

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Tento Popis služby popisuje službu Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

IBM Emptoris Program Management on Cloud poskytuje koncovým uživatelům funkce umožňující viditelnost programu v reálném čase a aktivní správu široké škály funkcí v rámci programu. Konfigurovatelné formuláře a sledy prací umožňují koncovým uživatelům řešit a spravovat klíčové programové úlohy. Nabídka Cloud Service umožňuje koncovým uživatelům aktivně monitorovat, měřit a sledovat úspory a cíle programu prostřednictvím panelů dashboard a funkcí v oblasti vytváření sestav. Tato nabídka zahrnuje:

- a. **Správa úloh**

Možnost vytvářet úlohy, přiřazovat role, vytvářet výstrahy a oznámení, jakož i odkazovat na nadřazené objekty. Uživatelé mohou rovněž vytvářet milníky pro úlohy a propojovat je s milníky vztahujícími se k souvisejícím událostem a smlouvám spojeným se zajištěním zdrojů. Stav na bázi pravidel poskytuje aktualizace úloh a přehled o tom, zda je dokončení projektu z časového hlediska sledováno či nikoliv.
- b. **Správa programu a projektu**

Možnosti správy programu a projektu dovolují uživatelům efektivně využívat šablony pro vytváření projektů složených z více úkolů a přiřazovat těmto projektům týmy a zdroje. Uživatelé mohou projekty a programy monitorovat a získat přehled o problémech a událostech indikovaných "červeným praporkem" a sledovat rovněž úspory podle projektů nebo programů.
- c. **Řídicí panely a sestavy**

Nabízí přehled o iniciativách zásobování, v centrálním místě a prostřednictvím přizpůsobených řídicích panelů a sestav. Umožňuje uživateli sledovat postup a vykazovat podle úloh nebo milníků.
- d. **Sledování úspor**

Zaznamenává úspory dosažené projektem nebo úlohou a automaticky načítá schválené úspory na úrovni projektu a programu. Poskytuje volby pro vytváření schválených sledů prací pro programy úspor a vykazování.
- e. **Sledování problémů**

Sleduje problémy a rizika s dopadem na sledy prací, programy a projekty. Poskytuje přehled o klíčových milnících a jejich plnění a umožňuje uživatelům monitorovat slabá místa. Automatické přizpůsobení stavu úlohy na základě závažnosti problému/rizika a zabránění, aby došlo k uzavření úloh s nevyřízenými problémy.
- f. **Správa prostředků**

Nabízí přehled o využití zdrojů a sleduje přiřazené a dny úloh podle uživatelů. Sestavy týkající se průměrného trvání úloh, dokončení úloh a dalších klíčových indikátorů výkonu (KPI).
- g. **Správa sledu prací**

Umožňuje uživatelům vytvářet sledy prací procesu pomocí grafického modelačního nástroje a přiřazovat výstrahy a oznámení.
- h. **Zabezpečení**

Využívá limity zabezpečení založené na roli podle programu, projektu, úlohy nebo milníku pro správu konkrétních rolí uživatele a přístupu.
- i. **Správa požadavků**

Umožňuje uživatelům vytvářet požadavky na základě nakonfigurovaných formulářů. Request Management využívá konfigurované funkce Workflow Management k vedení a směřování požadavků na příslušné uživatele.

1.1 Volitelné komponenty

1.1.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Zákazníci mají možnost přístupu a vyhledávání ve správě programu a úložištích správy požadavků, mohou zobrazovat sestavy, vytvářet požadavky, podílet se na sledech prací jako schvalovatelé nebo směrovači, přijímat a odpovídat na hodnocení, přijímat a odpovídat na úlohy anebo požadavky, přijímat a aktualizovat stav přiřazené úlohy a přijímat výstrahy na rizika.

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

Tato nabídka smí být používána pouze jako součást neproduktivních aktivit Zákazníka, včetně - nikoli však pouze - testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností v oblasti zajištění kvality nebo vývoje interně užívaných dodatků či rozšíření ke Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API.

2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka vztahujících se k využívání služeb Cloud Service a prvků ochrany dat, pokud existují, jsou definovány v této sekci. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datový list může být dostupný pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Bez ohledu na jakékoliv zvyklosti nebo praxi podle místního práva strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat ochranu údajů služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA. Pokud se uplatňuje DPA, platí závazek společnosti IBM poskytovat oznámení o změnách Dílčím zpracovatelům a právo Zákazníka vznášet námitky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro službu Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude dobropis vydaný oproti budoucí faktuře za službu Cloud Service na základě doby, během

kteře nebylo zpracování produktivního systému pro službu Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měřl od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzací vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé nabídky Cloud Service prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 99 %	2 %
Méně než 97 %	5 %
Méně než 95 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím online systému hlášení problémů, chatu, e-mailem a telefonicky. Podpora SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Oprávněný uživatel je měrou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Instance je měrou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.2 Poplatky za vzdálené služby

Poplatky za vzdálené služby budou fakturovány dle sazby stanovené v Transakčním dokumentu pro příslušnou vzdálenou službu a jejich platnost skončí 90 dní od nákupu bez ohledu na skutečné využití vzdálené služby.

5.3 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

6. Smluvní období a možnosti prodloužení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

7.2 Přejít na vyšší verzi služby Cloud Service

IBM nainstaluje a nakonfiguruje upgradu softwaru pro produktivní a neproduktivní prostředí ve vzájemně dohodnutém čase a podle naplánované dostupnosti se zohledněním pracovní doby v časovém pásmu Zákazníka. Zákazníci, kteří se přihlásí k odběru IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential nebo IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support, si může vyžádat naplánování upgradu na dny víkendu v závislosti na plánované dostupnosti registrací. Vyšší prioritu při plánování služeb upgradu na víkendové dny mají odběratelé IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.

IBM oznámí 12 měsíců předem ukončení podpory pro verzi softwaru poskytnutou v rámci služby Cloud Service. Před datem ukončení podpory IBM společně se Zákazníkem provede migraci všech Zákaznickových Instancí služby Cloud Service do podporované verze softwaru. Za náklady migrace nese odpovědnost Zákazník. Pokud migrace na podporovanou verzi softwaru není během stanovené výpovědní lhůty dokončena, kromě případů prodloužení způsobených výhradně ze strany IBM nebo jejich dodavatelů, je IBM oprávněna ukončit tuto smlouvu na základě písemné výpovědi podané 30 dní předem.

7.3 Aktualizace databáze

IBM provede jednou za čtvrtletí replikaci obsahu produktivní databáze do neproduktivního prostředí Zákazníka, a to pro každý zakoupený neproduktivní systém. Služby aktualizace budou poskytovány v dohodnutém čase, podle plánované dostupnosti.

7.4 Certifikáty poskytnuté Zákazníkem

Pokud si Zákazník konkrétně nevyžádá použití vlastního internetového lokátoru jednotného prostředku, služba Cloud Service bude nakonfigurována k použití internetového jednotného prostředku poskytnutého

IBM. Pokud se Zákazník pro Cloud Service rozhodnete používat vlastní internetový lokátor jednotného prostředku, nese veškerou odpovědnost a náklady a zodpovídá za veškerou údržbu v souvislosti s obnovením lokátoru jednotného prostředku a všech požadovaných certifikátů. Před dokončením poskytování Cloud Service musí Zákazník IBM poskytnout požadované certifikáty a informace k nastavení.

7.5 Kumulativní oprávnění

Zákazník musí získat oprávnění pro Instanci a rovněž takový počet oprávnění pro Oprávněné uživatele, který bude postačující pro pokrytí Uživatelů Cloud Service využívajících nabídku IBM Emptoris Program Management on Cloud.

7.6 Oprávnění nejsou požadována

Administrativní uživatelé jsou zahrnuti do služeb Cloud Service bez potřeby samostatných oprávnění Oprávněného uživatele. Administrativní uživatelé jsou oprávněni vytvářet interní nebo externí uživatele, interní nebo externí organizace, tabulky měn, šablony na úrovni systému, kategorie, zdroje dat, skupiny, role a pracovní postupy. Administrativní uživatel smí rovněž spravovat: oznámení, konfigurace na úrovni systému, kategorie a záznamy hlavních dodavatelů. Pokud administrativní uživatel vykonává jiné než administrativní úkony, bude potřebovat oprávnění pro Oprávněného uživatele.