

IBM Emptoris Program Management on Cloud

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, Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvata Uvjete 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 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. Metrike naplate

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

- a. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS ponudi, jedinstveno omogućen na bilo koji način, izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Za potrebe ovog IBM SaaS-a, ovlaštenje Ovlaštenog korisnika je jedinstveno za tog Ovlaštenog korisnika i ne može se dijeliti ili ponovno dodijeliti, osim u slučaju trajnog prijenosa ovlaštenja Ovlaštenog korisnika na drugu osobu.

- b. **Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.
- c. **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.

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.

3.2 Naknade za usluge na daljinu

Usluge na daljinu i pretplate održavanja isporučuju se na daljinu ili na IBM-ovoj lokaciji. Planovi projekta i dokumentacija projekta isporučuju se kao dokumenti u vlasništvu IBM-a koje Klijent može neograničeno kopirati i koristiti za svoje poslovne aktivnosti. IBM će dodijeliti resurse za isporuku unutar 20 dana od primanja narudžbe i pružat će tjedne izvještaje o statusu projekta. Završetak Angažmana usluga isporučenih na daljinu očekuje se unutar 150 dana od početka aktivnosti usluge.

3.3 Provjera

Klijent će i) održavati i na zahtjev pružiti zapise, izlaze (output) alata sustava i pristup Klijentovim prostorima u mjeri u kojoj je to razumno potrebno da bi IBM i njegov neovisni revizor provjerili usklađenost Klijentovog postupanja s Ugovorom i ii) odmah naručiti i platiti bilo koja potrebna ovlaštenja po IBM-ovim tada važećim cijenama i platiti druge naknade i ispuniti druge obveze utvrđene takvom provjerom, u skladu s računom koji izdaje IBM. Obveze provjere usklađenosti ostaju na snazi za vrijeme trajanja IBM SaaS-a i dvije godine nakon toga.

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 neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

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

5. Tehnička podrška

IBM će pružiti Priručnik podrške za IBM Software as a Service koji sadrži podatke o kontaktiranju tehničke podrške te druge podatke i procese. Tehnička podrška nudi se uz IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda. Za praćenje prijave upućenih podršci koje se odnose na IBM SaaS koriste se sljedeće razine ozbiljnosti:

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljna vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti. Napomena: surađivat ćemo s Klijentom 24 sata na dan, 7 dana u tjednu da bismo ispravili kritične probleme, pod uvjetom da Klijent ima tehničke resurse koji su dostupni tijekom tih sati.	Unutar jednog sata	24 sata na dan, 7 dana u tjednu
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

Ozbilnost	Definicija ozbilnosti	Ciljna vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehnički problem	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Općenito

Klijent prihvaća da IBM može javno navesti Klijenta kao pretplatnika IBM SaaS ponuda u javnoj ili marketinškoj komunikaciji.

6.2 Stranica i usluge treće strane

Ako Klijent ili korisnik IBM SaaS-a prenese sadržaj na web stranicu treće strane ili neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS ponude, Klijent i korisnik IBM SaaS-a 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.

6.3 Podaci

IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke 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 ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke 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 s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

Za transakcije izvedene u svim zemljama članicama Europske Unije, Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj i Švicarskoj, vrijede sljedeći uvjeti: Klijent prihvaća da IBM može obrađivati sadržaj, uključujući i osobne podatke (jer je taj uvjet definiran u EU Direktivi 95/46/EC) preko državne granica u sljedećim zemljama: Kanada, Indija i Sjedinjene Države. Klijent pristaje da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje i podršku IBM SaaS-a. Kada je riječ o prijenosu osobnih podataka u Europskom gospodarskom prostoru ili u Švicarskoj, strane ili njihova odgovarajuća povezana društva mogu sklopiti posebne standardne, nemođificirane ugovore na temelju EU Modela klauzula u svojim odgovarajućim ulogama u skladu s EC Odlukom 2010/87/EU uz uklanjanje opcijskih klauzula. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopile podružnice/povezana društva, rješavat će se kao da su 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 podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

6.5 Sigurnosno kopiranje

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 sedam dana za neproizvodne Instance. Klijent je odgovoran konfigurirati sigurnost IBM SaaS-a tako da pojedinačni korisnici ne mogu brisati podatke i Klijent potvrđuje i prihvaća da nakon brisanja podataka IBM nema obvezu obnoviti izbrisane podatke te može naplatiti svaki takav pokušaj ako je obnavljanje dostupno.

6.6 Istek IBM SaaS-a

Prije otkaza 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 ugovorom. Kada primi Klijentov zahtjev upućen podršci unutar 30 dana od datuma isteka ili otkaza IBM SaaS-a, IBM će vratiti Klijentu elektroničku kopiju Klijentovog sadržaja u izvornom formatu aplikacije.

6.7 Nadogradnje IBM SaaS-a

IBM će instalirati i konfigurirati softverske nadogradnje na proizvodnim ili neproizvodnim instancama IBM SaaS-a u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu tijekom radnih sati u Klijentovoj vremenskoj zoni. Klijent može zatražiti da se proces izvodi tijekom vikenda, ovisno o dostupnosti u rasporedu, za pretplate na IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential ili IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. Pretplatnici ponude IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support imaju prioritet kod određivanja rasporeda za nadogradnje tijekom vikenda.

IBM će dostaviti obavijest 12 mjeseci prije otkazivanja pružanja podrške za verziju softvera koja se pruža u sklopu IBM SaaS-a. IBM će surađivati s Klijentom kod migracije svake Klijentove Instance IBM SaaS-a na podržanu verziju softvera prije datuma prestanka pružanja podrške. Klijent će biti odgovoran za troškove migracije. Ako se migracija na podržanu verziju softvera ne dovrši unutar perioda obavijesti, osim ako je uzrok kašnjenje rezultata koje uzrokuje isključivo IBM ili njegovi podugovarači, IBM može raskinuti ovaj ugovor putem pisane obavijesti poslane Klijentu 30 dana unaprijed.

6.8 Osvježavanje baze podataka

IBM će svaka tri mjeseca napraviti kopiju sadržaja proizvodne baze podataka u Klijentovoj neproizvodnoj okolini (ili do četiri puta unutar svaka tri mjeseca za premium podršku) za svaki kupljeni neproizvodni sustav. Usluge osvježavanja pružat će se u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu.

6.9 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.

6.10 Obnavljanje od katastrofe

Ako Klijent koristi aktualnu, podržanu verziju IBM SaaS-a i ako je Klijent kupio barem jednu neproizvodnu okolinu, u slučaju prekida rada glavnog sustava uzrokovanog prirodnom katastrofom (npr. požarom, potresom, poplavom itd.) izvest će se obnavljanje od katastrofe primjenom u komercijalnom smislu razumnih napora za vraćanje Klijentovih proizvodnih podataka u jednu od Klijentovih neproizvodnih okolina uz ciljno vrijeme obnavljanja od 72 sata. Ovo nije jamstvo i nema dostupnog ugovora o razini usluge.

6.11 Zahtjev kumulativnih ovlaštenja

Klijenti moraju steći ovlaštenje Instance i dostatna ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za pokrivanje korisnika IBM SaaS-a koji upotrebljavaju IBM Emptoris Program Management on Cloud.

6.12 Ne zahtijevaju se ovlaštenja

Administrativni korisnici uključeni su u IBM SaaS ponudu. Klijent ne mora steći ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za administrativne korisnike IBM SaaS-a. Administrativni korisnik ima ovlaštenje za postavljanje dozvola aplikacija i podataka za ulogu/grupu troška, modificiranje svojstava aplikacije, konfiguriranje dimenzija, mjera i atributa i konfiguriranje unutarnjih i vanjskih korisnika, organizacija, izvora podataka, grupa, uloga, procesa rada, kategorija i zapisa o glavnom dobavljaču za platformu strateškog upravljanja nabavom.

Dodatak A

1. Opis IBM SaaS-a

IBM Emptoris Program Management on Cloud krajnjim korisnicima pruža pregled programa u stvarnom vremenu i omogućuje aktivno upravljanje različitim aktivnostima upravljanja programom. Obrasci i procesi rada koji se mogu konfigurirati krajnjim korisnicima omogućuju pristupanje ključnim zadacima programa i upravljanje ključnim zadacima programa. Ova IBM SaaS ponuda krajnjim korisnicima omogućuje proaktivno nadgledanje, mjerenje i praćenje ušteda i programskih ciljeva pomoću kontrolnih ploča i pruža mogućnost izrade izvještaja. Ova ponuda uključuje sljedeće funkcije:

- a. Upravljanje zadacima
Mogućnosti kreiranja zadatka, dodjele uloga, uspostave uzbuna i obavijesti i povezivanja s nadređenim projektima. Korisnici mogu i kreirati ključne točke zadatka i povezati ih s odgovarajućim događajima pronalazača dobavljača i ugovorima. Statusi bazirani na pravilima omogućuju ažuriranja zadatka i pružaju spoznaje o tome je li projekt u skladu s rasporedom;
- b. Upravljanje programima i projektima
Upravljanje programima i projektima korisnicima omogućuje korištenje predložaka za kreiranje projekata koji se sastoje od više zadataka i dodjeljivanje timova i resursa za te projekte. Korisnici mogu nadgledati projekte i programe i vidjeti probleme i znakove za uzbunu te pratiti uštede po projektu ili programu;
- c. Kontrolne ploče i izvještaji
Pružuje pregled inicijativa vezanih uz nabavu na jednoj središnjoj lokaciji, pomoću prilagođenih kontrolnih ploča i izvještaja. Omogućuje korisniku praćenje napredovanja i izvještavanje po zadatku ili ključnoj točki;
- d. Praćenje ušteda
Zapisuje uštede postignute u projektu ili zadatku i automatski sumira odobrene uštede na razini projekta i programa. Pruža opcije za uspostavu procesa rada odobrenja za programe ušteda i izvještavanje;
- e. Praćenje problema
Prati probleme i rizike koji utječu na procese rada, programe i projekte. Pruža uvid u ključne točke kada se one dosegnu i omogućuje korisniku nadgledanje uskih grla. Automatski prilagođava status zadatka na temelju ozbiljnosti problema/rizika i sprečava zatvaranje zadataka koji imaju otvorene probleme;
- f. Upravljanje resursima
Pružuje pregled upotrebe resursa i prati dodijeljene zadatke i dane za izvođenje zadatka po korisniku. Izvještava o prosječnom trajanju zadatka, završecima i drugim ključnim indikatorima izvedbe (Key Performance Indicators - KPI);
- g. Upravljanje procesom rada
Omogućuje korisnicima kreiranje procesa rada pomoću grafičkog kreatora modela i dodjeljivanje uzbuna i obavijesti;
- h. Sigurnost
Upotrebljava sigurnosna ograničenja bazirana na ulogama za program, projekt, zadatak ili ključnu točku radi upravljanja specifičnim korisničkim ulogama i pristupom;
- i. Upravljanje zahtjevima
Omogućuje korisnicima kreiranje zahtjeva na temelju konfiguriranih obrazaca. Upravljanje zahtjevima koristi konfigurirano Upravljanje procesima rada za usmjeravanje zahtjeva prema odgovarajućim korisnicima.

IBM SaaS će omogućiti Klijentu unos sadržaja i upravljanje sadržajem koji sadrži informacije koje bi se mogle smatrati osobnim podacima (PI) prema mjerodavnim zakonima o privatnosti:

- informacije za kontakt (ime, adresa, adresa e-pošte, broj telefona, ID zaposlenika, mjesto troška)
- tehnički identifikatori (ime korisnika, lozinka, IP adrese, MAC adrese)

Ovaj IBM SaaS nije dizajniran prema nikakvim određenim sigurnosnim zahtjevima za osjetljive osobne podatke, zaštićene zdravstvene podatke ili drugi regulirani sadržaj. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li ovaj IBM SaaS Klijentove potrebe kada govorimo o tipu sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS. Ni pod kojim uvjetima Klijent ne može koristiti IBM SaaS za prikupljanje, obradu ili pohranu zaštićenih zdravstvenih podataka.

IBM SaaS ne šifrira sadržaj tijekom prijenosa podataka između IBM mreže i točke pristupa mreži ili stroja krajnjeg korisnika. IBM SaaS šifrira sadržaj kada miruje i čeka prijenos podataka ako Klijent koristi verziju 10.1.1 IBM SaaS-a ili višu verziju, inače je Klijent odgovoran za šifriranje sadržaja prije dodavanja u IBM SaaS.

2. Fakultativne komponente

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Klijenti mogu pristupati spremištima upravljanja programima i upravljanja zahtjevima i pretraživati ih, pregledavati izvještaje, kreirati zahtjeve, sudjelovati u procesima rada kao odobravatelji ili usmjerivači, primati procjene i odgovarati na njih, primati zadatke i/ili zahtjeve i odgovarati na njih, primati i ažurirati status dodijeljenog zadatka i primati obavijesti o rizicima.

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

Ova se ponuda može koristiti u sklopu neproizvodnih aktivnosti Klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, podešavanje performansi, dijagnozu kvarova, vrednovanje, postavljanje, aktivnost osiguranje kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS ponude koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja.

3. Ponude Premium podrške

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Ova ponuda uključuje do četiri osvježavanja baze podataka po kvartalu, poboljšani Ugovor o razini usluge (SLA) s ciljnom razinom od 99,7% i planiranje izvođenja nadogradnji tijekom vikenda, a ne tijekom redovnih radnih sati.

IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support pruža i Rukovoditelja za ubrzano postizanje vrijednosti (engl. Accelerated Value Leader - AVL). AVL može biti IBM-ov zaposlenik ili IBM-ov podugovarač koji će izvoditi sljedeće zadatke:

- Upravljanje problemima
IBM će redovito dostavljati obavijesti o promjenama statusa, omogućiti komunikaciju o problemima između Klijenta i IBM-a, pokrenuti rješavanje otvorenih problema te će rukovoditeljima pružiti mjesečne izvještaje o aktivnosti.
- Proaktivna podrška
IBM će navesti imenovanu osobu za kontakt koja će pružati upute i pomoć za IBM SaaS radi smanjivanja broja problema ili sprečavanja problema u IBM SaaS-u. Te aktivnosti mogu uključivati, ali nisu ograničene na upozoravanje Klijenta o ovlaštenim izvještajima analize programa (APAR-ima) drugih Klijenata, pružanje pomoći kod razvoja planova za ublažavanje rizika kada postoji prijedlog za promjene, na primjer nadogradnju, unutar Klijentove okoline, sudjelovanje u planiranju životnog ciklusa proizvoda i održavanja te pružanje periodičkih izvještaja.
- Dijeljenje vještina
IBM će omogućiti razvoj Klijentovih vještina vezanih uz IBM SaaS slanjem pozivnica za sastanke na kojima viši tehnički specijalisti održavaju sažeta izlaganja i omogućavanjem brzog pristupa tehničkim informacijama.

Klijent će:

- imenovati Primarnu osobu za kontakt odgovornu za primanje i prosljeđivanje informacija o prijavi podrške, ažuriranja i popravaka, za određivanje prioriteta prijave podrške koje nisu riješene te za pregledavanje izvještaja o statusu Incidenta prije kontaktiranja IBM-a radi pomoći;

- kod aktiviranja IBM SaaS-a dostaviti detalje Primarne osobe za kontakt i u pisanom obliku obavijestiti IBM o bilo kakvim promjenama vezanim uz Primarnu osobu za kontakt preko AVL-a, unutar 30 dana; i
- sudjelovati u konferencijskim pozivima koje organizira AVL.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Ova ponuda uključuje sve karakteristike ponude IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support i sljedeće značajke:

- Usluga godišnje provjere stanja isporučena na daljinu
IBM će pružiti procjenu stanja Klijentove konfiguracije, implementacije i upotrebe IBM SaaS-a. Procjena će uključivati zaključke i preporuke o poboljšanjima vezane uz korištenje IBM SaaS-a. U sklopu ove usluge IBM će pregledati izvornu dokumentaciju Klijentove implementacije, pregledati otvorene APAR-e, obaviti razgovore s krajnjim korisnicima, pregledati Klijentovu konfiguraciju IBM SaaS-a, pružiti procjenu integracija i uobičajenih postupaka za svaki modul te dostaviti izvještaj o analizi s rezultatima, zaključcima i preporukama o poboljšanju.
- Usluga nadogradnje isporučena na daljinu
IBM će Klijentima koji koriste verziju 10.0 ili više verziju IBM SaaS-a pružiti usluge nadogradnje koje će nadograditi proizvod na novije izdanje unutar iste verzije. Klijent mora imati pretplatu za IBM SaaS neproizvodne okoline, pročitati svu dokumentaciju novog izdanja, kreirati i posjedovati plan projekta nadogradnje i predati odgovarajuće prijave podršci da bi se IBM SaaS mogao nadograditi. IBM će pružiti upute za Klijentov plan projekta i plan osposobljavanja korisnika, pregled i kontrolu konfiguracijskih datoteka IBM SaaS-a, pregled novih funkcija i upute Klijentu za testiranje nadogradnje.
- Instalacija prilagođenog koda
IBM će omogućiti instalaciju prilagođenog koda kreiranog koristeći IBM-ove profesionalne usluge (u skladu sa zasebnim ugovorom između strana) u sklopu IBM SaaS-a.
- Kvartalni pregledi poslovanja
IBM će kontaktirati Klijenta radi pregleda Klijentovog IBM SaaS-a, uključujući Klijentovo prihvaćanje, trenutne radnje, probleme i buduće planove.
- Prioritet kod planiranja nadogradnji tijekom vikenda
Klijent će imati prioritet kod planiranja nadogradnji tijekom vikenda, unutar vremenskih perioda rezerviranih za Klijenta i druge Klijente koji su kupili IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- Vanjski kod
Klijent se mora pretplatiti na IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support da bi se u Klijentovom IBM SaaS-u mogli instalirati prilagođeni elementi, na primjer korisnički izlazi, adaptori ili drugi vanjski procesi.

4. Usluge isporučene na daljinu

Da bi IBM omogućio Angažman usluge, Klijent će:

- imenovati Klijentovu osobu za kontakt kojoj će se upućivati sve komunikacije vezane uz IBM SaaS i koja će imati ovlaštenje djelovati u Klijentovo ime u svim stvarima vezanim uz IBM SaaS; koja će služiti kao sučelje između IBM-a i svih Klijentovih odjela koji sudjeluju u IBM SaaS-u; koja će sudjelovati na sastancima o statusu projekta, dohvaćati i pružati informacije, podatke i odluke unutar tri (3) radna dana od primanja IBM-ovog zahtjeva; koja će prema potrebi pomoći kod rješavanja i prosljeđivanja problema vezanih uz IBM SaaS unutar Klijentove organizacije;
- omogućiti IBM-u pristup Klijentovom IBM SaaS-u;
- surađivati kod izvođenja Klijentovih zadataka i aktivnosti;
- potvrditi i prihvatiti da su ove Usluge dizajnirane za podršku jednog poslovnog područja u kojem se implementira softver, s jednim skupom zahtjeva. IBM SaaS podržava implementacije za više poslovnih područja, ali za dodatna područja mogu biti potrebni dodatni Angažmani usluge;
- navesti Klijentove poslovne zahtjeve u odnosu na kupljene Angažmane usluge;

- biti odgovoran za razvoj i implementaciju planova testiranja, odgovarajućih skripti testiranja i pridruženih podataka;
- biti odgovoran za razvoj poslovnih procedura krajnjeg korisnika te razvoj i pružanje usluga omogućavanja krajnjim korisnicima; i
- kontaktirati IBM prije angažiranja trećih strana čiji posao može utjecati na IBM-ovu mogućnost pružanja Usluga te biti odgovoran za upravljanje i performanse trećih strana.

4.1 Angažmani usluga

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM će pružiti usluge za implementaciju funkcije upravljanja zahtjevima s Klijentovim meta podacima, procesom rada zahtjeva i pridruženim obavijestima za jedan tip zahtjeva. IBM će održati radionicu o dizajnu u trajanju od 8 sati koja će biti usmjerena na Klijentove zahtjeve i sljedeće elemente jednog tipa zahtjeva: zahtjeve vezane uz meta podatke, zahtjeve vezane uz proces rada, zahtjeve vezane uz obavijesti, korisničku ulogu, dizajn sigurnosti i organizaciju koja će se navesti za zahtjev te zahtjeve vezane uz izvještavanje. IBM će pružati do 16 sati osposobljavanja administratora za konfiguraciju sastavnih dijelova zahtjeva i do osam sati razvoja sadržaja za obuku krajnjih korisnika. IBM će izgraditi jedan prototip u neproizvodnoj okolini temeljen na pristupu dizajna. IBM će ugraditi ograničeni skup konfiguracija u proizvodni IBM SaaS kako bi pružao podršku Klijentovom timu tijekom dovršavanja aktivnosti izgradnje. To će uključivati jedan tip zahtjeva, do 10 dodatnih Klijentovih polja meta podataka pridruženih zahtjevu, do pet procesa rada za zahtjev, s ukupno 15 točaka odluke u procesima rada, do tri obavijesti za zahtjev i do dvije korisničke uloge s konfiguracijom sigurnosti u skladu s Klijentovim zahtjevima. IBM će Klijentu pružati podršku za aktivnosti testiranja, uključujući praćenje softverskih problema i upravljanje eskalacijom za prijave upućene IBM-ovoj podršci s ozbiljnošću 1. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement i dovršiti je.

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

IBM će pružati usluge za konfiguraciju jednog dodatnog tipa Zahtjeva u IBM SaaS-u na temelju isporuke usluge IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement i dovršiti je.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM-ove usluge za implementaciju funkcije upravljanja projektom s Klijentovim meta podacima, procesom rada projekta i pridruženim obavijestima za jedan predložak projekta. IBM će održati radionicu o dizajnu u trajanju od 8 sati koja će biti usmjerena na Klijentove zahtjeve i elemente jednog predloška projekta: zadatke projekta, zahtjeve vezane uz meta podatke, zahtjeve vezane uz proces rada, zahtjeve vezane uz obavijesti projekta, korisničku ulogu, dizajn sigurnosti i organizaciju koja će se navesti za projekt te zahtjeve vezane uz izvještavanje za projekt. IBM će pružati do 16 sati osposobljavanja Administratora za konfiguraciju sastavnih dijelova projekta i do osam sati razvoja sadržaja za obuku krajnjih korisnika. IBM će izgraditi jedan prototip u neproizvodnoj okolini temeljen na pristupu dizajna. IBM će izravno ugraditi ograničeni skup konfiguracija u proizvodni IBM SaaS kako bi pružao podršku Klijentovom timu tijekom dovršavanja aktivnosti izgradnje. To će uključivati jedan predložak projekta, do 10 dodatnih Klijentovih polja meta podataka pridruženih Projektu, do pet procesa rada za projekt, s ukupno 15 točaka odluke u procesima rada, do tri obavijesti za projekt i do dvije korisničke uloge s konfiguracijom sigurnosti u skladu sa zahtjevima Klijenta. IBM će Klijentu pružati podršku za aktivnosti testiranja, uključujući praćenje softverskih problema i upravljanje eskalacijom za prijave upućene IBM-ovoj podršci s ozbiljnošću 1. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement i dovršiti je.

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

IBM će pružati usluge za konfiguraciju jednog dodatnog predloška projekta u IBM SaaS-u na temelju isporuke usluge IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement i dovršiti je.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM će pružati usluge omogućavanja Klijentovim administratorima za IBM SaaS. To uključuje funkcionalne preglede administrativnih funkcija, rasprave o najboljim praksama, praktično iskustvo izvođenja administrativnih funkcija na testnoj lokaciji te odgovaranje na Klijentova pitanja tijekom sesije osposobljavanja. IBM će održati radionicu osposobljavanja za administracijske funkcije IBM SaaS-a, uključujući tipove zahtjeva i predloške projekta, s pridruženim meta podacima, procesom rada, korisničkim ulogama i sigurnošću, izvještavanjem i funkcijama konfiguracije obavijesti. Radionica će uključivati funkcionalni pregled i praktične vježbe za Klijentove korisnike koje će im omogućiti da se upoznaju sa softverom. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement ili IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement i dovršiti je.

IBM Uvjeti korištenja – Obveza razine usluge

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

1. Odobrenja dostupnosti

Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar trideset radnih dana nakon događaja koji je utjecao na dostupnost IBM SaaS-a. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

Za paketne IBM SaaS ponude (pojedinačne IBM SaaS ponude u paketu koje se prodaju zajedno po jednoj kombiniranoj cijeni), naknada će se izračunati na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za paketni IBM SaaS, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaki pojedinačni IBM SaaS. Klijent može u određenom trenutku predati zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu.

2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
< 99,7% za Klijente koji kupe Premium podršku	2%
< 99,0% ako Premium podrška nije kupljena	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 500 minuta Vremena prekida rada = 42 700 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 98.8% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
--	---