

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Zákazník je povinný získať samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému bude udelený prístup k ponuke služby IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, priamo či nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexového programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a akýmkoľvek prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.

Na účely tejto služby IBM SaaS bude oprávnenie pre Oprávneného užívateľa jedinečné pre daného Oprávneného užívateľa a nemôže byť zdieľané ani prevedené na iného užívateľa s výnimkou trvalého prevodu oprávnenia pre Oprávneného užívateľa na inú osobu.
- Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať každé Nasadenie.
- Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.2 Poplatky za Služby na diaľku

Služby na diaľku a predplatené služby údržby sa budú poskytovať buď na diaľku, alebo na pracovisku IBM. Projektové plány a dokumentácia k projektom budú poskytované ako dokumenty vlastnené IBM, pričom Zákazník bude mať neobmedzené právo ich kopírovať a znova použiť pri svojich podnikových aktivitách. IBM priradí prostriedky na ich poskytnutie do 20 pracovných dní od prijatia objednávky a bude poskytovať týždenné správy o stave projektu. Očakáva sa, že poskytovanie Služieb na diaľku sa dokončí do 150 dní od začiatku práce na príslušnej službe.

3.3 Overovanie

Zákazník bude i) uchovávať a na požiadanie poskytnúť záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a prístup do objektov Zákazníka v miere potrebnej na to, aby IBM a jej nezávislý audítor mohli overiť dodržiavanie podmienok tejto Zmluvy a ii) bezodkladne objedná a uhradí všetky vyžadované oprávnenia pri sadzbách IBM platných v danom čase, ako aj všetky ďalšie poplatky a záväzky zistené v rámci takéhoto overovania, ako IBM určí vo faktúre. Tieto záväzky týkajúce sa dodržiavania súladu s nariadeniami sa budú uplatňovať počas doby platnosti Zmluvy a dva roky po jej skončení.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

5. Technická podpora

IBM sprístupní publikáciu IBM Software as a Service Support Handbook uvádzajúcu kontaktné údaje technickej podpory a iné informácie a procesy. Technická podpora je ponúkaná so službou IBM SaaS a nie je k dispozícii formou samostatnej ponuky. V lístkoch podpory pre službu IBM SaaS sa používajú nasledujúce úrovne závažnosti:

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie. Poznámka: Pri riešení kritických problémov bude IBM spolupracovať so Zákazníkom 24 hodín denne a 7 dní v týždni pri riešení kritických problémov pod podmienkou, že Zákazník bude mať k dispozícii technický personál počas doby riešenia.	Do 1 hodiny	Nepretržite
2	Významný obchodný dopad: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Všeobecné ustanovenia

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže Zákazníka verejne nazývať predplatiteľom služby IBM SaaS v rámci propagačných alebo marketingových komunikácií.

6.2 Lokality a služby Tretích strán

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené so službou IBM SaaS alebo prístupné cez ňu, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS poskytnú IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, pričom tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými lokalitami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.3 Údaje

IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získa alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným údajom, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

Transakcie vykonávané vo všetkých členských štátoch EÚ, na Islande, v Lichtenštajnsku, Nórsku a Švajčiarsku sa budú riadiť nasledujúcimi ustanoveniami: Zákazník súhlasí, že IBM môže spracúvať obsah vrátane všetkých osobných údajov (v súlade s definíciou tohto pojmu v Smernici EÚ číslo 95/46/EC) v zahraničí v nasledujúcich krajinách: Kanada, India, Írsko a Spojené štáty. Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže po predchádzajúcom upozornení zmeniť tento zoznam krajín, keď usúdi, že je to nevyhnutné z hľadiska poskytovania a podpory služby IBM SaaS. V súvislosti s prenosom osobných údajov z Európskeho hospodárskeho priestoru alebo Švajčiarska môžu zmluvné strany alebo ich príslušné pridružené spoločnosti uzavrieť samostatné zmluvy uvádzajúce štandardné, nepozmenené ustanovenia modelu EÚ z pozície svojich príslušných rolí v súlade s rozhodnutím Európskej komisie číslo 2010/87/EU, v znení neskorších úprav, pričom voliteľné ustanovenia sa odstránia. Všetky spory alebo záväzky vyplývajúce z týchto zmlúv, a to aj v prípade, že vznikli na strane pridružených spoločností, budú zmluvné strany riešiť tak, ako keby vznikli medzi nimi na základe tejto Zmluvy.

6.4 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

6.5 Zálohovanie

Zálohovanie sa v prípade produkčných inštancií bude vykonávať každodenne, kým v prípade neprodukčných inštancií sa bude vykonávať každý týždeň. V prípade produkčných inštancií bude IBM uchovávať záložnú kópiu údajov Zákazníka maximálne po dobu 90 dní a v prípade neprodukčných inštancií po dobu 7 dní. Za zamedzenie jednotlivým užívateľom v odstránení údajov prostredníctvom konfigurácie nastavení zabezpečenia služby IBM SaaS je zodpovedný Zákazník a Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM nebude povinná obnoviť odstránené údaje a že takéto snahy môžu byť spoplatnené.

6.6 Ukončenie poskytovania služby IBM SaaS

Pred ukončením poskytovania alebo vypovedaním služby IBM SaaS môže Zákazník extrahovať údaje pomocou funkcií na tvorbu výkazov a exportovanie údajov poskytovaných v službe IBM SaaS. Voliteľné služby extrakcie údajov sa poskytujú na základe samostatnej zmluvy. Po prijatí žiadosti o podporu od Zákazníka do 30 dní od dátumu skončenia alebo vypovedania služby IBM SaaS, IBM vráti Zákazníkovi elektronickú kópiu obsahu Zákazníka v natívnom formáte aplikácie.

6.7 Inovácie služby IBM SaaS

IBM nainštaluje a nakonfiguruje aktualizácie softvéru v produkčných a neprodukčných Inštanciách služby IBM SaaS vo vzájomne dohodnutom čase podľa dostupnosti, a to počas pracovnej doby v časovom pásme Zákazníka. V prípade, že si Zákazník predplatil službu IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential alebo IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support, môže Zákazník v závislosti od dostupnosti požiadať o inštaláciu a konfiguráciu aktualizácií počas víkendov. Predplatitelia služby IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support budú uprednostnení pri plánovaní víkendových aktualizácií.

IBM oznámi ukončenie podpory pre verziu softvéru poskytnutú v rámci služby IBM SaaS aspoň 12 mesiacov vopred. IBM bude spolupracovať so Zákazníkom pri migrácii všetkých Inštancií služby IBM SaaS Zákazníka na podporovanú verziu softvéru pred dátumom ukončenia podpory. Náklady na migráciu bude znášať Zákazník. Ak sa migrácia na podporovanú verziu softvéru nedokončí v rámci tohto obdobia, pričom toto oneskorenie nebude spôsobené výhradne IBM alebo jej zmluvnými dodávateľmi, IBM môže vypovedať túto zmluvu, pričom Zákazníkovi oznámi túto skutočnosť aspoň 30 dní vopred.

6.8 Obnovy databáz

IBM vykoná replikáciu obsahu produkčnej databázy do neprodukčného prostredia Zákazníka raz za štvrtrok (alebo, v prípade služby Premium Support, maximálne štyrikrát za štvrtrok) pre každý zakúpený neprodukčný systém. Služby obnovenia sa budú vykonávať vo vzájomne dohodnutom čase podľa voľných termínov.

6.9 Zákazníkom poskytnuté certifikáty

Služba IBM SaaS bude nakonfigurovaná tak, aby používala internetovú adresu URL poskytnutú IBM, pokiaľ Zákazník špecificky nepožiadá o použitie vlastnej internetovej adresy URL. Pokiaľ sa Zákazník rozhodne použiť vlastnú internetovú adresu URL pre službu IBM SaaS, bude niesť výhradnú zodpovednosť a znášať všetky súvisiace výdavky na údržbu a obnovu adresy URL, ako aj všetkých vyžadovaných certifikátov. Zákazník musí IBM poskytnúť všetky vyžadované certifikáty a konfiguračné informácie pred poskytnutím služby IBM SaaS.

6.10 Zotavenie po havárii

Ak Zákazník používa aktuálnu podporovanú verziu služby IBM SaaS a ak si Zákazník zakúpil aspoň jednu inštanciu neprodukčného prostredia, v prípade významného výpadku systémov v dôsledku prírodnej katastrofy (napríklad požiar, zemetrasenie, záplavy, atď.) sa vykoná zotavenie po havárii, pričom IBM vyvinie komerčne primerané úsilie na obnovenie produkčných údajov Zákazníka do niektorého z neprodukčných prostredí Zákazníka s cieľovým časom zotavenia 72 hodín. Toto však nepredstavuje záruku a neuplatňuje sa žiadna zmluva o úrovni poskytovaných služieb.

6.11 Požiadavka kumulatívneho počtu oprávnení

Zákazník musí zakúpiť oprávnenie pre Inštanciu, ako aj dostatočný počet oprávnení pre Oprávnených užívateľov, ktorý bude pokrývať počet Užívateľov služby IBM SaaS IBM Emptoris Program Management on Cloud.

6.12 Oprávnenia nie sú vyžadované

Súčasťou ponuky IBM SaaS sú administratívni užívatelia. Zákazník nemusí zakúpiť oprávnenia pre Oprávnených užívateľov pre administratívnych užívateľov služby IBM SaaS. Administratívny užívateľ môže nastaviť oprávnenia vzťahujúce sa na aplikácie a údaje pre rolu/skupinu výdavkov, upraviť vlastnosti aplikácie, nakonfigurovať dimenzie, rozmery a atribúty a nakonfigurovať interných a externých užívateľov, organizácie, zdroje údajov, skupiny, roly, pracovné toky, kategórie a hlavné dodávateľské záznamy platformy Strategic Supply Management Platform.

Príloha A

1. Popis služby IBM SaaS

IBM Emptoris Program Management on Cloud umožňuje koncovým užívateľom získať okamžitý prehľad v programoch v reálnom čase a aktívne vykonávať rôzne aktivity správy programov. Konfigurovateľné formuláre a pracovné toky umožňujú koncovým užívateľom vykonávať a spravovať dôležité programové úlohy. Táto ponuka služby IBM SaaS umožňuje koncovým užívateľom proaktívne monitorovať, merať a sledovať úspory a programové ciele prostredníctvom riadiacich panelov a v zostavách. Táto ponuka zahŕňa:

- a. Správa úloh
Umožňuje vytvárať úlohy, priradovať roly, vytvárať upozornenia, oznámenia a vytvárať prepojenia s nadradenými projektmi. Užívatelia môžu pre úlohy vytvárať mílniky a tie prepojiť so súvisiacimi obstarávaniami a zmluvami. Stav založený na pravidlách poskytuje informácie o úlohách a prehľad o tom, či sa projekt plní podľa plánu;
- b. Správa programov a projektov
Funkcie na správu programov a projektov umožňujú užívateľom používať šablóny pri vytváraní projektov, ktoré pozostávajú z viacerých úloh, a priradovať k týmto projektom tímy a prostriedky. Užívatelia môžu monitorovať projekty a programy, získať prehľad o problémoch a odchýlkach a sledovať úspory podľa jednotlivých projektov alebo programov;
- c. Riadiace panely a zostavy
Poskytujú prehľad o činnostiach vykonávaných v rámci obstarávania s použitím vlastných riadiacich panelov a zostáv na jednom mieste. Umožňujú užívateľom sledovať priebeh a vytvárať zostavy podľa konkrétnych úloh a mílnikov;
- d. Sledovanie úspor
Zaznamenávanie úspor dosiahnutých na projekte alebo úlohe a automatické pripočítavanie schválených úspor na projektovej a programovej úrovni. K dispozícii sú možnosti na vytvorenie pracovných tokov schvaľovania pre programy úspor a tvorbu zostáv;
- e. Sledovanie problémov
Sledovanie problémov a rizík ovplyvňujúcich pracovné toky, programy a projekty. Umožňuje užívateľom získať prehľad o plnení kľúčových mílnikov a monitorovať problémové okolnosti. Automaticky vykonáva úpravu stavu úlohy na základe závažnosti problému alebo rizika a bráni v uzavretí úloh s otvorenými problémami;
- f. Správa prostriedkov
Poskytuje prehľad o využívaní prostriedkov a umožňuje sledovať priradené úlohy dni strávené na úlohách podľa jednotlivých užívateľov. Umožňuje vytváranie zostáv s informáciami o priemernom trvaní úloh a o ich dokončení a iných kľúčových indikátoroch výkonnosti (KPI);
- g. Správa pracovných tokov
Umožňuje vytvárať pracovné toky procesov pomocou grafického modelára a priradovať upozornenia a oznámenia;
- h. Bezpečnosť
Umožňuje využívať bezpečnostné obmedzenia založené na rolách a uplatňovať ich podľa programu, projektu, úlohy alebo mílnika pri správe špecifických užívateľských rolí a prístupu; a
- i. Správa požiadaviek
Umožňuje vytvárať požiadavky na základe nakonfigurovaných formulárov. Request Management využíva nakonfigurované riadenie pracovného toku na smerovanie požiadaviek na správnych užívateľov.

Služba IBM SaaS umožní Zákazníkovi zadávať a spravovať obsah obsahujúci informácie, ktoré sa môžu považovať za osobné údaje podľa platných právnych predpisov o ochrane osobných údajov:

- kontaktné informácie (meno, adresa- e-mail, telefónne číslo, ID personálu, nákladové stredisko)
- technické identifikátory (meno užívateľa, heslo, IP adresa, MAC adresa)

Táto služba IBM SaaS nie je navrhnutá s ohľadom na žiadne konkrétne požiadavky na zabezpečenie osobných údajov, chránených zdravotných údajov alebo iného regulovaného obsahu. Je zodpovednosťou Zákazníka určiť, či táto služba IBM SaaS napĺňa Zákazníkove potreby s ohľadom na typ obsahu, ktorý Zákazník využíva v spojení so službou IBM SaaS. Zákazník nesmie za žiadnych okolností zhromažďovať, spracovávať alebo ukladať chránené zdravotné informácie prostredníctvom tejto služby IBM SaaS.

Služba IBM SaaS nešifruje obsah pri prenose údajov medzi sieťou IBM a sieťovým prístupovým bodom alebo počítačom koncového užívateľa. Služba IBM SaaS šifruje práve nepoužívané údaje čakajúce na prenos, ak Zákazník používa verziu 10.1.1 služby IBM SaaS alebo novšiu verziu. V opačnom prípade bude za šifrovanie obsahu pred jeho pridaním do služby IBM SaaS zodpovedný Zákazník.

2. Voliteľné súčasti

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Zákazník môžete pristupovať k archívom Program Management a Request Management a vyhľadávať v nich, zobrazovať zostavy, vytvárať požiadavky, zúčastňovať sa pracovných tokov v roli spravovateľa alebo smerovača, prijímať hodnotenia a reagovať na ne, prijímať úlohy alebo požiadavky a reagovať na ne, prijímať informácie o stave priradených úloh a meniť ich stav a prijímať upozornenia na riziká.

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

Túto ponuku služby je možné používať iba v rámci neprodukčných aktivít Zákazníka vrátane, ale bez obmedzenia na, testovania, ladenia výkonnosti, diagnostiky chýb, testovania výkonnosti, dočasného uloženia, aktivít kontroly kvality alebo vývoja interne používaných prídavných komponentov alebo rozšírení ponuky služby IBM SaaS pomocou zverejnených aplikačných programovacích rozhraní.

3. Ponuky Premium Support

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Táto ponuka zahŕňa až maximálne štyri obnovenia databázy za štvrťrok, vyššiu cieľovú Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb na úrovni 99,7 % a vykonávanie inovácií počas víkendov, nie počas pracovných dní.

Ponuka IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support taktiež poskytuje rolu AVL (Accelerated Value Leader). AVL môže byť zamestnanec alebo dodávateľ IBM, pričom táto osoba bude vykonávať nasledujúce úlohy:

- Správa problémov
IBM bude pravidelne poskytovať informácie o stave riešených problémov, zabezpečí komunikáciu medzi Zákazníkom a IBM v súvislosti s problémami, bude poskytovať podporu pri riešení nahlásených problémov a každý mesiac bude poskytovať správy o činnosti pre manažment.
- Proaktívna podpora
IBM poskytne kontaktnú osobu, ktorá bude poskytovať poradenstvo a pomoc k službe IBM SaaS s cieľom minimalizovať alebo úplne zabrániť výskytu problémov v službe IBM SaaS. Tieto aktivity môžu okrem iných zahŕňať upozornenie Zákazníka na správy APAR (Authorized Program Analysis Report) nahlásené inými zákazníkmi, pomoc pri vývoji plánov na minimalizáciu rizík, keď budú navrhnuté meny v prostredí Zákazníka, napríklad inovácie, účasť na procese plánovania životného cyklu produktov a údržby a pravidelné poskytovanie správ.
- Zdieľanie zručností
IBM uľahčí rozvoj zručností Zákazníka súvisiacich so službou IBM SaaS poskytnutím pozvaní na schôdze organizované senior technickými špecialistami a skorým prístupom k technickým informáciám.

Zákazník:

- určí Primárny kontakt, ktorý bude zodpovedný za prijímanie a distribúciu informácií o lístkoch podpory, aktualizáciách a opravách a stanovenie priority otvorených lístkov podpory, ako aj za posúdenie správ o stave Incidentov pred kontaktovaním IBM za účelom žiadosti o podporu;

- poskytne kontaktné údaje Primárneho kontaktu pri spustení služby IBM SaaS a bude písomne informovať IBM o zmene Primárneho kontaktu, a to 30 dní vopred prostredníctvom AVL;
- bude sa zúčastňovať konferenčných hovorov organizovaných AVL.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Táto ponuka zahŕňa všetky súčasti služby IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support a navyše nasledujúce:

- Ročná kontrola stavu služby poskytovanej na diaľku
IBM vykoná kontrolu konfigurácie, nasadenia a používania služby IBM SaaS Zákazníkom. Toto hodnotenie bude zahŕňať zistenia a odporúčania pre zlepšenie používania služby IBM SaaS. V rámci tejto služby IBM posúdi pôvodnú dokumentáciu k Zákazníkovej implementácii, posúdi všetky otvorené správy APAR, vykoná pohovory s koncovými užívateľmi, skontroluje konfiguráciu služby IBM SaaS Zákazníka, poskytne hodnotenie integrácií a prispôsobení pre každý modul a poskytne analytickú správu uvádzajúcu zistenia, pripomienky a odporúčania pre zlepšenie.
- Inovácia služby poskytovanej na diaľku
IBM poskytne služby inovácie pre Zákazníkov používajúcich verziu 10.0 služby IBM SaaS alebo novšiu verziu na inováciu na novšie vydanie v rámci tej istej verzie. Zákazník si musí predplatiť službu IBM SaaS pre neprodukčné prostredie, preštudovať si dokumentáciu k novému vydaniu, vytvoriť plán projektu inovácie a odoslať príslušné lístky podpory pre inováciu služby IBM SaaS. IBM poskytne pomoc s projektovými plánmi a plánmi podpory užívateľov Zákazníka, skontroluje konfiguračné súbory služby IBM SaaS, posúdi nové funkcie a poskytne Zákazníkovi pomoc pri testovaní inovácie.
- Inštalácia vlastného kódu
IBM zabezpečí inštaláciu vlastného kódu vytvoreného tímom IBM Professional Services (na základe samostatnej zmluvy medzi zmluvnými stranami) v rámci služby IBM SaaS.
- Štvrťročné obchodné posudky
IBM v spolupráci so Zákazníkom posúdi nasadenie služby IBM SaaS Zákazníkom, a to vrátane prijatia služby Zákazníkom, aktuálnych akcií, problémov a plánov do budúcnosti.
- Prioritné plánovanie inovácií cez víkendy
Zákazník bude uprednostnený pri plánovaní inovácií počas víkendov, pričom pre neho a iných zákazníkov, ktorí si zakúpili službu IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support, bude vyhradený čas.
- Externý kód
Zákazník si musí predplatiť službu IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support, aby mohli byť do služby IBM SaaS inštalované jeho vlastné artefakty, ako sú užívateľské rozšírenia, adaptéry a iné externé procesy.

4. Služby poskytované na diaľku

Aby IBM mohla poskytovať služby servisu, Zákazník:

- určí kontaktnú osobu v spoločnosti Zákazníka, ktorej sa budú adresovať všetky komunikácie súvisiace so službou IBM SaaS, ktorá bude mať oprávnenie konať v mene Zákazníka vo všetkých záležitostiach týkajúcich sa služby IBM SaaS. Táto osoba bude zabezpečovať spoluprácu medzi IBM a oddeleniami v spoločnosti Zákazníka, ktoré sa zúčastňujú služby IBM SaaS, bude sa zúčastňovať schôdzí týkajúcich sa stavu projektu, bude získavať a poskytovať informácie, údaje a rozhodnutia, a to do troch (3) pracovných dní od prijatia požiadavky zo strany IBM, bude poskytovať súčinnosť pri riešení problémov so službou IBM SaaS a v prípade potreby bude eskalovať problémy v organizácii Zákazníka;
- poskytne IBM prístup k službe IBM SaaS používanej Zákazníkom;
- poskytne súčinnosť v snahe dokončiť úlohy a aktivity Zákazníka;
- berie na vedomie a súhlasí s tým, že tieto Služby sú určené na účely podpory jednej oblasti podnikania implementujúcej tento softvér s jednou množinou požiadaviek. Služba IBM SaaS podporuje nasadenia pre rozličné oblasti podnikania, no pri ďalších oblastiach sa môžu vyžadovať ďalšie Nasadenia služieb;

- poskytne obchodné požiadavky Zákazníka vzťahujúce sa na zakúpené Nasadenia služby;
- bude niesť zodpovednosť za vývoj a implementáciu plánov testovania, príslušných testovacích skriptov a súvisiacich údajov;
- bude niesť zodpovednosť za vývoj obchodných postupov koncových užívateľov a za vývoj a poskytnutie aktivačných služieb koncovým užívateľom a
- pred zapojením tretích strán, ktorých konanie môže mať vplyv na schopnosť IBM poskytovať služby, bude konzultovať tieto činnosti s IBM a bude niesť zodpovednosť za riadenie a konanie tretích strán.

4.1 Služby servisu

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM poskytne služby na implementáciu funkcie správy požiadaviek do metaúdajov Zákazníka, toku požiadaviek a súvisiacich oznámení pre jeden typ požiadaviek. IBM uskutoční jeden 8-hodinový seminár návrhu zameraný na analýzu požiadaviek Zákazníka a na nasledujúce prvky príslušného jedného typu požiadaviek: požiadavky na metaúdaje, požiadavky na pracovné toky, požiadavky v oblasti oznámení, užívateľské roly, návrh zabezpečenia a cieľová organizácia pre požiadavky, ako aj požiadavky v oblasti tvorby výkazov. IBM poskytne maximálne 16 hodín podpory pre správcov na konfiguráciu konštruktov požiadaviek a maximálne osem hodín školení koncových užívateľov v oblasti vývoja obsahu. IBM zostaví jeden prototyp v neprodukčnom prostredí na základe metódy návrhu. IBM zostaví obmedzenú množinu konfigurácií produkčného prostredia služby IBM SaaS na podporu tímu Zákazníka pri dokončovaní zostavenia. Toto bude zahŕňať jeden typ požiadaviek, maximálne 10 ďalších Zákazníckych polí metaúdajov súvisiacich s požiadavkou, maximálne päť pracovných tokov pre požiadavku s maximálne celkovo 15 bodmi rozhodovania naprieč všetkými pracovnými tokmi, maximálne tri oznámenia pre požiadavku a maximálne dve užívateľské roly s konfiguráciou zabezpečenia na jednu požiadavku Zákazníka. IBM poskytne Zákazníkovi podporu v súvislosti s testovaním vrátane sledovania problémov so softvérom a správou eskalácie pre lístky podpory IBM so závažnosťou 1. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

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

IBM poskytne služby na konfiguráciu jedného ďalšieho typu Požiadavky v službe IBM SaaS na základe poskytnutia služby IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM poskytne služby na implementáciu funkcie správy projektov do metaúdajov Zákazníka, projektového pracovného toku a súvisiacich oznámení pre jednu šablónu projektu. IBM uskutoční osemhodinový seminár k návrhu zameraný na požiadavky Zákazníka a prvky jednej šablóny projektu: úlohy projektu, požiadavky na metaúdaje, požiadavky na pracovné toky, požiadavky v oblasti oznámení v súvislosti s projektom, užívateľské roly, návrh zabezpečenia a cieľová organizácia pre projekt, ako požiadavky v oblasti tvorby výkazov pre projekt. IBM poskytne maximálne 16 hodín podpory pre správcov na konfiguráciu konštruktov projektov a maximálne osem hodín školení koncových užívateľov v oblasti vývoja obsahu. IBM zostaví jeden prototyp v neprodukčnom prostredí na základe metódy návrhu. IBM priamo zostaví obmedzenú množinu konfigurácií produkčného prostredia služby IBM SaaS na podporu tímu Zákazníka pri dokončovaní zostavenia. Toto bude zahŕňať jednu šablónu projektu, maximálne 10 ďalších Zákazníckych polí metaúdajov súvisiacich s projektom, maximálne päť pracovných tokov pre projekt s maximálne celkovo 15 bodmi rozhodovania naprieč všetkými pracovnými tokmi, maximálne tri oznámenia pre projekt a maximálne dve užívateľské roly s konfiguráciou zabezpečenia na jednu požiadavku Zákazníka. IBM poskytne Zákazníkovi podporu v súvislosti s testovaním vrátane sledovania problémov so softvérom a správou eskalácie pre lístky podpory IBM so závažnosťou 1. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

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

IBM poskytne služby na konfiguráciu jednej ďalšej šablóny projektu v službe IBM SaaS na základe poskytnutia služby IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM poskytne správcovi v spoločnosti Zákazníka podporné služby k službe IBM SaaS. Toto bude zahŕňať kontroly funkčnosti administratívnych funkcií, diskusiu o odporúčaných postupoch, praktické ukážky používania administratívnych funkcií v testovacej lokalite a reagovanie na konkrétne otázky Zákazníka počas týchto sedení. IBM uskutoční podporný seminár zameraný na administratívne funkcie služby IBM SaaS vrátane typov požiadaviek a šablón projektov spolu so súvisiacimi funkciami na konfiguráciu metaúdajov, pracovných tokov, užívateľských rolí a zabezpečenia, zostáv a upozornení. Tento seminár bude zahŕňať funkčný prehľad a praktické cvičenia Zákazníka, v rámci ktorých sa zoznámi so softvérom. Spolu s touto ponukou musí IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement alebo IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

Lístok podpory o nesplnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb musí Zákazník odoslať najneskôr do tridsiatich pracovných dní od dátumu, kedy mala udalosť vplyv na dostupnosť služby IBM SaaS. Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 10 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

V prípade balíkov ponúk služieb IBM SaaS (jednotlivé ponuky služieb IBM SaaS predávané spoločne za jednu súhrnnú cenu) sa kompenzácia vypočíta na základe súhrnnej mesačnej ceny za balík služieb IBM SaaS, nie na základe výšky mesačného predplatného za každú jednotlivú službu IBM SaaS. Zákazník môže naraz podať reklamácie súvisiace s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb.

2. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom reklamácie)
< 99,7 % u Zákazníkov, ktorí si zakúpili službu Premium Support	2 %
< 99,0 %, ak Zákazník nezakúpil službu Premium Support	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom reklamácie, pri zľave 50 %.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby nedostupnosti v zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v zmluvnom mesiaci.

Napríklad: Celkovo 500 minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 500 minút nedostupnosti = 42 700 minút <hr/> 43 200 celkových minút	= 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 98,8 % počas zmluvného mesiaca
---	--