

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS je naprodaj na podlagi ene od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu:

- Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega enoličnega pooblaščenega uporabnika, ki ima dostop do ponudbe IBM SaaS na katerikoli neposreden ali posreden način in prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki imajo dostop do ponudbe IBM SaaS med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
Za namen te ponudbe IBM SaaS je pooblastilo pooblaščenega uporabnika enolično za tega pooblaščenega uporabnika in ga ni mogoče souporabljati, niti ponovno prenesti na drugo osebo, razen če gre za trajen prenos pooblastila pooblaščenega uporabnika na drugo osebo.
- Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi s ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

3.2 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljene storitve in naročnine na vzdrževanje so zagotovljene oddaljeno ali na IBM-ovi lokaciji. Projektni načrti in projektna dokumentacija so zagotovljeni kot dokumenti v IBM-ovi lasti z naročnikovo neomejeno pravico do kopiranja in ponovne uporabe za svoje poslovne dejavnosti. IBM bo v 20 delovnih dneh od prejema naročila odstopil vire za zagotavljanje storitev in zagotovil tedenska poročila o stanju projekta. Oddaljeno zagotovljeno sodelovanje pri storitvi mora biti opravljeno v 150 dneh od začetka dejavnosti pri storitvi.

3.3 Preverjanje

Naročnik bo i) hranil in na zahtevo posredoval zapise in izpise iz systemskega orodja ter zagotovil dostop do svojih prostorov, kot je v razumni meri potrebno za IBM in njegove neodvisne revizorje za namene preverjanja naročnikovega spoštovanja te pogodbe, ter bo ii) nemudoma naročil in plačal morebitna zahtevana pooblastila (vključno s povezano naročnino in podporo ali vzdrževanjem) po IBM-ovih tedaj veljavnih tarifah ter druge stroške in obveznosti, ugotovljene na podlagi takega preverjanja, kot jih IBM navede na računu. Te obveznosti za preverjanje skladnosti ostanejo v veljavi med trajanjem ponudbe IBM SaaS in dve leti po tem.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima dostop do ponudbe IBM SaaS v skladu z navedbami v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na ponudbo IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na ponudbo IBM SaaS samodejno podaljševala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takega 90-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

IBM bo omogočil dostop do Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki vsebuje kontaktnne podatke za tehnično podporo ter druge podatke in postopke. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba. Naslednje ravni resnosti se uporabljajo za sledenje prijav za podporo za ponudbo IBM SaaS:

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev. Opomba: za odpravljanje kritičnih težav bomo z naročnikom sodelovali 24 ur na dan, 7 dni v tednu, če ima naročnik tehnični vir, ki je lahko na voljo v času teh ur.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalski ali tržni komunikaciji javno imenuje kot naročnika na ponudbo IBM SaaS.

6.2 Spletna mesta in storitve drugih ponudnikov

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenaša vsebino na spletno mesto ali druge storitve drugih ponudnikov, povezane s ponudbo IBM SaaS ali dostopne prek nje, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča tak prenos vsebine, vendar taka interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo drugega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za taka spletna mesta ali storitve drugih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

6.3 Podatki

IBM lahko kot del običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij zbira v povezavi z uporabo ponudbe IBM SaaS naročnikove osebne podatke (naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov). IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS za izboljšanje uporabniške izkušnje ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih družb in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo spoštoval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

Za transakcije, izvedene v državah članicah EU, Islandiji, Lihtenštajnu, Norveški in Švici, veljajo naslednji pogoji: naročnik soglaša, da lahko IBM prenese vsebino, vključno z morebitnimi osebnimi podatki (kot je izraz opredeljen v Direktivi EU 95/46/ES), prek državne meje v naslednje države: Kanado, Indijo, Irsko in Združene države. Naročnik soglaša, da lahko IBM na podlagi obvestila spremeni ta seznam držav, če razumno ugotovi, da je to potrebno za zagotavljanje ponudbe IBM SaaS in podpore zanjo. V zvezi s prenosom osebnih podatkov, nastalih v Evropskem gospodarskem prostoru ali Švici, lahko pogodbeni stranki ali njune povezane družbe sklenejo ločeno standardno pogodbo z nespremenjeno vzorčno klavzulo EU za svoje pripadajoče vloge v skladu s sklepom Komisije ES 2010/87/EU, iz katere so odstranjene izbirne klavzule. Pogodbeni stranki bosta vsak spor ali odgovornost, ki izhaja iz teh dogovorov, tudi če so take dogovore sklenile povezane družbe, obravnavali, kot da je do spora ali odgovornosti prišlo med njima na podlagi določb te Pogodbe.

6.4 Izpeljane lokacije uporabe storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije uporabe storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne podatke o tem. Naročnik je dolžan posodabljaliti take podatke in IBM-u sporočiti morebitne spremembe.

6.5 Varnostno kopiranje

Varnostno kopiranje se za produkcijske primerke izvaja dnevno, medtem ko se za neprodukcijske primerke izvaja tedensko. IBM bo varnostno kopijo naročnikovih podatkov hranil največ 90 dni za produkcijske primerke in največ sedem dni za neprodukcijske primerke. Naročnik je dolžan konfigurirati zaščito ponudbe IBM SaaS tako, da je posameznim uporabnikom prepovedano brisanje podatkov, in potrjuje ter soglaša, da IBM ni dolžan obnoviti izbranih podatkov ter lahko to zaračuna, če je ta možnost na voljo.

6.6 Potek ponudbe IBM SaaS

Do poteka ali prenehanja ponudbe IBM SaaS lahko naročnik uporablja vse funkcije poročanja ali izvoza v okviru ponudbe IBM SaaS za izvlečenje podatkov. Prilagojene storitve izvlečenja podatkov so na voljo na podlagi ločene pogodbe. IBM bo po prejemu naročnikove zahteve za podporo v času 30 dni pred potekom ali prenehanjem ponudbe IBM SaaS vrnil naročniku elektronsko kopijo naročnikove vsebine v obliki zapisa, ki je lastna aplikaciji.

6.7 Nadgradnje ponudbe IBM SaaS

IBM bo namestil in konfiguriral nadgradnje programske opreme v produkcijskih ali neprodukcijskih primerkih ponudbe IBM SaaS ob vzajemno dogovorjenem času glede na urnik razpoložljivosti med delovnim časom v naročnikovem časovnem pasu. Naročnik lahko zahteva razpored ur med vikendi glede na urnik razpoložljivosti za naročnine na IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential ali IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. Pri sestavljanju razporeda za nadgradnje med vikendi imajo prednost naročniki na IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.

IBM bo posredoval obvestilo 12 mesecev pred prenehanjem podpore za različico programske opreme v okviru ponudbe IBM SaaS. IBM bo do zadnjega dne zagotavljanja podpore sodeloval z naročnikom pri selitvi vsakega njegovega primerka ponudbe IBM SaaS v podprto različico programske opreme. Stroške selitve nosi naročnik. Če selitev v podprto različico programske opreme ni dokončana v odpovednem roku, in to ni posledica zamud izključno na strani IBM-a ali njegovih podizvajalcev, lahko IBM odstopi od te pogodbe s 30-dnevnim predhodnim pisnim obvestilom naročniku.

6.8 Osveževanje baze podatkov

IBM bo podvojil vsebino produkcijske baze podatkov v naročnikovo neprodukcijsko okolje enkrat v četrtletju (ali največ štirikrat v četrtletju pri podpori Premium), in sicer za vsak kupljen neprodukcijski sistem. Storitve osveževanja se bodo izvajale ob vzajemno dogovorjenem času in v odvisnosti od razporeda razpoložljivosti.

6.9 Potrdila, ki jih zagotovi naročnik

Ponudba IBM SaaS bo konfigurirana tako, da bo uporabljala naslov URL, ki ga zagotovi IBM, razen če naročnik izrecno zahteva uporabo lastnega URL-ja. Če naročnik želi uporabljati lasten naslov URL (Uniform Resource Locator) za ponudbo IBM SaaS, nosi celotno odgovornost, vzdrževanje in stroške, povezane s podaljšanjem registracije URL-ja in vsemi zahtevanimi potrdili. Naročnik mora posredovati IBM-u zahtevana potrdila in nastavitvene informacije preden se dokonča zagotovitev naročnikove ponudbe IBM SaaS.

6.10 Obnovitev po hudi napaki

V primeru večje prekinitve v delovanju sistema, ki jo povzroči naravna nesreča (npr. požar, potres, poplava itn.), ter če se v naročnikovih sistemih izvaja trenutna in podprta različica ponudbe IBM SaaS ter je naročnik kupil vsaj eno neprodukcijsko okolje, bo obnovitev po hudi napaki izvedena s komercialno razumnimi prizadevanji za obnovitev naročnikovih produkcijskih podatkov v eno od naročnikovih neprodukcijskih okolij s ciljnim časom obnovitve 72 ur. To ni jamstvo in na voljo ni nobena pogodba o ravni storitev.

6.11 Zahteva za zbirno pooblastilo

Naročniki morajo pridobiti pooblastilo za primerek, kot tudi zadostna pooblastila pooblaščenega uporabnika za pokrivanje IBM SaaS uporabnikov ponudbe IBM Emptoris Program Management on Cloud.

6.12 Nezahtevana pooblastila

Skrbniški uporabniki so vključeni v ponudbo IBM SaaS. Naročniku ni treba pridobiti pooblastil pooblaščenega uporabnika za skrbniške uporabnike ponudbe IBM SaaS. Skrbniški uporabnik je pooblaščen, da nastavlja dovoljenja za aplikacije in podatke za vlogo/skupino porabe, spreminja lastnosti aplikacij, konfigurira dimenzije, mere in attribute ter konfigurira notranje in zunanje uporabnike, organizacije, vire podatkov, skupine, vloge, delovne tokove, kategorije in zapise glavnih dobaviteljev za platformo Strategic Supply Management Platform.

Dodatek A

1. Opis ponudbe IBM SaaS

Ponudba IBM Emptoris Program Management on Cloud ponuja zmogljivosti za končne uporabnike, da pridobijo vidljivost programa v realnem času in aktivno upravljajo različne dejavnosti upravljanja programa. Prilagodljivi obrazci in delovni tokovi končnim uporabnikom omogočajo naslavljanje in upravljanje ključnih programskih nalog. Ta ponudba IBM SaaS končnim uporabnikom omogoča, da prek nadzorne plošče in zmožnosti poročanja proaktivno spremljajo, merijo ter sledijo prihrankom in programskim ciljem. Ta ponudba vključuje naslednje:

- a. Upravljanje nalog
Zmožnosti ustvarjanja nalog, dodeljevanja vlog, vzpostavljanja opozoril in obvestil, kot tudi povezave do nadrejenih projektov. Uporabniki lahko ustvarjajo tudi mejnike nalog ter jih povezujejo s povezanimi dogodki izbiranja dobaviteljev in pogodbami. Stanja, ki temeljijo na pravilih, zagotavljajo posodobitve nalog in vpogled v to, ali je projekt znotraj ali zunaj svojega časovnega razporeda za dokončanje;
- b. Upravljanje programov in projektov
Zmožnosti upravljanja programov in projektov uporabnikom omogočajo, da z uporabo predlog ustvarijo projekte, sestavljene iz več nalog, in dodelijo skupine in vire za te projekte. Uporabniki lahko nadzirajo projekte in programe ter pridobijo vpogled v težave in "rdeče zastavice", kot tudi sledijo prihrankom pri projektu ali programu;
- c. Nadzorne plošče in poročila
Zagotavlja vpogled v pobude pri nabavi na eni osrednji lokaciji prek nadzornih plošč in poročil po meri. Uporabniku omogoča spremljanje napredka in poročanje na podlagi nalog ali mejnikov;
- d. Sledenje prihrankom
Beleži prihranke, ki jih dosega projekt ali naloga in samodejno zbira odobrene prihranke na ravni projektov in programov. Zagotavlja možnosti vzpostavitve delovnih tokov odobritve za programe prihrankov in poročanje o prihrankih;
- e. Sledenje težavam
Sledi težavam in tveganjem, ki vplivajo na delovne toke, programe in projekte. Zagotavlja vpogled v ključne mejnike, kot so doseženi, in omogoča uporabnikom nadzor nad ozkimi grli. Samodejno prilagodi stanje naloge na podlagi resnosti težave/tveganja ter prepreči zapiranje nalog z nerešenimi težavami;
- f. Upravljanje virov
Zagotavlja vpogled v uporabo virov in sledi dodeljenim nalogam ter dnevom nalog na uporabnika. Poroča o povprečnem trajanju naloge, dokončanih in drugih ključnih kazalnikih učinkovitosti (KPI);
- g. Upravljanje delovnega toka
Uporabnikom omogoča ustvarjanje delovnih tokov postopkov z grafičnim oblikovalnikom modelov ter dodeljevanje opozoril in obvestil;
- h. Varnost
Uporabi varnostne omejitve, ki temeljijo na vlogah, v programu, projektu, nalogi ali mejniku za upravljanje posameznih uporabniških vlog in dostopa; in
- i. Upravljanje zahtev
Uporabnikom omogoča ustvarjanje zahtev na podlagi konfiguriranih obrazcev. Upravljanje z zahtevami omogoča konfiguriranemu upravljanju delovnega toka, da vodi in usmerja zahteve do ustreznih uporabnikov.

Ponudba IBM SaaS bo naročniku omogočila vnos in upravljanje vsebine s podatki, ki se na podlagi veljavne zakonodaje o zasebnosti lahko štejejo za osebne podatke:

- kontaktni podatki (ime, naslov, e-poštni naslov, telefonska številka, ID zaposlenega, stroškovno mesto)

- tehnični identifikatorji (uporabniško ime, geslo, IP-naslovi, MAC-naslovi)

Ta ponudba IBM SaaS ni zasnovana z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za občutljive osebne podatke, zaščitene zdravstvene podatke ali drugo nadzorovano vsebino. Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta ponudba IBM SaaS ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s ponudbo IBM SaaS. Naročnik v nobenem primeru ne sme uporabljati ponudbe IBM SaaS za zbiranje, obdelavo ali shranjevanje zaščitene zdravstvenih podatkov.

Ponudba IBM SaaS šifrira vsebino med prenosom podatkov med IBM-ovim omrežjem in točko omrežnega dostopa ali napravo končnega uporabnika. IBM SaaS v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov vsebino šifrira, če naročnik uporablja različico 10.1.1 ali novejšo različico ponudbe IBM SaaS, sicer pa je naročnik dolžan šifrirati vsebino, preden jo doda v ponudbo IBM SaaS.

2. Izbirne funkcije

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Naročniki lahko dostopajo in iščejo po repozitorijih upravljanja programa in upravljanja zahtev, si ogledujejo poročila, ustvarjajo zahteve, sodelujejo v delovnih tokovih kot potrjevalci ali usmerjevalci, prejemajo in se odzivajo na ocene, prejemajo in se odzivajo na naloge in/ali zahteve, prejemajo in posodablajo stanja dodeljene naloge ter prejemajo opozorila glede tveganja.

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

Ta ponudba se lahko uporabi kot del naročnikovih neprodukcijskih aktivnosti, vključno z, vendar ne omejeno na preizkušanje, uglaševanje zmogljivosti, diagnoze napak, primerjalne analize, uprizarjanje, dejavnosti za zagotavljanje kakovosti in/ali razvijanje interno uporabljenih dodatkov ali razširitev za ponudbo IBM SaaS prek objavljenih vmesnikov aplikacijskih programov.

3. Ponudbe podpore Premium

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Ta ponudba vključuje do štiri osvežitve baze podatkov na četrtletje, izboljšano ciljno pogodbo o ravni storitev (99,7 %) in posodobitve, načrtovane za izvajanje med vikendom, in ne med delovnim časom.

IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support zagotavlja tudi vodjo za pospešeno doseganje vrednosti (AVL). AVL je lahko IBM-ov zaposleni ali IBM-ov podizvajalec, ki bo izvajal naslednje naloge:

- Upravljanje problemov
IBM bo zagotovil redne posodobitve stanja, omogočil komunikacijo med naročnikom in IBM-om v primeru težav, spodbujal reševanje odprtih težav ter zagotovil mesečna poslovna poročila o dejavnostih.
- Proaktivno podporo
IBM bo zagotovil imenovano kontaktno osebo, ki bo izvajala svetovanje in pomoč pri ponudbi IBM SaaS, za pomoč pri zmanjševanju ali preprečevanju težav, ki se pojavljajo v ponudbi IBM SaaS. Te dejavnosti lahko med drugim vključujejo opozarjanje naročnika na poročila analiz pooblaščenih programov (imenovana poročila APAR) drugih naročnikov, pomoč pri sestavljanju načrtov za zmanjšanje tveganj pri predlaganih spremembah, kot je nadgradnja naročnikovega okolja, sodelovanje v življenjskem ciklu produkta in načrtovanje vzdrževanja ter zagotavljanje rednega poročanja.
- Prenos znanja
IBM bo naročniku omogočil, da razvija svoje znanje v zvezi s ponudbo IBM SaaS, in ga vabil na informativne sestanke z višjimi tehničnimi strokovnjaki ter mu omogočal zgodnji dostop do tehničnih podatkov.

Naročnik bo:

- imenoval primarno kontaktno osebo, odgovorno za prejem in razširjanje podatkov, posodobitev in popravkov v zvezi s prijavi za podporo ter prednostno obravnavanje nerazrešenih prijavi za podporo in pregledovanje poročil o stanju dogodkov, preden se za pomoč obrne na IBM;
- posredoval kontaktne podatke primarne kontaktne osebe na začetku uporabe ponudbe IBM SaaS in IBM-u prek AVL 30 dni vnaprej posredoval pisno obvestilo o kakršnihkoli spremembah podatkov primarne kontaktne osebe; in

- sodeloval pri konferenčnih klicih, ki jih organizira AVL.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Ta ponudba vključuje vse funkcije ponudbe IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support in naslednje funkcije:

- Oddaljeno zagotovljeno storitev letnega preverjanja ustreznosti stanja sistema
IBM bo zagotovil oceno na podlagi preverjanja ustreznosti stanja sistema z naročnikovo konfiguracijo, razmestitvijo in uporabo ponudbe IBM SaaS. Ocena bo vključevala ugotovitve in priporočila za izboljšave pri uporabi ponudbe IBM SaaS. V okviru te storitve bo IBM pregledal izvirno dokumentacijo za naročnikovo uvedbo, pregledal odprta poročila APAR, se pogovoril s končnimi uporabniki, pregledal naročnikovo konfiguracijo ponudbe IBM SaaS, zagotovil oceno integracij in prilagoditev za vsak modul ter zagotovil poročilo o analizi z ugotovitvami, opažanji in priporočili za izboljšave.
- Oddaljeno zagotovljeno storitev nadgradnje
IBM bo zagotovil storitve nadgradnje za naročnike, ki uporabljajo različico 10.0 ali novejšo različico ponudbe IBM SaaS, za nadgradnjo na novejšo izdajo enake različice. Naročnik se mora za nadgradnjo ponudbe IBM SaaS naročiti na ponudbo IBM SaaS z neprodukcijskim okoljem, prebrati vso dokumentacijo nove izdaje, ustvariti in imeti projektni načrt za nadgradnjo ter predložiti ustrezne prijave za podporo. IBM bo zagotovil svetovanje za naročnikove projektne načrte in načrte uvajanja uporabnikov, pregledal in nadziral konfiguracijske datoteke ponudbe IBM SaaS, pregledal nove funkcije in naročniku svetoval glede preizkušanja nadgradnje.
- Namestitev kode po meri
IBM bo zagotovil namestitev kode po meri, ustvarjene v okviru IBM Professional Services (na podlagi ločene pogodbe med pogodbenima strankama) kot del ponudbe IBM SaaS.
- Četrtnete preglede poslovanja
IBM bo z naročnikom sodeloval pri pregledu njegove ponudbe IBM SaaS, vključno z naročnikovo uporabo, trenutnimi dejanji, težavami in načrti za prihodnost.
- Prednost pri načrtovanju nadgradenj med vikendi
Naročnik bo imel zagotovljeno prednost pri razporejanju ur za nadgradnje med vikendi, pri čemer bodo ti termini rezervirani za naročnika in druge naročnike, ki so kupili ponudbo IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- Zunanjo kodo
Naročnik se mora naročiti na ponudbo IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support, če želi imeti v ponudbi IBM SaaS nameščene artefakte po meri, kot so uporabniški izhodi, vmesniki ali drugi zunanji postopki.

4. Oddaljeno zagotovljene storitve

Za to, da IBM zagotovi sodelovanje pri storitvi, mora naročnik:

- imenovati svojo kontaktno osebo, na katero bodo naslovljene vse komunikacije v zvezi s ponudbo IBM SaaS in ki bo pooblaščen za delovanje v naročnikovem imenu pri vseh stvareh v zvezi s ponudbo IBM SaaS; ki bo delovala kot posrednik med IBM-om in vsemi naročnikovimi oddelki, ki sodelujejo pri ponudbi IBM SaaS; ki bo sodelovala na srečanjih o stanju projekta, pridobila in zagotovila informacije, podatke in odločitve v treh (3) delovnih dneh od IBM-ove zahteve; ki bo v naročnikovi organizaciji po potrebi pomagala pri razreševanju težav glede ponudbe IBM SaaS in predajanju teh težav na višjo raven obdelave;
- IBM-u zagotoviti dostop do svoje ponudbe IBM SaaS;
- sodelovati pri opravljanju svojih nalog in dejavnosti;
- potrditi in soglašati, da so te storitve zasnovane za podpiranje enega poslovnega področja, ki uvaja programsko opremo, z enim naborom zahtev. Ponudba IBM SaaS podpira razmestitve za več poslovnih področij, vendar pa so za dodatna področja morda zahtevana dodatna sodelovanja pri storitvi;
- posredovati svoje poslovne zahteve glede kupljenih sodelovanj pri storitvi;

- biti odgovoren za razvoj in uvedbo načrtov preizkušanja, ustreznih skriptov za preizkušanje in povezanih podatkov;
- biti odgovoren za razvoj poslovnih postopkov za končne uporabnike ter razvoj in zagotovitev storitev omogočanja uporabe za končne uporabnike; in
- se pred sodelovanjem s tretjimi osebami, katerih delo lahko vpliva na IBM-ovo zmožnost zagotavljanja storitev, z IBM-om o tem posvetovati ter biti odgovoren za upravljanje in delovanje teh tretjih oseb.

4.1 Sodelovanja pri storitvah

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM bo zagotovil storitve za uvajanje zmožnosti upravljanja zahtev z naročnikovimi metapodatki, delovnimi tokovi zahtev in povezanimi obvestili za eno vrsto zahteve. IBM bo izvedel 8-urno delavnico za načrtovanje za obravnavanje naročnikovih zahtev in naslednjih elementov ene vrste zahteve: zahteve metapodatkov, zahteve delovnih tokov, zahteve obvestil, uporabniške vloge, načrt varnosti in organizacija, ki jih je treba dodeliti za zahtevo, ter zahteve poročanja. IBM bo zagotovil največ 16 ur omogočanja uporabe za skrbnika za konfiguracijo izgradnje zahtev in največ osem ur razvijanja vsebine za usposabljanje končnih uporabnikov. IBM bo v neprodukcijskem okolju zgradil en prototip na podlagi pristopa k načrtovanju. IBM bo v produkcijskem primerku ponudbe IBM SaaS zgradil omejen nabor konfiguracij, s čimer bo podprl omogočanje uporabe za naročnikovo ekipo za dokončanje dejavnosti gradnje. To bo vključevalo eno vrsto zahteve, največ 10 dodatnih polj metapodatkov, ki so specifični za naročnika in povezani z zahtevo, največ pet delovnih tokov za zahtevo s skupno največ 15 točkami odločanja v delovnih tokovih, največ tri obvestila za zahtevo in največ dve uporabniški vlogi z varnostno konfiguracijo na posamezno naročnikovo zahtevo. IBM bo naročniku zagotovil podporo za dejavnosti preizkušanja, vključno s sledenjem težavam programske opreme in upravljanjem predajanja težav na višjo raven obdelave za prijave za podporo IBM-u ravni resnosti 1. Naročnik mora kupiti storitev IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement, ki jo je treba izvesti sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

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

IBM bo zagotovil storitve za konfiguracijo dodatne vrste zahteve v ponudbi IBM SaaS na podlagi zagotovljene ponudbe IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. Naročnik mora kupiti ponudbo IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement, ki jo je treba izvesti sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM bo zagotovil storitve za uvajanje zmožnosti upravljanja projektov z naročnikovimi metapodatki, delovnimi tokovi projektov in povezanimi obvestili za eno predlogo projekta. IBM bo izvedel osemurno delavnico za načrtovanje za obravnavanje naročnikovih zahtev in elementov ene predloge projekta: projektne naloge, zahteve metapodatkov, zahteve delovnih tokov, zahteve obvestil za projekt, uporabniške vloge, načrt varnosti in organizacija, ki jih je treba dodeliti za projekt, ter zahteve poročanja za projekt. IBM bo zagotovil največ 16 ur omogočanja uporabe za skrbnika za konfiguracijo izgradnje projekta in največ osem ur razvijanja vsebine za usposabljanje končnih uporabnikov. IBM bo v neprodukcijskem okolju zgradil en prototip na podlagi pristopa k načrtovanju. IBM bo neposredno v produkcijskem primerku ponudbe IBM SaaS zgradil omejen nabor konfiguracij, s čimer bo podprl omogočanje uporabe za naročnikovo ekipo za dokončanje dejavnosti gradnje. To bo vključevalo eno predlogo projekta, največ 10 dodatnih polj metapodatkov, ki so specifični za naročnika in povezani s projektom, največ pet delovnih tokov za projekt s skupno največ 15 točkami odločanja v delovnih tokovih, največ tri obvestila za projekt in največ dve uporabniški vlogi z varnostno konfiguracijo na posamezno naročnikovo zahtevo. IBM bo naročniku zagotovil podporo za dejavnosti preizkušanja, vključno s sledenjem težavam programske opreme in upravljanjem predajanja težav na višjo raven obdelave za prijave za podporo IBM-u ravni resnosti 1. Naročnik mora kupiti storitev IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement, ki jo je treba izvesti sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

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

IBM bo zagotovil storitve za konfiguracijo dodatne predloge projekta v ponudbi IBM SaaS na podlagi zagotovljene ponudbe IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service

Engagement. Naročnik mora kupiti ponudbo IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement, ki jo je treba izvesti sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM bo zagotovil storitve omogočanja uporabe za naročnikove skrbnike za ponudbo IBM SaaS. Te storitve bodo vključevale preglede delovanja funkcij skrbnika, razprave o najboljših praksah, praktično delo s skrbniškimi funkcijami na mestu za preizkušanje in odzivanje na posamezna vprašanja naročnika med sejo omogočanja uporabe. IBM bo izvedel delavnico omogočanja uporabe za funkcije skrbnika ponudbe IBM SaaS, vključno z vrstami zahtev in predlogami projekta, s povezanimi funkcijami konfiguracije metapodatkov, delovnega toka, uporabniških vlog in varnosti, poročanja ter obvestil. Delavnica bo vključevala tudi pregled funkcij in praktične vaje za naročnikove uporabnike za spoznavanje s programsko opremo. Naročnik mora kupiti ponudbo IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement ali ponudbo IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement, ki jo je treba izvesti sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

1. Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v tridesetih delovnih dneh po dogodku, ki je vplival na razpoložljivost ponudbe IBM SaaS. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za ponudbo IBM SaaS ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje ponudbe IBM SaaS, ter ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovano ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega dogodka, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za ponudbo IBM SaaS.

Za paketno ponudbo IBM SaaS (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na osnovi posamezne združene mesečne cene za paketno ponudbo IBM SaaS in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko v posameznem trenutku predloži samo zahtevke, ki se nanašajo na posamezno ponudbo IBM SaaS iz paketa.

2. Ravni storitev

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,7 % za naročnike, ki so kupili podporo Premium	2 %
< 99,0 %, če podpora Premium ni kupljena	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina obračuna na podlagi takrat veljavne cene za ponudbo IBM SaaS, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	---