

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la oferta IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

Pentru scopul acestei oferte IBM SaaS, un drept de utilizare pentru un Utilizator Autorizat este acordat în mod unic respectivului Utilizator Autorizat și nu poate fi partajat sau realocat, decât în cazul transferului permanent către altă persoană al dreptului de utilizare Utilizator Autorizat.

- b. **Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.
- c. **Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarifele pentru Servicii La Distanță

Abonamentele pentru mentenanță sau servicii la distanță sunt livrate fie de la distanță, fie într-o locație IBM. Planurile de proiect și documentația de proiect sunt livrate ca documente deținute de IBM, cu drept nelimitat al Clientului de copiere și reutilizare pentru activitățile sale operaționale. IBM va aloca resursele de livrare într-un interval de 20 de zile lucrătoare de la primirea comenzii și va furniza rapoarte săptămânale privind starea proiectului. Pentru Angajamentele de Serviciu livrate la distanță, se așteaptă finalizarea într-un interval de 150 de zile de la începutul activității serviciului.

3.3 Verificarea

Clientul i) va menține și va furniza, la cerere, înregistrările și ieșirile instrumentelor de sistem, precum și acces la toate sediile Clientului, după cum este rezonabil necesar pentru ca IBM și auditorul său independent să verifice respectarea de către Client a prevederilor Contractului și ii) va plasa o comandă și va plăti cu promptitudine pentru drepturile de utilizare necesare, la ratele practicate în acel moment de IBM, și pentru alte tarife și obligații stabilite ca urmare a unei astfel de verificări, după cum specifică IBM într-o factură. Aceste obligații privind verificarea conformității rămân în vigoare pe durata termenului IBM SaaS și doi ani după aceea.

4. Opțiuni pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

5. Suport Tehnic

IBM va face disponibilă publicația IBM Software as a Service Support Handbook, care conține informații privind contactarea suportului tehnic și alte informații și procese. Suportul Tehnic este furnizat cu IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată. Pentru urmărirea tichetelor de suport pentru IBM SaaS, sunt utilizate următoarele severități:

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau o interfață cu caracter critic nu funcționează. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată. Notă: Vom lucra, împreună cu Clientul, 24x7 pentru a rezolve problemele cu caracter critic, cu condiția asigurării de către Client a unei resurse tehnice disponibile pe durata acestor ore.	Într-un interval de 1 oră	24x7

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Generalități

Clientul este de acord ca IBM să poată face referire în mod public la Client, ca abonat al IBM SaaS, într-o comunicare publicitară sau de marketing.

6.2 Site-uri și Servicii Terță Parte

În cazul în care Clientul sau un utilizator IBM SaaS transmite conținut către un site web al unei terțe părți sau alt serviciu care este legat la sau este accesibil prin intermediul ofertei IBM SaaS, Clientul și utilizatorul IBM SaaS vor furniza către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de conținut, dar această interacțiune se realizează numai între Client și site-ul web sau serviciul terță parte. IBM nu oferă nicio garanție pentru astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-urile sau serviciile terță parte.

6.3 Date

IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

Pentru tranzacțiile realizate în toate Statele Membre UE, Islanda, Liechtenstein, Norvegia și Elveția, se aplică următorii termeni: Clientul este de acord că IBM poate procesa conținutul, inclusiv orice date personale (după cum este definit termenul în Directiva UE 95/46/CE), în afara granițelor unei țări, în următoarele țări: Canada, India, Irlanda și Statele Unite. Clientul este de acord că IBM, în urma unei notificări, poate modifica această listă de locații de țară, atunci când determină, în mod rezonabil, că este necesar pentru furnizarea și suportul IBM SaaS. Cu privire la transferul de date personale în Zona Economică Europeană sau Elveția, părțile, sau afiliatele lor relevante, pot încheia contracte Clauză Model UE standard separate, nemodificate, în rolurile lor corespondente, conform Deciziei CE 2010/87/UE, cu clauzele opționale înlăturate. Toate disputele și obligațiile care apar în legătură cu aceste contracte, chiar dacă sunt încheiate de afiliate, vor fi tratate de către părți ca o dispută sau răspundere apărută între acestea în baza termenilor acestui Contract.

6.4 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru actualizarea acestor informații și furnizarea oricăror modificări către IBM.

6.5 Backup

Backup-urile sunt realizate zilnic pentru Instanțele de producție și săptămânal pentru Instanțele non-productie. IBM va păstra o copie backup a datelor Clientului pentru un interval de maximum 90 de zile pentru Instanțele de producție și până la șapte zile pentru Instanțele non-productie. Clientul este responsabil pentru configurarea securității IBM SaaS astfel încât utilizatorii individuali să nu poată șterge date și, în cazul ștergerii datelor, Clientul este conștient și acceptă că IBM nu are obligația de a recupera datele șterse și că poate aplica tarife pentru o astfel de acțiune.

6.6 Expirarea IBM SaaS

Înainte de expirarea sau terminarea IBM SaaS, Clientul poate utiliza oricare dintre caracteristicile IBM SaaS de raportare sau export furnizate pentru a extrage date. Serviciile de extragere a datelor sunt disponibile în baza unui contract separat. La primirea unei cereri de suport, de la Client, într-un interval de 30 de zile de la data expirării sau terminării IBM SaaS, IBM va returna Clientului o copie electronică a conținutului Clientului, în formatul nativ al aplicației.

6.7 Upgrade-uri IBM SaaS

IBM va instala și va configura upgrade-urile de software pentru Instanțele IBM SaaS de producție sau non-productie, în momentul convenit de ambele părți, în funcție de disponibilitatea pentru planificare pe durata orelor de lucru din fusul orar al Clientului. Clientul poate solicita replanificarea pe durata weekend-urilor, în funcție de disponibilitatea pentru planificare pentru abonamentele la IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential sau IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. Abonații la IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support au prioritate pentru planificarea upgrade-ului pe durata weekend-urilor.

IBM va trimite, cu 12 luni înainte, o notificare privind terminarea suportului pentru versiunea software-ului furnizat ca parte a IBM SaaS. IBM va colabora cu Clientul pentru a migra fiecare dintre Instanțele IBM SaaS ale Clientului la versiunea suportată de software, înainte de data terminării suportului. Clientul va fi responsabil pentru costurile migrării. Dacă migrarea la o versiune suportată de software nu este finalizată în perioada specificată în notificare, din alte motive decât întârzierile cauzate de IBM sau subcontractorii săi, IBM poate termina acest acord, printr-o notificare scrisă trimisă Clientului cu 30 de zile înainte.

6.8 Actualizările Bazei de Date

O dată pe trimestru (sau până la de patru ori pe trimestru pentru suport premium), IBM va realiza replicarea conținutului bazelor de date de producție în mediul non-productie a Clientului, pentru fiecare sistem non-productie cumpărat. Serviciile de actualizare vor fi realizate în momentul convenit de ambele părți, în funcție de disponibilitatea pentru planificare.

6.9 Certificatele Furnizate de Client

IBM SaaS va fi configurat pentru utilizarea unui URL (uniform resource locator) de internet furnizat de IBM, cu excepția cazului în care Clientul solicită în mod expres să utilizeze propriul său URL. Atunci când Clientul alege să utilizeze propriul URL pentru IBM SaaS, Clientul își asumă responsabilitatea mentenanței și costurilor legate de reînnoirea URL-ului și a oricăror certificate necesare. Clientul trebuie să furnizeze către IBM certificatele și informațiile de setare necesare, înainte de finalizarea provizionării ofertei IBM SaaS a Clientului.

6.10 Recuperarea după Dezastru

Atunci când Clientul rulează o versiune IBM SaaS actualizată, suportată, și Clientul a cumpărat cel puțin un mediu non-productie, în eventualitatea unei întreruperi importante a activității sistemului, cauzate de un dezastru natural (de exemplu, incendiu, cutremur, inundație etc.), va fi realizată recuperarea după dezastru, depunând eforturi rezonabile din punct de vedere comercial, pentru a restaura datele de producție ale Clientului, într-unul dintre mediile non-productie ale Clientului, cu un obiectiv de recuperare de 72 de ore. Aceasta nu este o garanție și nu este disponibil niciun acord privind nivelul serviciilor.

6.11 Cerințe privind Drepturile Cumulative

Clientii trebuie să obțină un drept instanță și suficiente drepturi Utilizator Autorizat pentru a acoperi numărul utilizatorilor IBM SaaS pentru IBM Emptoris Program Management on Cloud.

6.12 Drepturi de Utilizare Care Nu Sunt Necesare

Utilizatorii administrativi sunt incluși în oferta IBM SaaS. Nu este necesară obținerea de către Client a drepturilor Utilizator Autorizat pentru utilizatorii administrativi ai IBM SaaS. Un utilizator administrativ este autorizat pentru setarea permisiunilor privind aplicația și datele pentru un rol/grup de cheltuieli,

modificarea proprietăților aplicației, configurarea dimensiunilor, măsurilor și atributelor și configurarea utilizatorilor interni și externi, organizațiilor, surselor de date, grupurilor, rolurilor, fluxurilor de lucru, categoriilor și înregistrărilor de furnizor master pentru platforma strategică de gestionare a furnizorilor.

Anexa A

1. Descrierea IBM SaaS

IBM Emptoris Program Management on Cloud furnizează capabilități care le asigură utilizatorilor vizibilitatea programului în timp real și gestionarea activă a unei game diverse de activități de gestionare a programelor. Formularele și fluxurile de lucru configurabile le permit utilizatorilor finali să abordeze și să gestioneze sarcinile cheie ale programului. Această ofertă IBM SaaS le permite utilizatorilor finali monitorizarea proactivă, măsurarea și urmărirea economiilor și obiectivelor programului prin capabilități de tablouri de bord și rapoarte. Oferta include următoarele:

- a. **Gestionarea sarcinilor**
Capabilități pentru crearea sarcinilor, alocarea rolurilor, stabilirea alertelor și notificărilor, precum și pentru legarea la proiectele părinte. Utilizatorii pot de asemenea să creeze repere pentru sarcini și să le lege cu evenimentele și contractele de furnizare conexe. Stările bazate pe reguli asigură actualizarea sarcinilor și furnizează informații privind realizarea la timp sau nu a obiectivelor proiectului;
- b. **Gestionarea programelor și proiectelor**
Capabilitățile de gestionare a programelor și proiectelor le permit utilizatorilor să folosească șabloane pentru a crea proiecte compuse din mai multe sarcini și de a aloca echipe și resurse pentru aceste proiecte. Utilizatorii pot monitoriza proiectele și programele, pentru a vedea care sunt problemele și avertismentele ("red-flag") și a urmări economiile în funcție de proiect sau program;
- c. **Tablouri de bord și rapoarte**
Asigură vizibilitatea asupra inițiativelor de achiziție într-o locație centrală, cu tablouri de bord și rapoarte personalizate. Îi permite utilizatorului să urmărească progresul și să genereze rapoarte în funcție de sarcină sau reper;
- d. **Urmărirea economiilor**
Permite înregistrarea economiilor realizate, în funcție de proiect sau sarcină, și acumulează automat economiile aprobate la nivel de proiect și program. Oferă opțiuni de stabilire a fluxurilor de lucru de aprobare pentru programele de economii și raportare;
- e. **Urmărirea problemelor**
Permite urmărirea problemelor și riscurilor care au impact asupra fluxurilor de lucru, programelor și proiectelor. Furnizează informații privind atingerea reperelor cheie și le permite utilizatorilor să monitorizeze sincopel. Starea sarcinilor este ajustată automat, în funcție de gravitatea problemei/riscului, și se împiedică închiderea sarcinilor cu probleme nerezolvate;
- f. **Gestionarea resurselor**
Asigură vizibilitatea asupra utilizării resurselor și urmărirea sarcinilor atribuite și a zilelor sarcinii per utilizator. Raportează durata medie a sarcinii, finalizările și alți indicatori cheie de performanță (Key Performance Indicators - KPI);
- g. **Gestionarea fluxurilor de lucru**
Le permite utilizatorilor crearea fluxurilor de lucru de proces utilizând un modelator grafic și alocarea alertelor și notificărilor;
- h. **Securitate**
Permite utilizarea limitelor de securitate bazate pe roluri, în funcție de program, proiect, sarcină sau reper, pentru a gestiona rolurile de utilizator și accesul specific;
- i. **Gestionarea cererilor**
Le permite utilizatorilor să creeze cereri pe baza unor formulare configurate. Gestionarea cererilor utilizează caracteristica Gestionarea fluxurilor de lucru configurată, pentru ghidare și dirijarea cererilor către utilizatorii corespunzători.

IBM SaaS îi va permite Clientului să introducă și să gestioneze conținut ce include informații ce pot fi considerate informații personale în baza legilor aplicabile privind confidențialitatea:

- informații de contact (nume, adresă, e-mail, număr de telefon, ID de angajat, centru de cost)
- identificatori tehnici (nume de utilizator, parolă, adresă IP, adresă MAC)

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințe de securitate specifice, privind informațiile personale sensibile, informațiile de sănătate protejate sau alt conținut reglementat. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS. Clientul nu poate utiliza IBM SaaS, în nicio situație, pentru colectarea, procesarea sau stocarea informațiilor de sănătate protejate.

IBM SaaS criptează conținutul pe durata transmiterii datelor între rețeaua IBM și punctul de acces la rețea sau mașina utilizatorului final. IBM SaaS criptează conținutul static, când se așteaptă transmiterea datelor, în cazul în care Clientul utilizează IBM SaaS la versiunea 10.1.1 sau ulterioară; altfel, Clientul este responsabil pentru criptarea conținutului înainte de adăugarea în IBM SaaS.

2. Caracteristici Opționale

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Clienților li se permite accesarea și căutarea în depozitele de gestionare a programelor și de gestionare a cererilor, vizualizarea rapoartelor, crearea cererilor, participarea la fluxurile de lucru ca aprobator sau router, primirea și răspunsul la evaluări, primirea și răspunsul la sarcini și/sau cereri, primirea și actualizarea stării unei sarcini atribuite și primirea alertelor privind riscul.

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

Această ofertă poate fi utilizată ca parte a activităților Clientului care nu sunt destinate producției, incluzând, dar fără a se limita la, testarea, ajustarea performanței, diagnosticarea erorilor, benchmarking-ul, intermedierea, activitățile pentru asigurarea calității și/sau elaborarea pentru utilizare internă a unor adăugări sau extensii ale ofertei IBM SaaS utilizând interfețe de programare a aplicațiilor (API - application programming interface) publicate.

3. Oferte Premium Support

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Această ofertă include până la patru actualizări de bază de date pe trimestru, un SLA (Service Level Agreement) țintă îmbunătățit, de 99,7%, și planificarea upgrade-urilor pe durata unui weekend, nu în orele de lucru.

De asemenea, IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support asigură un AVL (Accelerated Value Leader). AVL-ul poate fi un angajat IBM sau un subcontractor IBM și va realiza următoarele sarcini:

- Gestionarea problemelor
IBM va furniza cu regularitate actualizări de stare, va facilita comunicările între Client și IBM cu privire la probleme, va susține rezolvarea problemelor deschise și va furniza lunar rapoarte de management privind activitatea.
- Suport proactiv
IBM va asigura contactul numit, care va furniza îndrumare și asistență pentru IBM SaaS, în vederea reducerii sau prevenirii problemelor legate de IBM SaaS. Aceste activități pot include, dar fără a se limita la, alertarea Clientului cu privire la rapoarte APAR (authorized program analysis report) pentru cazurile altor Clienți, asigurarea asistenței pentru elaborarea planurilor de diminuare a riscurilor pe care le implică modificările propuse pentru mediul Clientului (cum ar fi upgrade-urile), participarea la planificarea mentenanței și a ciclului de viață al produsului și furnizarea periodică a rapoartelor.
- Dezvoltarea competențelor
IBM va facilita dezvoltarea competențelor Clientului pentru IBM SaaS, prin invitații la prezentări realizate de specialiști tehnici cu experiență și prin accesul anticipat la informații tehnice.

Clientul:

- va desemna un Contact Principal, căruia îi revine responsabilitatea de a primi și distribui informațiile tichetului de suport, actualizările și corecțiile și de a stabili prioritățile tichetelor de suport

nerezolvate, precum și de a examina rapoartele de stare ale Incidentului înainte de contactarea IBM pentru solicitarea asistenței;

- va comunica detaliile necesare pentru comunicarea cu Contactul Principal, la începerea utilizării IBM SaaS, și va anunța IBM, în scris, despre orice modificări privind Contactul Principal, prin trimiterea unei notificări cu 30 de zile în avans, prin AVL; și
- va participa la conferințele telefonice găzduite de AVL.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Această ofertă include toate caracteristicile IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support și următoarele:

- Serviciu livrat la distanță pentru verificarea anuală a integrității
IBM va asigura evaluarea verificării integrității pentru configurarea, implementarea și utilizarea de către Client a IBM SaaS. Evaluarea va include constatările și recomandările pentru îmbunătățirea utilizării IBM SaaS. Ca parte a acestui serviciu, IBM va examina documentația originală pentru implementarea Clientului, va examina rapoartele APAR deschise, va intervieva utilizatorii finali, va examina configurația Clientului pentru IBM SaaS, va realiza o evaluare a integrărilor și personalizărilor pentru fiecare modul și va livra un raport de analiză, cu constatările, observațiile și recomandările pentru îmbunătățire.
- Serviciu livrat la distanță pentru upgrade
IBM va furniza servicii de upgrade Clienților care utilizează IBM SaaS versiunea 10.0 sau ulterioară, pentru a realiza upgrade-ul la cea mai recentă ediție din aceeași versiune. Clientul trebuie să se aboneze la un mediu IBM SaaS non-producție, să citească integral documentația nouă, să creeze și să dețină propriul plan de upgrade și să trimită tichetele de suport corespunzătoare pentru upgrade-ul IBM SaaS. IBM va furniza îndrumarea pentru proiectul Clientului și planurile de abilitare a utilizatorilor, va examina și controla fișierele de configurație IBM SaaS, va examina noile caracteristici și va îndruma Clientul pentru testarea upgrade-ului.
- Instalare de cod personalizat
IBM va asigura instalarea codului personalizat creat de serviciile profesionale IBM (în baza unui contract separat, încheiat între părți), ca parte a IBM SaaS.
- Examinări operaționale trimestriale
IBM, împreună cu Clientul, va examina oferta IBM SaaS a Clientului, inclusiv adoptarea de către Client, acțiunile curente, problemele și planurile pentru viitor.
- Planificare prioritară pentru upgrade-urile în weekend
Clientul va beneficia de planificarea preferențială a upgrade-urilor pe durata weekend-urilor, fiind rezervate ferestre de timp pentru Client și alți Clienți care cumpără IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- Cod Extern
Clientul trebuie să se aboneze la IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support pentru a avea dreptul la instalarea artefactelor personalizate în IBM SaaS, cum ar fi ieșiri de utilizator, adaptoare sau procese externe.

4. Servicii Livrate La Distanță

Pentru ca IBM să livreze Angajamentul de Serviciu, Clientul:

- va desemna un punct de contact al Clientului, către care vor fi adresate toate comunicările privind IBM SaaS și care va avea autoritatea de a acționa în numele Clientului pentru toate problemele legate de IBM SaaS, va servi ca interfață între IBM și toate departamentele Clientului care participă la IBM SaaS, va participa la întrunirile privind starea proiectului, va obține și va furniza informațiile, datele și deciziile în termen de trei (3) zile lucrătoare la cererea IBM, va rezolva și va escalada problemele IBM SaaS în cadrul organizației Clientului, după cum este necesar;
- va asigura pentru IBM accesul la oferta IBM SaaS a Clientului;
- va coopera pentru finalizarea sarcinilor și activităților Clientului;
- ia la cunoștință și este de acord că aceste Servicii sunt concepute pentru suportul unei singure zone operaționale ce implementează software-ul, cu un singur set de cerințe. IBM SaaS include suport

pentru mai multe zone operaționale, dar zonele suplimentare necesită Angajamente de Serviciu suplimentare;

- va furniza cerințele operaționale ale Clientului privind Angajamentele de Serviciu cumpărate;
- va fi responsabil pentru dezvoltarea și implementarea planurilor de testare, scripturilor de testare corespondente și a datelor asociate;
- va fi responsabil pentru dezvoltarea procedurilor operaționale pentru utilizatorii finali și dezvoltarea și livrarea serviciilor de abilitare pentru utilizatorii finali; și
- se va consulta cu IBM înainte de a angaja terțe părți a căror activitate poate afecta abilitatea IBM de a furniza Serviciile și va fi responsabil pentru gestionarea și performanța terțelor părți.

4.1 Angajamente de Serviciu

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM va furniza servicii pentru implementarea unei capacități de gestionare a cererilor, cu metadatele Clientului, flux de lucru pentru cereri și notificările asociate, pentru un tip de cerere. IBM va organiza un workshop de 8 ore pentru proiectare, care va trata cerințele Clientului și următoarele elemente ale unui tip de cerere: cerințele privind metadatele, cerințele privind fluxul de lucru, cerințele privind notificările, rolul utilizatorului, proiectarea securității și organizația care va fi desemnată pentru cerere și cerințele privind raportarea. IBM va furniza până la 16 ore pentru abilitarea administratorului privind configurarea construcțiilor de cereri și până la 8 ore pentru instruirea utilizatorilor privind dezvoltarea conținutului. IBM va genera un prototip într-un mediu non-producție, bazat pe abordarea aleasă pentru proiectare. IBM va construi un set limitat de configurații în mediul IBM SaaS de producție, ca suport pentru ca echipa Clientului să finalizeze activitatea de construire. Acesta va include un tip de cerere, până la 10 câmpuri de metadate suplimentare pentru cereri, specifice Clientului, până la 5 fluxuri de lucru pentru cerere, cu până la 15 puncte de decizie totale în fluxurile de lucru, cu până la 3 notificări pentru cerere și până la 2 roluri de utilizator cu configurație de securitate per cerință a Clientului. IBM îi va furniza Clientului suport pentru testarea activităților, inclusiv urmărirea problemelor legate de software și gestionarea escaladărilor pentru tichetele de suport IBM Severitate 1. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

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

IBM va furniza servicii pentru configurarea unui tip de cerere suplimentar în IBM SaaS, bazat pe livrarea IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM va furniza servicii pentru implementarea unei capacități de gestionare a proiectelor, cu metadatele Clientului, flux de lucru pentru proiecte și notificările asociate, pentru un șablon de proiect. IBM va organiza un workshop de 8 ore pentru proiectare, care va trata cerințele Clientului și elementele unui șablon de proiect: sarcinile proiectului, cerințele privind metadatele, cerințele privind fluxul de lucru, cerințele privind notificările pentru proiect, rolul utilizatorului, proiectarea securității și organizația care va fi desemnată pentru proiect și cerințele privind raportarea pentru proiect. IBM va furniza până la 16 ore pentru abilitarea Administratorului privind configurarea construcțiilor de proiect și până la 8 ore pentru instruirea utilizatorilor privind dezvoltarea conținutului. IBM va genera un prototip într-un mediu non-producție, bazat pe abordarea aleasă pentru proiectare. IBM va construi direct un set limitat de configurații în mediul IBM SaaS de producție, ca suport pentru ca echipa Clientului să finalizeze activitatea de construire. Acesta va include un șablon de proiect, până la 10 câmpuri de metadate suplimentare pentru proiect, specifice Clientului, până la 5 fluxuri de lucru pentru proiect, cu până la 15 puncte de decizie totale în fluxurile de lucru, cu până la 3 notificări pentru proiect și până la 2 roluri de utilizator cu configurație de securitate per cerință a Clientului. IBM îi va furniza Clientului suport pentru testarea activităților, inclusiv urmărirea problemelor legate de software și gestionarea escaladărilor pentru tichetele de suport IBM Severitate 1. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

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

IBM va furniza servicii pentru configurarea unui șablon de proiect suplimentar în IBM SaaS, bazat pe livrarea IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM va furniza servicii de abilitare a administratorilor Clientului pentru IBM SaaS. Aceasta va include examinările funcțiilor administrative, discuții privind cele mai bune practici, experimentarea aplicării funcțiilor de administrare într-o locație de testare și furnizarea răspunsurilor la întrebări specifice ale Clientului pe durata desfășurării sesiunii de abilitare. IBM va organiza un workshop de abilitare pentru funcțiile de administrator ale IBM SaaS, inclusiv pentru tipurile de cerere și șabloanele de proiect, cu metadatele asociate, fluxul de lucru, rolurile de utilizator și securitatea, raportarea și funcțiile pentru configurarea notificărilor. Workshop-ul va include o examinare funcțională și exerciții pentru ca utilizatorii Clientului să se familiarizeze cu software-ul. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement sau IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

Termenii de Utilizare IBM – Angajamentul privind Nivelul Serviciilor

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de treizeci de zile lucrătoare după apariția evenimentului care a afectat disponibilitatea IBM SaaS. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

Pentru ofertele IBM SaaS în bundle (oferte IBM SaaS individuale, împachetate și vândute împreună ca o singură ofertă, cu un preț combinat unic), compensația va fi calculată pe baza prețului lunar combinat unic al ofertei IBM SaaS bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. La un moment dat, Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
< 99,7% pentru Clienții care cumpără Suport Premium	2%
< 99,0% dacă nu este cumpărat Suportul Premium	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare în luna contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 98,8% în luna contractată
--	--

