

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

IBM Emptoris Program Management on Cloud

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 URL

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.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 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. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do oferty usług IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

Na potrzeby niniejszej usługi IBM SaaS uprawnienia dla danego Autoryzowanego Użytkownika są przypisane tylko temu Autoryzowanemu Użytkownikowi i nie mogą być współużytkowane ani przekazane innej osobie, z wyjątkiem sytuacji dokonania stałego przeniesienia uprawnień Autoryzowanego Użytkownika na inną osobę.

- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- c. 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 (PoE) lub w 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.

3.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługi Zdalne i subskrypcje serwisowe są świadczone zdalnie lub w lokalizacji IBM. Plany projektowe i dokumentacja projektowa są dostarczane jako dokumenty stanowiące własność IBM, przy czym Klient ma nieograniczone prawo do ich kopiowania i ponownego wykorzystywania w ramach prowadzonej działalności. IBM wyznaczy pracowników do realizacji usług w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania zamówienia i będzie dostarczać cotygodniowe raporty o postępach prac w projekcie. Przedsięwzięcia dotyczące usług świadczonych zdalnie powinny zakończyć się w ciągu 150 dni od rozpoczęcia działań związanych z świadczeniem tych usług.

3.3 Weryfikacja

Klient będzie i) prowadzić i na żądanie dostarczać rejestry, rekordy i dane wyjściowe narzędzi systemowych oraz zapewniać wstęp na teren Klienta w zakresie niezbędnym dla IBM i jego niezależnych rewidentów w celu zweryfikowania, czy Klient przestrzega Umowy, oraz ii) niezwłocznie zamawiać i opłacać wszelkie niezbędne uprawnienia według cen obowiązujących w danym czasie, a także uiszczać opłaty dodatkowe według stawek obowiązujących w danym czasie, jak również uiszczać inne opłaty oraz spełniać inne zobowiązania stwierdzone w wyniku takiej weryfikacji, zgodnie z fakturą wystawioną przez IBM. Takie zobowiązania w zakresie weryfikacji zgodności pozostają w mocy przez cały okres korzystania z usługi IBM SaaS i przez dwa lata po jego zakończeniu.

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 usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, 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

IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta. Do śledzenia zgłoszeń problemów dotyczących usługi IBM SaaS służą następujące poziomy istotności:

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania. Uwaga: IBM będzie współpracować z Klientem w trybie 24x7 w celu rozwiązania krytycznych problemów pod warunkiem, że Klient dysponuje pracownikiem technicznym gotowym do pracy w takich godzinach.	W 1 godzinę	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

6. Warunki Dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

6.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach prasowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie usługi IBM SaaS.

6.2 Serwisy i usługi osób trzecich

Jeśli Klient lub użytkownik usługi IBM SaaS będzie przysyłać zawartość 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 udziela IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przysyłanie zawartości, 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.

6.3 Gromadzenie i przetwarzanie danych

IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania 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 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.

W przypadku transakcji, które mają miejsce w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii, obowiązują następujące warunki: Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości (w tym wszelkich Danych Osobowych zgodnie z definicją tego pojęcia w dyrektywie 95/46/WE) poza granicami kraju na terenie następujących państw: Indii, Irlandii, Kanady i Stanów Zjednoczonych. 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 i wsparcia usługi IBM SaaS. W odniesieniu do przekazania danych osobowych z Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub Szwajcarii 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 Tworzenie kopii zapasowych

Kopie zapasowe są tworzone codziennie dla Instancji produkcyjnych oraz co tydzień dla Instancji pozaprodukcyjnych. IBM będzie przechowywać kopie zapasowe danych Klienta przez maksymalnie 90 dni dla Instancji produkcyjnych i maksymalnie siedem dni dla Instancji pozaprodukcyjnych. 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 jest zobowiązany do odzyskania usuniętych danych oraz może naliczyć z tego tytułu to opłaty, jeśli opcja taka jest dostępna.

6.6 Wygaśnięcie usługi IBM SaaS

Przed wygaśnięciem lub 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 dokumentu. Po otrzymaniu zgłoszenia serwisowego od Klienta IBM zwróci Klientowi elektroniczną kopię zawartości Klienta w rodzimym formacie aplikacji w ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia lub zakończenia świadczenia usługi IBM SaaS.

6.7 Aktualizacje usługi IBM SaaS

IBM będzie instalować i konfigurować aktualizacje oprogramowania w Instancjach produkcyjnych lub pozaprodukcyjnych usługi IBM SaaS w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów, w godzinach pracy w strefie czasowej Klienta. Klient może zażądać zaplanowania prac na weekend, w zależności od dostępności opcji planowania w przypadku subskrypcji Wsparcia Premium na poziomie Essential lub Premier (oferty IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential lub IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support). Subskrybenci Wsparcia Premium na poziomie Premier traktowani są priorytetowo podczas planowania aktualizacji w weekendy.

IBM powiadomi Klienta o zakończeniu okresu wsparcia wersji oprogramowania udostępnionej 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 oprogramowania objętych wsparciem. Koszty migracji poniesie Klient. Jeśli migracja do wersji oprogramowania 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.

6.8 Odświeżanie baz danych

IBM będzie replikować zawartość produkcyjnej bazy danych do środowiska pozaprodukcyjnego Klienta raz na kwartał (lub maksymalnie cztery razy na kwartał w przypadku Wsparcia Premium) dla każdego zakupionego systemu pozaprodukcyjnego. Usługi odświeżania będą wykonywane w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

6.9 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 z wszelkimi wymaganymi certyfikatami. Klient musi dostarczyć wymagane certyfikaty i informacje konfiguracyjne do IBM zanim usługa IBM SaaS zostanie udostępniona.

6.10 Usuwanie skutków katastrofy

Z zastrzeżeniem, że Klient musi korzystać z aktualnej, obsługiwanej wersji usługi IBM SaaS, o ile Klient nabył co najmniej jedno środowisko pozaprodukcyjne, w przypadku poważnego przestoju w pracy systemu spowodowanego przez zdarzenie losowe niezależne od IBM (np. pożar, trzęsienie ziemi lub powódź), w ramach usuwania skutków katastrofy IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć dane produkcyjne Klienta w jednym z jego środowisk pozaprodukcyjnych w ciągu docelowego czasu odzyskiwania wynoszącego 72 godziny. IBM nie udziela niniejszym gwarancji i nie jest dostępna umowa dotycząca poziomu usług.

6.11 Wymagania dotyczące uprawnień zbiorczych

Aby objąć wszystkich Użytkowników IBM Emptoris Program Management on Cloud w ramach usługi IBM SaaS, Klient musi nabyć uprawnienia do Instancji oraz wystarczające uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników.

6.12 Uprawnienia niewymagane

Usługa IBM SaaS obejmuje rolę administratora. Klient nie musi nabywać uprawnień Autoryzowanego Użytkownika dla administratorów usługi IBM SaaS. Administrator jest upoważniony do nadawania uprawnień dostępu do danych i aplikacji dla grup i ról związanych z wydatkami, modyfikowania właściwości aplikacji, konfigurowania wymiarów, miar i atrybutów, konfigurowania wewnętrznych i zewnętrznych użytkowników platformy strategicznego zarządzania dostawami, jak również organizacji, źródeł danych, grup, ról, przepływów pracy, kategorii i głównych rekordów dostawców.

Dodatek A

1. Opis usługi IBM SaaS

Usługa IBM Emptoris Program Management on Cloud zapewnia użytkownikom końcowym widoczność działania programu w czasie rzeczywistym i pozwala aktywnie zarządzać wieloma działaniami z zakresu zarządzania programem. Konfigurowalne formularze i przepływy pracy umożliwiają obsługę najważniejszych zadań programów oraz zarządzanie nimi. Ta usługa IBM SaaS udostępnia panele kontrolne i funkcje raportów, dzięki którym użytkownicy końcowi mogą prewencyjnie monitorować, mierzyć i śledzić oszczędności oraz cele programów. Niniejsza oferta zawiera następujące elementy:

- a. **Task Management – zarządzanie zadaniami**

Możliwość tworzenia zadań, przypisywania ról, ustalania alertów i powiadomień oraz tworzenia powiązań z projektami macierzystymi. Użytkownicy mogą także określać kamienie milowe poszczególnych zadań i ustalać ich relacje z odpowiednimi umowami lub zdarzeniami w obszarze zaopatrzenia. Dostępne są też statusy oparte na regułach, które zapewniają aktualizowanie zadań oraz informują, czy dany projekt przebiega zgodnie z harmonogramem.
- b. **Program and Project Management – zarządzanie programem i projektem**

Funkcje zarządzania programem i projektem, dzięki którym użytkownicy mogą wykorzystać szablony do tworzenia projektów obejmujących wiele zadań oraz przypisywać do nich zespoły i zasoby. Dostępne są także narzędzia do monitorowania projektów i programów oraz rozwiązania zapewniające widoczność problemów i zagadnień wymagających interwencji; ponadto użytkownicy mogą śledzić oszczędności uzyskiwane w poszczególnych projektach i programach.
- c. **Dashboards and Reports – panele kontrolne i raporty**

Widoczność inicjatyw z obszaru zaopatrzenia w pojedynczej centralnej lokalizacji dzięki dostosowywanym panelom kontrolnym i raportom. Użytkownicy mogą śledzić stan zaawansowania prac względem zaplanowanych zadań lub kamieni milowych oraz tworzyć raporty na ten temat.
- d. **Savings Tracking – śledzenie oszczędności**

Zapisywanie oszczędności osiągniętych w danym projekcie lub zadaniu oraz automatyczne łączenie zatwierdzonych oszczędności w ramach projektu i programu. W ramach dostępnych opcji użytkownicy mogą także ustalać przepływy pracy w procesie zatwierdzania na potrzeby programów i raportów dotyczących oszczędności.
- e. **Issue Tracking – śledzenie problemów**

Narzędzia do śledzenia ryzyka i problemów, które oddziałują na przepływy pracy, programy i projekty. Użytkownicy uzyskują wgląd w proces osiągania najważniejszych kamieni milowych i mogą monitorować wąskie gardła. Ponadto dostępna jest funkcjonalność automatycznego korygowania statusu zadań na podstawie istotności problemu lub ryzyka, tak aby zapobiec zamykaniu zadań z nierozwiązanymi problemami.
- f. **Resource Management – zarządzanie zasobami**

Funkcje, które informują o wykorzystaniu zasobów i pozwalają śledzić przypisane zadania oraz dni pracy nad zadaniami w podziale na poszczególnych użytkowników. Dostępne są także raporty o średnim czasie trwania zadań, terminach zakończenia i innych kluczowych wskaźnikach wydajności.
- g. **Workflow Management – zarządzanie przepływem pracy**

Moduł, który pozwala tworzyć przepływy pracy w procesach za pomocą graficznego narzędzia do modelowania oraz przypisywać do nich alerty i powiadomienia.
- h. **Security – bezpieczeństwo**

Zarządzanie rolami użytkownika i dostępem dzięki opartym na rolach ograniczeniom w poszczególnych programach, projektach, zadaniach lub kamieniach milowych.

i. Request Management – zarządzanie zleceniami

Funkcje umożliwiające tworzenie zleceń przy użyciu skonfigurowanych formularzy. Moduł ten korzysta ze skonfigurowanych narzędzi do zarządzania przepływem pracy, aby sterować zleceniami i kierować je do odpowiednich użytkowników.

Niniejsza usługa IBM SaaS umożliwia Klientowi wprowadzanie zawartości i zarządzanie nią, przy czym zawartość ta może obejmować informacje stanowiące dane osobowe w rozumieniu przepisów o ochronie danych, takie jak:

- informacje kontaktowe (imię i nazwisko, adres, e-mail, numer telefonu, identyfikator pracownika, centrum kosztowe);
- identyfikatory techniczne (nazwa użytkownika, hasło, adresy IP, adresy MAC).

Niniejsza usługa IBM SaaS nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa obowiązujących dla zawartości takiej jak wrażliwe dane osobowe, chronione informacje dotyczące zdrowia i inne rodzaje zawartości podlegającej regulacjom. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy usługa IBM SaaS spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą. Klient w żadnym przypadku nie może wykorzystać niniejszej usługi IBM SaaS do gromadzenia, przetwarzania lub przechowywania chronionych informacji dotyczących zdrowia.

Niniejsza usługa IBM SaaS szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych między siecią IBM a punktem dostępu do sieci lub maszyną użytkownika końcowego. Usługa IBM SaaS szyfruje zawartość również wtedy, gdy znajduje się ona w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych, o ile Klient używa usługi IBM SaaS w wersji 10.1.1 lub nowszej. W przeciwnym razie Klient jest odpowiedzialny za zaszyfrowanie zawartości przed jej dodaniem do usługi IBM SaaS.

2. Składniki opcjonalne

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Klient może korzystać z tej usługi wyłącznie w celu uzyskania dostępu do repozytoriów modułów Program Management i Request Management oraz ich przeszukiwania, a także wyświetlania raportów, tworzenia żądań, uczestniczenia w przepływach pracy w roli zatwierdzającego lub przekazującego, otrzymywania ocen i reagowania na nie, otrzymywania zadań i/lub żądań i odpowiadania na nie, otrzymywania informacji o statusie przypisanych zadań i jego aktualizowania oraz otrzymywania alertów o zagrożeniach.

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

Klient może korzystać z tej usługi w swojej działalności pozaprodukcyjnej, w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania testów porównawczych, przemieszczania danych oraz zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do Usługi IBM SaaS przeznaczonych do użytku wewnętrznego, za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych.

3. Oferta Wsparcia Premium (Premium Support)

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Niniejsza oferta obejmuje maksymalnie cztery odświeżenia baz danych na kwartał, wyższy docelowy poziom usług określony w umowie SLA (99,7%) oraz harmonogram aktualizacji podczas weekendów, nie w godzinach pracy.

W ramach usługi IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support Klientowi zostanie również przydzielony Lider AVL (Accelerated Value Leader). Lider AVL, który może być pracownikiem lub podwykonawcą IBM, będzie wykonywać następujące zadania:

- Zarządzanie problemami
IBM będzie dostarczać regularne uaktualnienia dotyczące postępu prac, usprawniać komunikację między Klientem a IBM w zakresie problemów, pomagać w rozwiązywaniu otwartych problemów oraz dostarczać miesięczne raporty dotyczące zarządzania w odniesieniu do czynności.
- Wsparcie proaktywne
IBM wyznaczy określoną osobę kontaktową, która zapewni pomoc i poradnictwo w zakresie usługi IBM SaaS, aby wyeliminować lub ograniczyć problemy. Będzie to obejmować w szczególności wysyłanie Klientowi alertów o autoryzowanych raportach z analizy programu (APAR) dotyczących

innych Klientów oraz pomoc w tworzeniu planów redukcji ryzyka podczas przedstawiania propozycji zmian, np. aktualizacji, w środowisku Klienta, uczestniczenie w planowaniu cyklu życia i serwisowania produktu oraz udostępnianie okresowych raportów.

- Udostępnianie kwalifikacji

IBM pomoże Klientowi w rozwijaniu kwalifikacji związanych z usługą IBM SaaS, zapraszając go na spotkania informacyjne prowadzone przez doświadczonych specjalistów ds. technicznych oraz szybko udostępniając mu informacje techniczne.

Klient:

- wyznaczy Podstawową Osobę Kontaktową odpowiedzialną za przyjmowanie i rozpowszechnianie informacji o zgłoszeniach problemów oraz aktualizacji i poprawek, ustalanie priorytetów zaległych zgłoszeń problemów, a także przeglądanie raportów postępu prac dotyczących Incydentów przed skontaktowaniem się z IBM w celu uzyskania asysty;
- przekaze dane kontaktowe Podstawowej Osoby Kontaktowej w chwili rozpoczęcia korzystania z usługi IBM SaaS oraz poinformuje IBM o ewentualnej zmianie Podstawowej Osoby Kontaktowej na piśmie z wyprzedzeniem 30 dni za pośrednictwem Lidera AVL;
- będzie uczestniczyć w telekonferencjach organizowanych przez Lidera AVL.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Niniejsza oferta obejmuje wszystkie elementy oferty IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support, a ponadto następujące usługi:

- Roczna kontrola poprawności zdalnie świadczonej usługi
IBM przeprowadzi ocenę poprawności konfiguracji i wdrożenia usługi IBM SaaS oraz sposobu jej używania przez Klienta. Ocena ta będzie obejmować wnioski i zalecenia dotyczące używania usługi IBM SaaS. W ramach tej usługi IBM dokona przeglądu oryginalnej dokumentacji wdrożenia Klienta oraz wszystkich otwartych raportów APAR, przeprowadzi wywiady z użytkownikami końcowymi, dokona przeglądu konfiguracji usługi IBM SaaS Klienta, przeprowadzi ocenę integracji i modyfikacji poszczególnych modułów oraz dostarczy raport z analizy zawierający wnioski, obserwacje i zalecenia wprowadzenia udoskonaleń.
- Aktualizacja zdalnie świadczonej usługi
IBM będzie świadczyć usługi aktualizacji Klientom, którzy korzystają z usługi IBM SaaS w wersji 10.0 lub nowszej, w celu jej uaktualnienia do nowszego wydania tej samej wersji. Klient musi zasubskrybować środowisko pozaprodukcyjne usługi IBM SaaS, przeczytać dokumentację każdej nowej wersji, utworzyć plan projektowy aktualizacji i wziąć odpowiedzialność za jego realizację oraz przekazywać odpowiednie zgłoszenia problemów dotyczące aktualizacji usługi IBM SaaS. IBM zapewni Klientowi poradnictwo w zakresie projektu Klienta i planów wprowadzenia użytkowników. Będzie przeprowadzać przeglądy i kontrole plików konfiguracyjnych usługi IBM SaaS oraz przeglądy nowych funkcji, jak również udzielać Klientowi porad dotyczących testowania aktualizacji.
- Instalacja kodu niestandardowego
W ramach usługi IBM SaaS IBM zapewni instalację kodu niestandardowego utworzonego przez dział usług specjalistycznych IBM (IBM Professional Services), zgodnie z odrębną umową między Stronami.
- Kwartalne przeglądy biznesowe
IBM nawiąże współpracę z Klientem w celu dokonania przeglądu używanej przez Klienta usługi IBM SaaS, obejmującego jej wdrożenie, podejmowane w związku z nią czynności oraz związane z nią problemy i plany na przyszłość.
- Priorytetowe planowanie aktualizacji w weekendy
Klient uzyska możliwość zaplanowania aktualizacji na weekend, w czasie zarezerwowanym dla Klienta i innych Klientów, którzy nabędą usługę IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- Kod zewnętrzny
Klient musi zasubskrybować usługę IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support, aby uzyskać instalację niestandardowych artefaktów w usłudze IBM SaaS, takich jak programy użytkownika, adaptory lub inne procesy zewnętrzne.

4. Usługi świadczone zdalnie

Aby IBM mógł realizować Przedsięwzięcie dotyczące usług, Klient zobowiązuje się:

- wyznaczyć osobę kontaktową ze strony Klienta, do której będzie kierowana wszelka korespondencja związana z usługą IBM SaaS i która będzie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach związanych z usługą IBM SaaS; która będzie pośredniczyła w wymianie informacji między IBM i wszystkimi działami przedsiębiorstwa Klienta uczestniczącymi w usłudze IBM SaaS; która będzie uczestniczyła w zebraniach na temat postępu w realizacji prac; która będzie uzyskiwać i przekazywać informacje, dane i decyzje w terminie 3 (trzech) dni roboczych od otrzymania stosownego wniosku IBM oraz która będzie udzielać pomocy w rozwiązywaniu i eskalowaniu problemów dotyczących usługi IBM SaaS w organizacji Klienta (o ile zajdzie taka potrzeba);
- zapewnić IBM dostęp do usługi IBM SaaS Klienta;
- współpracować w celu zrealizowania zadań i działań wykonywanych przez Klienta;
- potwierdzić i uznać, że niniejsze Usługi zaprojektowano z myślą o obsłudze jednego obszaru biznesowego, w którym wdrażane jest oprogramowanie, związanego z jednym zestawem wymagań; usługa IBM może być wdrożona w wielu obszarach biznesowych, ale dodatkowe obszary mogą wymagać dodatkowych Przedsięwzięć dotyczących usług;
- udostępniać wymagania biznesowe Klienta związane z nabytymi Przedsięwzięciami dotyczącymi Usług;
- odpowiadać za opracowywanie i realizację planów testów, odpowiednich skryptów testowych oraz powiązanych danych;
- odpowiadać za opracowywanie procedur biznesowych dotyczących użytkowników końcowych oraz za realizację udostępniania usług użytkownikom końcowym;
- konsultować się z IBM przed zaangażowaniem osób trzecich, których praca mogłaby wpłynąć na zdolność IBM do świadczenia Usług, a także odpowiadać za zarządzanie osobami trzecimi i za wyniki ich pracy.

4.1 Przedsięwzięcia dotyczące usług

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM zrealizuje usługi wdrożenia funkcji zarządzania żadaniami z wykorzystaniem metadanych Klienta, przepływu pracy żądania oraz powiązanych powiadomień, w odniesieniu do jednego typu żądania. IBM przeprowadzi ośmiogodzinną sesję warsztatów projektowych poświęconą wymaganiom Klienta oraz następującym elementom dotyczącym jednego typu żądania: wymaganiom co do metadanych, wymaganiom przepływu pracy, wymaganiom co do powiadomień, ról użytkowników, projektu zabezpieczeń oraz struktury organizacyjnej wybieranej na potrzeby żądania, a także wymaganiom w zakresie raportowania. Ponadto IBM przeprowadzi szkolenia wprowadzające dla administratorów w wymiarze maksymalnie 16 godzin, dotyczące konfigurowania konstruktorów żądania, a także szkolenia dla użytkowników końcowych w wymiarze maksymalnie 8 godzin, dotyczące projektowania zawartości. IBM utworzy w środowisku pozaprodukcyjnym jeden prototyp oparty na tej metodyce projektowania. IBM wbuduje ograniczony zbiór konfiguracji w instancję produkcyjną usługi IBM SaaS, aby ułatwić zespołowi Klienta sfinalizowanie procesu budowy. Będzie to obejmować jeden typ żądania, maksymalnie 10 dodatkowych, specyficznych dla Klienta pól metadanych powiązanych z żądaniem, maksymalnie pięć przepływów pracy na potrzeby tego żądania, łącznie nie więcej niż 15 punktów decyzyjnych we wszystkich przepływach pracy, maksymalnie trzy powiadomienia dotyczące żądania oraz maksymalnie dwie role użytkowników z konfiguracją zabezpieczeń odpowiadającą wymaganiom Klienta. IBM udzieli Klientowi wsparcia w odniesieniu do realizacji testowania, co będzie obejmować śledzenie problemów z oprogramowaniem i zarządzanie eskalacją dla zgłoszeń problemów o poziomie istotności 1 według definicji IBM. Usługa IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

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

IBM będzie świadczyć usługi konfigurowania jednego dodatkowego typu żądania dla usługi IBM SaaS w ramach realizacji przedsięwzięcia IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. Usługa IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation

Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

Dział usług IBM wdroży funkcje zarządzania projektem z wykorzystaniem metadanych Klienta, przepływu pracy projektu, a także powiązanych powiadomień, w odniesieniu do jednego szablonu projektu. IBM przeprowadzi ośmiogodzinną sesję warsztatów projektowych, poświęconą wymaganiom Klienta oraz następującym elementom dotyczącym jednego szablonu projektu: zadaniom w ramach projektu, wymaganiom co do metadanych, wymaganiom przepływu pracy, wymaganiom co do powiadomień, ról użytkowników, planu zabezpieczeń oraz struktury organizacyjnej wybieranej na potrzeby projektu, a także wymaganiom w zakresie raportowania. Ponadto IBM przeprowadzi szkolenia wprowadzające dla administratorów w wymiarze maksymalnie 16 godzin, dotyczące konfigurowania konstruktów projektu, a także szkolenia dla użytkowników końcowych w wymiarze maksymalnie 8 godzin, dotyczące projektowania zawartości. IBM utworzy w środowisku pozaprodukcyjnym jeden prototyp oparty na tej metodyce projektowania. IBM bezpośrednio wbuduje ograniczony zbiór konfiguracji w instancję produkcyjną usługi IBM SaaS, aby ułatwić zespołowi Klienta sfinalizowanie procesu budowy. Będzie to obejmować jeden szablon projektu, maksymalnie 10 dodatkowych, specyficznych dla Klienta pól metadanych powiązanych z projektem, maksymalnie pięć przepływów pracy na potrzeby tego projektu, łącznie nie więcej niż 15 punktów decyzyjnych we wszystkich przepływach pracy, maksymalnie trzy powiadomienia dotyczące projektu oraz maksymalnie dwie role użytkowników z konfiguracją zabezpieczeń odpowiadającą wymaganiom Klienta. IBM udzieli Klientowi wsparcia w odniesieniu do realizacji testowania, co będzie obejmować śledzenie problemów z oprogramowaniem i zarządzanie eskalacją dla zgłoszeń problemów o poziomie istotności 1 według definicji IBM. Usługa IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

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

IBM będzie świadczyć usługi konfigurowania jednego dodatkowego szablonu projektu dla usługi IBM SaaS w ramach realizacji przedsięwzięcia IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. Usługa IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM udostępni administratorom usługi IBM SaaS ze strony Klienta usługi wprowadzające. Obejmie to przegląd funkcji administracyjnych, dyskusję na temat sprawdzonych procedur, praktyczne ćwiczenia na serwerze testowym związane z wykonywaniem funkcji administracyjnych oraz odpowiadanie na konkretne pytania Klienta podczas sesji wprowadzających. IBM przeprowadzi warsztaty wprowadzające z zakresu funkcji administrowania usługą IBM SaaS, obejmujące typy żądań i szablony projektów wraz z powiązаныmi metadanymi, przepływem pracy, rolami użytkowników i zabezpieczeniami, raportowaniem i konfiguracją powiadomień. Warsztaty obejmą przegląd funkcji oraz praktyczne ćwiczenia przeznaczone dla użytkowników z firmy Klienta, którzy będą mogli zapoznać się z oprogramowaniem. Usługa IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement lub usługa IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – zobowiązania dotyczące poziomu usług

Dodatek B

IBM udostępniła przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

1. Uznania z tytułu Dostępności

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzydziestu dni roboczych od zdarzenia, które miało wpływ na dostępność usługi IBM SaaS. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za usługę IBM SaaS, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla usługi IBM SaaS w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia usługi IBM SaaS. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem związanym z bezpieczeństwem lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności usługi IBM SaaS osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS.

W przypadku usług pakietowych (usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych usług IBM SaaS. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu naraz.

2. Poziomy usług

Dostępność usługi IBM SaaS w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
< 99,7% w przypadku zakupu Wsparcia Premium przez Klienta	2%
< 99,0% w przypadku braku zakupu Wsparcia Premium	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej usługi IBM SaaS obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w miesiącu obowiązywania umowy = 500 minut

<p>43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 500 minut Przeszoju = 42 700 minut</p> <hr/> <p>łącznie 43 200 minut</p>	<p>= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy</p>
--	---