SaaS, пълномощието за Оторизиран потребител е уникално за този Оторизиран потребител и не може да бъде споделяно, нито превъзлагано по друг начин освен при окончателно прехвърляне на пълномощието на Оторизирания потребител на друго лице.

- b. **Ангажимент** – е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат получени. Даден Ангажимент се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие всеки Ангажимент.

- с. **Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчен брой пълномощни за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, който е наличен за достъп и употреба по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

3. **Цени и фактуриране**

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 **Частични месечни цени**

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

3.2 **Такси за отдалечени услуги**

Отдалечените услуги и абонаментите за поддръжка се доставят дистанционно или в местоположение на IBM. Проектните планове и проектната документация се доставят като притежавани от IBM документи с неограничено право на Клиента да ги копира и използва за своите бизнес дейности. IBM ще разпредели ресурси по доставката в рамките на 20 работни дни от приемането на поръчката и ще осигури ежеседмични доклади за състоянието на проекта. Ангажиментите за отдалечено предоставяне услуги се очаква да завършат в рамките на 150 дни от началото на дейността по услугата.

3.3 **Проверка**

Клиентът ще i) поддържа и предостави при поискване записи, изходяща информация за системни инструменти и достъп до помещенията на Клиента, което е сравнително необходимо за IBM и нейния независим одитор да проверят спазването на Договора от страна на Клиента, и ще ii) поръча и заплати своевременно изискваните пълномощни съгласно текущите към момента цени на IBM, както и за други такси и задължения, определени в резултат на тази проверка, както е указано от IBM във фактура. Тези задължения за проверка на съответствието остават в сила по време на срока на действие на IBM SaaS, както и за две години след неговото изтичане.

4. **Опции за подновяване на Абонаментния период за IBM SaaS**

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM известява Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. Лицензионният сертификат ще укаже дали IBM SaaS се обновява автоматично, продължава на базата на дългосрочна употреба или се прекратява в края на срока.

За автоматично подновяване, освен ако Клиентът не предостави писмено известие да не се подновява поне 90 дни преди датата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще се поднови за срока, посочен в Лицензионния сертификат.

За дългосрочна употреба, IBM SaaS ще продължи да бъде достъпен на базата месец за месец, докато Клиентът не предостави писмено 90-дневно предизвестие за прекратяване. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след този 90-дневен срок.

5. **Техническа поддръжка**

IBM ще направи достъпен Наръчник за сервизна поддръжка за софтуер на IBM, който ще предоставя информация за контакт за техническа поддръжка и друга информация и процеси. Техническата поддръжка се предлага заедно с IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта. Следните нива на сериозност се използват за проследяване на билетите за поддръжка за IBM SaaS:

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение. Забележка: ще работим съвместно с Клиента денонощно, за да отстраним критичните проблеми, стига Клиентът да разполага с техническия ресурс, необходим за такава денонощна работа.	В рамките на 1 час	Денонощно
2	Значително въздействие върху бизнеса: Сервизна бизнес характеристика или функция на услугата е ограничена в значителна степен по отношение на нейното използване или Клиентът е застрашен от пропускане на работни крайни срокове.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Указва, че услугата или функционалността може да се използват и не указват критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или заявка, която не е от техническо естество	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

6. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

6.1 Общи

Клиентът се съгласява, че IBM може публично да посочи Клиента като абонат на IBM SaaS в обществено или маркетинг съобщение.

6.2 Сайт и услуги на трети страни

Ако Клиентът или потребител на IBM SaaS предаде съдържание до уеб сайт на трета страна или друга услуга, която е свързана или е достъпна чрез офертата IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM SaaS предоставят на IBM съгласието си за разрешаване на подобно предаване на съдържание, но подобно взаимодействие е единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за подобни сайтове или услуги на такива трети страни.

6.3 Данни

IBM може, като част от обикновената работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с употребата на IBM SaaS, чрез употребата на проследяващи и други технологии. IBM прави това с цел събиране на статистика за потреблението и информация за ефективността на нашия IBM SaaS, за да подобри работата на потребителя или за да персонализира взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че Клиентът ще получи или че е получил съгласие, което ще позволи на IBM да обработва събраната лична информация за посочената по-горе цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, когато ние и нашите подизпълнители извършваме стопанска дейност в съответствие с приложимите закони. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправяне или изтриване на тяхната събрана лична информация.

За сделки, извършени във всички страни членки на ЕС, Исландия, Лихтенщайн, Норвегия и Швейцария, важат следните условия: Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва съдържание, в т.ч. лични данни (както този термин е определен в Директива 95/46/ЕО на ЕС), през държавните граници до следните страни: Канада, Индия, Ирландия и САЩ. Клиентът се съгласява, че IBM може с предизвестие да промени този списък с държави, когато IBM определи в разумни граници, че това е необходимо за предоставянето и поддръжката на IBM SaaS. По отношение на прехвърлянето на лични данни на швейцарски граждани в Европейското икономическо пространство, страните или техните съответни филиали могат да сключат отделни стандартни непроменени споразумения с примерни клаузи на ЕС в съответните си роли съгласно Решение 2010/87/ЕС на Европейската общност без незадължителните клаузи. Всички спорове или отговорности, които произлизат от тези споразумения, дори и с намесата на представители, ще бъдат третирани от участващите страни като такива, възникнали между тях, според условията на този Договор.

6.4 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

6.5 Архивиране

Архивиранията се изпълняват ежедневно за производствени Потребителски модели и ежеседмично за непроизводствени Потребителски модели. IBM ще задържи архивно копие на данните на Клиента за максимален период от 90 дни за производствени модели и до седем дни за непроизводствени модели. Клиентът носи отговорност за конфигурирането на сигурността на IBM SaaS с цел забрана индивидуалните потребители да изтриват данни, като Клиентът разбира и се съгласява, че след изтриването на данните IBM няма задължение да ги възстанови, като при оказана подобна услуга, може да начисли такса за съответната дейност.

6.6 Изтичане на IBM SaaS

Преди изтичането или прекратяването на IBM SaaS Клиентът може да използва всички предоставени функции за отчитане или експортиране на IBM SaaS с цел извличане на данните. Също така се предлагат и персонализирани услуги за извличане на данни съгласно отделно споразумение. При получаването на заявка за поддръжка от Клиента в рамките на 30 дни от изтичането или прекратяването на IBM SaaS, IBM ще върне на Клиента електронно копие на съдържанието на Клиента в съответния подразбиращ се приложен формат.

6.7 Надграждания на IBM SaaS

IBM ще инсталира и конфигурира софтуерни надграждания по производствените и непроизводствените потребителски модели на IBM SaaS по предварително уговорен график, съобразен с работното време в часовата зона на Клиента. Клиентът може да заяви насрочване през почивните дни в зависимост от възможността за създаване на график за абонаментите за IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential или IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. Абонатите на IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support получават предимство за насрочване на надстройване през почивни дни.

IBM ще изпрати 12-месечно предизвестие преди прекратяването на поддръжката на софтуерната версия, предоставена като част от IBM SaaS. IBM ще окаже съдействие на Клиента при мигрирането на потребителските модели на IBM SaaS на Клиента към поддръжана версия на софтуера преди датата на прекратяване на поддръжката. Клиентът ще бъде отговорен за разходите по миграцията. Ако мигрирането към поддръжана софтуерна версия не завърши в рамките на указания период поради причина, различна от забавяне по вина единствено на IBM или нейните подизпълнители, IBM може да прекрати настоящото споразумение с 30-дневно писмено предизвестие до Клиента.

6.8 Опреснявания на база данни

IBM ще репликира съдържанието на производствената база данни в непроизводствена среда на Клиента веднъж на тримесечие (или до четири пъти на тримесечие при премиум поддръжка), за всяка закупена непроизводствена система. Услугите по опресняване ще се изпълняват във взаимно договорено време, предмет на наличността на планиране.

6.9 Предоставени от Клиента сертификати

IBM SaaS ще бъде конфигуриран да използва предоставен от IBM интернет унифициран указател на ресурс, освен ако Клиентът не заяви конкретно, че ще използва свой собствен интернет унифициран указател на ресурс. Ако Клиентът избере да използва своя собствен интернет унифициран указател на ресурс за IBM SaaS, тогава Клиентът ще понесе пълната отговорност, поддръжката и разходите за подновяването на унифицирания указател на ресурс и всички необходими сертификати. Клиентът трябва да предостави изисканите сертификати и информация за настройка на IBM, преди да приключи предоставяне на IBM SaaS на Клиента.

6.10 Възстановяване след срыв

До степента, в която Клиентът използва актуална, поддържана версия на IBM SaaS, ако Клиентът е закупил поне една непроизводствена среда, в случай на основно прекъсване работата на системата, причинено от природно бедствие (например пожар, земетресение, наводнение и т.н.), възстановяването ще се изпълни чрез разумни откъм търговско отношение мерки за възстановяване на производствените данни на Клиента към една от неговите непроизводствени среди, като целта ще бъде това да се случи в рамките на 72 часа. Това не представлява гаранция и не се предлага споразумение за ниво на обслужване.

6.11 Изискване за кумулативни упълномощавания

Клиентът трябва да придобие упълномощаване за потребителски модел, както и достатъчно упълномощавания за Оторизиран потребител, за да може да обхване IBM SaaS потребителите за IBM Emporis Program Management on Cloud.

6.12 Не се изискват упълномощавания

Административните потребители са включени в IBM SaaS офертата. От Клиента не се изисква да придобие пълномощни за оторизиран потребител за административните потребители на IBM SaaS. Административният потребител е оторизиран да задава разрешения за приложения и данни за разходна роля/група, да промени свойства на приложение, да конфигурира измерения, размери и атрибути, и да конфигурира вътрешните и външните потребители на платформата за стратегическо управление на доставките, организации, източници на данни, групи, роли, работни потоци, категории и основни записи на доставчици.

Приложение А

1. Описание на IBM SaaS

IBM Emptoris Program Management on Cloud предоставя възможности за крайните потребители да получат видимост за програмата в реално време и да могат активно да управляват множество дейности по управление на програмата. Форми и работни потоци, които могат да бъдат конфигурирани, позволяват на крайните потребители да разглеждат и управляват основни програмни задачи. Тази IBM SaaS оферта позволява на крайните потребители проактивно да наблюдават, измерват и проследяват спестявани и програмни цели посредством табла и възможности за докладване. Тази оферта включва следното:

a. Управление на задачи

Възможности за създаване на задачи, възлагане на роли, създаване на сигнализации и известия, както и връзки към родителски обекти. Потребителите могат също така да създадат контролни точки за задачите и да ги свържат със съответните сорсинг събития и договори. Статусите на базата на правила предоставят актуализации на задачи и представа дали даден проект се намира в/извън рамките на своя времеви период за изпълнение;

b. Управление на програми и проекти

Възможностите за управление на програми и проекти позволява на потребителите да използват шаблони за създаване на проекти, съставени от множество задачи, и да определят екипи и ресурси към тези проекти. Потребителите могат да наблюдават проектите и програмите и да придобият представа за проблемите и "червените флагове", както и да проследяват спестявания по проект или програма;

c. Табла и доклади

Предоставя видимост и инициативи за осигуряване в едно централно местоположение посредством потребителски табла и доклади. Позволява на потребителя да проследява напредъка и да създава доклади по задача или контролна точка;

d. Проследяване на спестявания

Записва спестяванията, постигнати по проект или задача, и автоматично се акумулира към одобрените спестявания на проектно или програмно ниво. Предоставя опции за създаване на работни потоци за одобрение за програми и докладване за спестявания;

e. Проследяване на проблеми

Проследява проблеми и рискове, които влияят на работните потоци, програми и проекти. Предоставя ключова информация за ключови важни събития при тяхното постигане и позволява на потребителите да следят задръствания. Автоматично настройва статуса на задачата, въз основа на сериозността на проблема/риска и предотвратява затварянето на задачи с открити проблеми;

f. Управление на ресурси

Предоставя видимост по отношение на употребата на ресурси и проследява възложените задачи и дните за дадена задача по потребител. Докладва средната продължителност на дадена задача, приключването и други ключови показатели за ефективност (KPI);

g. Управление на работни потоци

Позволява на потребителите да създадат работни потоци на процес като използват графично моделиране и възлага сигнализиране и известяване;

h. Защита

Използва базирани на роли ограничения на сигурността по програма, проект, задача или контролна точка за управление на потребителски роли и достъп; и

i. Управление на заявки

Позволява на потребителите да създават заявки въз основа на конфигурираните формуляри. Управлението на заявки използва конфигурирано Управление на работни потоци за управление и ръководене на заявки към съответни потребители.

IBM SaaS ще позволи на Клиента да въвежда и управлява съдържание, което включва информация, която може да се счита за лична информация (ЛИ) съгласно приложимите закони за поверителност:

- информация за връзка (име, адрес, имейл телефонен номер, идентификатор на служител, разходен център)
- технически идентификатори (потребителско име, парола, IP адреси, MAC адреси)

Този IBM SaaS не е проектиран за специфични изисквания за сигурност, касаещи поверителна лична информация, защитена здравна информация или друго регулирано съдържание. Клиентът носи отговорност за определяне дали IBM SaaS покрива нуждите на Клиента по отношение на типа съдържание, което Клиентът използва във връзка с IBM SaaS. При никакви обстоятелства не може Клиентът да използва IBM SaaS за събиране, обработване или съхраняване на защитена здравна информация.

IBM SaaS шифрова съдържанието по време на предаването на данните между мрежите на IBM и мрежовата точка за достъп или крайната потребителска машина. IBM SaaS не шифрова съдържание, когато то се намира в състояние на изчакване за предаване, ако Клиентът използва версия 10.1.1 или по-висока на IBM SaaS, в противен случай Клиентът носи отговорност за шифроване на съдържанието преди неговото добавяне в IBM SaaS.

2. Функции по желание

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Клиентите имат позволение да осъществяват достъп и да търсят в хранилища за управление на програми и за управление на заявки, да преглеждат доклади, да създават заявки, да участват в работни потоци като одобряващи лица или маршрутизатори, да получават и да отговарят на оценки, да получават и отговарят на задачи и/или заявки, да получават и актуализират статус на възложена задача, и да получават сигнализиране за риск.

2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Тази оферта може да се използва само като част от непроизводствените дейности на Клиента, включително, но не ограничено до тестване, настройка на производителност, диагностика на неизправност, сравнения, разглеждане на различни сценарии, дейности по гарантиране на качеството и/или разработване на добавки за вътрешно ползване или разширения по офертата IBM SaaS, които използват публикувани интерфейси за програмиране на приложения.

3. Оферти за премиум поддръжка

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Тази оферта включва до четири опреснявания на базата данни за тримесечие, подобро целево споразумение за ниво на услугата (SLA) от 99,7% и насрочването на надстройки през почивните дни вместо през работното време.

IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support също така предоставя Accelerated Value Leader (AVL). AVL може да бъде служител на IBM или подизпълнител на IBM и ще извършва следните задачи:

- Управление на проблеми
IBM ще предоставя редовни актуализации на състоянието, ще подпомага комуникациите между Клиента и IBM по отношение на проблемите, ще задейства разрешаването на неразрешени проблеми и ще предоставя месечни отчети за управление на дейността.
- Проактивна поддръжка
IBM ще предостави споменатия договор, който ще предоставя насоки и помощ за IBM SaaS, което ще помогне при намаляването или предотвратяването на проблеми в IBM SaaS. Тези дейности могат да включват, но не се ограничават до известяването на Клиента за отчети за изпълномощена програма (наричани APAR), използвани от други Клиенти, които помагат при разработването на планове за намаляване на риска, когато към средата на Клиента се предлагат промени, като например надстройки, участие в жизнения цикъл и планирането на поддръжка за продукта и предоставяне на редовни отчети.

- Споделяне на умения
IBM ще подпомогне разработването на уменията на Клиента, свързани с IBM SaaS, като предоставя покани за инструктажи от опитни технически специалисти и чрез ранен достъп до техническа информация.

Клиентът ще:

- назначи Основен договор, който отговаря за получаването и разпространяването на информация от билети за поддръжка, актуализации, поправки и приоритизирането на изходящи билети за поддръжка, както и преглеждането на отчети за състоянието на инциденти преди свързване с IBM за помощ;
- съобщава подробности за Основния договор при стартирането на IBM SaaS и ще комуникира за всякакви промени по първоначалния договор по писмен път с IBM 30 дни предварително чрез AVL; и
- участва в конферентни разговори, организирани от AVL.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Тази оферта включва всички характеристики на IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support и следните:

- Услуга за ежегодно отдалечено проверяване на състоянието
IBM ще предостави оценка на състоянието на конфигурирането, внедряването и използването на IBM SaaS от страна на Клиента. Оценката ще включва данни и препоръки за подобряване на използването на IBM SaaS. Като част от тази услуги, IBM ще прегледа оригиналната документация за реализирането на Клиента, ще прегледа отворените APAR, ще разговаря с крайните потребители, ще прегледа конфигурацията на IBM SaaS на Клиента, ще предостави оценка на интеграциите и потребителските настройки за всеки модул и ще достави отчет на анализ с данни, наблюдения и препоръки за подобряване.
- Надграждане на ежемесечно доставяната услуга
IBM ще предоставя услуги по надграждане за Клиенти, които използват версия 10.0 или по-нова на IBM SaaS с цел надграждане към по-ново издание в същата версия. Клиентът трябва да се абонира за непроизводствена среда в IBM SaaS, да прочете пълната документация на новото издание, да създаде и да притежава проект план за надстройка и да регистрира съответните билети за поддръжка, за да може IBM SaaS да бъде актуализиран. IBM ще предостави насоки за проекта на Клиента и планове за подпомагане на потребителя, ще преглежда и контролира конфигурационните файлове на IBM SaaS, ще преглежда новите функционалности и ще предоставя насоки на Клиента за тестване на надстройката.
- Инсталиране на потребителски код
IBM ще предостави инсталирането на потребителски код, създаден от IBM Professional Services (съгласно отделно споразумение между страните) като част от IBM SaaS.
- Тримесечни отчети на бизнеса
IBM ще се свърже с Клиента за преглед на IBM SaaS на Клиента, включващ усвояването на Клиента, текущите действия, проблеми и бъдещите планове.
- Насрочване на приоритети за надстройките през почивните дни
Клиентът ще получи предимство за насрочване на надстройки през почивните дни в часове, резервирани за Клиента и други Клиенти, които са закупили IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- Външен код
Клиентът трябва да се абонира за IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support, за да могат да му бъдат инсталирани персонализирани елементи в IBM SaaS, например излизане на потребители, адаптери или други външни процеси.

4. Отдалечено предоставяни услуги

За да може IBM да осигури Ангажимент за услугата, Клиентът ще:

- посочи лице за контакт с Клиента, до което да се адресира цялата комуникация по отношение на IBM SaaS и което ще има правото да действа от името на Клиента по всички въпроси, които касаят IBM SaaS; ще служи като посредник между IBM и всички отдели на Клиента, които участват в IBM SaaS; ще участва в събранията относно състоянието на проектите, ще получава и предоставя информация, данни и решения в рамките на три (3) работни дни от получаване на заявка от IBM; ще помага за разрешаването и препращането на проблемите с IBM SaaS в организацията на Клиента, когато това е необходимо;
- предостави на IBM достъп до IBM SaaS на Клиента;
- съдейства за изпълнението на задачите и дейностите на Клиента;
- приема и да се съгласява, че тези Услуги са предназначени за поддръжката на една бизнес област, която реализира този софтуер с един набор от изисквания. IBM SaaS поддържа внедряване на множество бизнес области, но допълнителните области може да изискват допълнителни ангажименти за услуги;
- предостави бизнес изискванията на Клиента, свързани със закупените Ангажименти за услуга;
- носи отговорност за разработването и внедряването на пробните планове, съответните пробни скриптове и свързаните с тях данни;
- носи отговорност за разработването на бизнес процедури за крайния потребител, както и за разработването и доставянето на разрешаващите услуги до крайните потребители; и
- консултира с IBM преди ангажирането на трети страни, чиято работа може да има въздействие върху възможността на IBM да предоставя Услугите и ще носи отговорност за управлението и производителността на трети страни.

4.1 Ангажименти за услуги

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM ще предостави услуги по въвеждане на възможности за управление на заявки с метаданни на Клиента, за заявяване на работен поток и свързани известия за един тип заявка. IBM ще проведе 8-часов семинар относно проектиране, за да разгледа изискванията на Клиента и следните елементи от един тип заявка: изисквания за метаданни, изисквания за работни потоци, изисквания за известия, потребителска роля, проектиране на защита и организиране, които ще бъдат предназначени за заявката, както и изисквания за докладване. IBM ще предостави до 16 часа администраторско активиране за конфигурацията на конструктивните елементи на заявката и до осем часа разработване на съдържание за обучение на крайните потребители. IBM ще изгради един прототип в непроизводствена среда на базата на подхода за проектиране. IBM ще изгради ограничен набор от конфигурации в производствения IBM SaaS, за да поддържа активирането за екипа на Клиента, за да приключи дейността по изграждане. Това ще включва един тип заявка, до 10 допълнителни специфични полета с мета данни на Клиента, свързани със заявката, до пет работни потока за заявката, с до 15 общи точки за вземане на решения през работните потоци, до три известия за заявката и до две потребителски роли с конфигуриране на защита за изискване на Клиента. IBM ще предостави поддръжка за Клиента за тестови дейности, включително проследяване на софтуерни проблеми и управление по ескалиране за билети за поддръжка, с ниво на сериозност 1, изпратени към IBM. Услугата IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation трябва да бъде закупена и изпълнена едновременно с тази услуга или да бъде изпълнена преди доставянето на тази услуга.

4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM ще предостави услуги за конфигуриране на един допълнителен тип за заявка в IBM SaaS на базата на доставката на IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement трябва да бъде закупена и изпълнена едновременно с тази услуга или изпълнена преди доставянето на тази услуга.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM услуги за въвеждане на възможност за управление на проект с мета данни на Клиента, работен поток на проекта и свързани известия, за един шаблон на проект. IBM ще проведе 8-часов семинар относно проектиране, за да разгледа изискванията на Клиента и елементите на един шаблон на проект: проектви задачи, изисквания за мета данни, изисквания за работни потоци, изисквания за известяване за проекта, потребителска роля, проектиране на защита и организиране, които ще бъдат предназначени за проекта, както и изисквания за докладване за проекта. IBM ще предостави до 16 часа администраторско активиране за конфигурацията на конструктивните елементи на проекта и до осем часа разработване на съдържание за обучение на крайните потребители. IBM ще изгради един прототип в непроизводствена среда на базата на подхода за проектиране. IBM ще изгради директно ограничен набор от конфигурации в производствения IBM SaaS, за да поддържа активирането за екипа на Клиента, за да приключи дейността по изграждане. Това ще включва един шаблон на проект, до 10 допълнителни специфични полета с мета данни на Клиента, свързани с проекта, до пет работни потоци за проекта, с до 15 общи точки за вземане на решения през работните потоци, до три известия за проекта и до две потребителски роли с конфигуриране на защита за изискване на Клиента. IBM ще предостави поддръжка за Клиента за тестови дейности, включително проследяване на софтуерни проблеми и управление по ескалиране за билети за поддръжка, с ниво на сериозност 1, изпратени към IBM. Услугата IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation трябва да бъде закупена и изпълнена едновременно с тази услуга или да бъде изпълнена преди доставянето на тази услуга.

4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service

IBM ще предостави услуги за конфигуриране на един допълнителен шаблон на проект в IBM SaaS на базата на доставката на IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement трябва да бъде закупена и изпълнена едновременно с тази услуга или изпълнена преди доставянето на тази услуга.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM ще предостави разрешаващи услуги за администраторите на IBM SaaS на Клиента. Това ще включва функционални прегледи на административни функции, обсъждания на добри практики, реален опит при изпълнението на администраторските функции в тестов сайт и отговаряне на конкретни въпроси на Клиента по време на сесията по активиране. IBM ще проведе семинар относно активиране за администраторските функции на IBM SaaS, включващ типовете заявки и шаблони на проекти, със свързаните мета данни, работен поток, потребителски роли и защита, докладване и функции по конфигуриране на известяване. Семинарът ще включва функционален преглед и практически упражнения за Клиента за запознаване със софтуера. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement или IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement трябва да бъдат закупени и изпълнени едновременно с тази услуга или изпълнени преди доставянето на тази услуга.

IBM Условия за употреба – Ангажимент за нивото на обслужване

Приложение Б

IBM предоставя следното Споразумение за ниво на обслужване ("СНО") за достъпност за IBM SaaS, както е указано в Лицензионния сертификат на Клиента. СНО не представлява гаранция. Споразумението за ниво на обслужване е достъпно само за Клиента и се прилага само за употреба в производствени среди.

1. Кредити за достъпност

Трябва да бъде подаден билет за поддръжка за неспазване на SLA в рамките на тридесет дни след събитието, което е повлияло на достъпността на IBM SaaS. Компенсация за валидна претенция спрямо Споразумението за ниво на обслужване ще бъде кредит за бъдеща фактура за IBM SaaS, въз основа на времетраенето, по време на което обработката на работната система за IBM SaaS не е достъпна ("Престой"). Престоят се измерва от момента, в който Клиентът докладва събитието, до момента, в който IBM SaaS е възстановен и не включва време, свързано с планирано или оповестено прекъсване на работата поради профилактика; причини извън контрола на IBM; проблеми със съдържание или технология, дизайни или инструкции на Клиента или трета страна; неподдържани системи конфигурации и платформи или други грешки на Клиента; или причинен от Клиента инцидент със сигурността или тестване на сигурността от Клиента. IBM ще приложи най-високата приложима компенсация, въз основа на кумулативната достъпност на IBM SaaS през всеки договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. Общата компенсация по отношение на всеки договорен месец не може да надвишава 10 процента от една дванадесета (1/12-та) от годишната цена за IBM SaaS.

При пакетни IBM SaaS (индивидуални IBM SaaS, пакетирани и продавани заедно под формата на обща оферта срещу една сумарна цена) компенсацията ще се изчисли въз основа на сумарната комбинирана месечна цена за пакета IBM SaaS, а не на база месечната абонаментна такса за всеки отделен IBM SaaS. Клиентът може да подава искания само във връзка с един индивидуален IBM SaaS в пакет по едно и също време.

2. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS през даден договорен месец

Достъпност по време на договорен месец	Компенсация (% от месечната такса за абонамент за договорен месец, който е предмет на дадена претенция)
< 99,7% за Клиенти, които закупят премиум поддръжка	2%
< 99,0%, ако не е закупена премиум поддръжка	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Ако IBM SaaS е бил придобит от Бизнес партньор на IBM, месечната абонаментна такса ще се изчисли спрямо актуалния към момента ценоразпис за IBM SaaS, който е в сила за договорния месец, който е предмет на претенцията, с отстъпка в размер на 50%.

Достъпността, изразена като процент, се изчислява както следва: общият брой минути в договорен месец минус общия брой на минутите на време на престой в договорния месец, разделено на общия брой минути в договорния месец.

Пример: 500 минути общ Престой по време на Договорния месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 500 минути Престой = 42 700 минути <hr/> 43 200 общо минути	= 2 % кредит за достъпност за 98,8% достъпност по време на договорен месец
--	--

