

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

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

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

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

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

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

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

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

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

Moduł, który pozwala tworzyć przepływy pracy w procesach za pomocą graficznego narzędzia do modelowania oraz przypisywać do nich alerty i powiadomienia.

- h. Security – bezpieczeństwo
Zarządzanie rolami użytkownika i dostępem dzięki opartym na rolach ograniczeniom w poszczególnych programach, projektach, zadaniach lub kamieniach milowych.
- i. Request Management – zarządzanie zleceniami
Funkcje umożliwiające tworzenie zleceń przy użyciu skonfigurowanych formularzy. Moduł ten korzysta ze skonfigurowanych narzędzi do zarządzania przepływem pracy, aby sterować zleceniami i kierować je do odpowiednich użytkowników.

1.1 Składniki opcjonalne

1.1.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

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

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

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

2. Ochrona Zawartości i danych

Specyfikacja techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (zwana dalej „Specyfikacją Techniczną”) określa informacje odnoszące się do konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze i precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Wszelkie szczegółowe informacje lub wyjaśnienia i terminy, w tym obowiązki Klienta, związane z korzystaniem z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcjami ochrony danych (jeśli są dostępne) zostaną przedstawione w tym paragrafie. W zależności od opcji wybranych przez Klienta korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może być regulowane przez więcej niż jedną Specyfikację Techniczną. Specyfikacja Techniczna może być dostępna tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaje lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcji dostępnych w jej ramach mają zastosowanie określone poniżej Specyfikacje Techniczne. Klient potwierdza, że i) IBM może co pewien czas modyfikować Specyfikacje Techniczne według własnego uznania oraz ii) takie modyfikacje zastąpią wcześniejsze wersje. Celem modyfikacji Specyfikacji Technicznych jest i) doprecyzowanie lub lepsze objaśnienie zobowiązań, ii) zapewnienie zgodności z aktualnie obowiązującymi standardami i przepisami prawa lub iii) dodanie nowych zobowiązań. Żadne modyfikacje Specyfikacji Technicznych nie umniejszą w znacznym stopniu ochrony danych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

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

Klient odpowiada za podjęcie niezbędnych działań w celu zamówienia, aktywacji lub zastosowania dostępnych opcji ochrony danych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient przyjmuje odpowiedzialność za używanie Usług Przetwarzania w Chmurze w przypadku niepodjęcia tych działań, w tym odpowiedzialność związaną z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych lub innych przepisów prawa mających zastosowanie do Zawartości.

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz Załączniki szczegółowe do DPD przywołane w niniejszej Umowie jako jej część.

Odpowiednie Specyfikacje Techniczne do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze będą pełniły rolę Załączników Szczegółowych do Dodatku dotyczącego Przetwarzania Danych. Jeśli obowiązuje DPD, to obowiązek powiadamiania przez IBM Podwykonawców Podmiotu Przetwarzającego o zmianach oraz prawo Klienta do sprzeciwu wobec takich zmian będą stosowane w sposób określony w DPD.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

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

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

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

3.2 Poziomu Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Poniżej 99%	2%
Poniżej 97%	5%
Poniżej 95%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

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

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy zostały przedstawione w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)” dostępnym pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Autoryzowany Użytkownik. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Instancja. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Opłata za usługę zdalną będzie naliczana według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym. Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty nabycia, niezależnie od tego, czy została ona wykorzystana.

5.3 Częstotliwość rozliczeń

Na początku okresu rozliczeniowego, zgodnie z wybraną częstotliwością rozliczeń IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z tytułu należnych opłat, z wyjątkiem opłat za przekroczenie limitu i opłat za faktyczne wykorzystanie, które będą rozliczane z dołu.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Warunki dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

7.2 Aktualizacje Usługi Przetwarzania w Chmurze

IBM będzie instalować i konfigurować aktualizacje oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub pozaprodukcyjnych w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów, w godzinach pracy w strefie czasowej Klienta. Klienci, którzy zasubskrybują usługę IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential lub IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support, mogą zażądać zaplanowania prac na weekend, w zależności od dostępności opcji planowania. Klienci korzystający ze Wsparcia Premium na poziomie Premier traktowani są priorytetowo podczas planowania aktualizacji w weekendy.

IBM powiadomi Klienta o zakończeniu okresu wsparcia wersji oprogramowania udostępnionej w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze z 12-miesięcznym wyprzedzeniem. Przed zakończeniem okresu wsparcia IBM dokona we współpracy z Klientem migracji wszystkich Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta do wersji oprogramowania objętej wsparciem. Koszty migracji poniesie Klient. Jeśli migracja do wersji oprogramowania objętej wsparciem nie zakończy się w okresie wypowiedzenia z przyczyn innych niż opóźnienia spowodowane wyłącznie przez IBM lub jego podwykonawców, to IBM może rozwiązać niniejszą umowę za pisemnym 30-dniowym wypowiedzeniem.

7.3 Odświeżanie baz danych

IBM będzie replikować zawartość produkcyjnej bazy danych do środowiska pozaprodukcyjnego Klienta raz na kwartał, dla każdego zakupionego systemu pozaprodukcyjnego. Usługi odświeżania będą wykonywane w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

7.4 Certyfikaty dostarczane przez Klienta

Usługa Przetwarzania w Chmurze zostanie skonfigurowana pod kątem korzystania z adresu URL dostarczonego przez IBM, chyba że Klient wyraźnie zażąda używania własnego adresu URL. Jeśli Klient postanowi używać własnego adresu URL na potrzeby Usługi Przetwarzania w Chmurze, to Klient będzie w pełni odpowiadać za taki adres, za jego konserwację oraz za koszt jego odnowienia wraz z wszelkimi wymaganymi certyfikatami. Klient musi dostarczyć wymagane certyfikaty i informacje konfiguracyjne do IBM zanim Usługa Przetwarzania w Chmurze zostanie udostępniona.

7.5 Wymagania dotyczące uprawnień zbiorczych

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

7.6 Uprawnienia niewymagane

Użytkownicy administracyjni są objęci ofertą Usługi Przetwarzania w Chmurze bez konieczności uzyskiwania odrębnych uprawnień Autoryzowanych Użytkowników. Użytkownicy administracyjni są uprawnieni do tworzenia: użytkowników wewnętrznych lub zewnętrznych, organizacji wewnętrznych lub zewnętrznych, tabel kursów walut, szablonów na poziomie systemu, kategorii, źródeł danych, grup, ról i przepływów pracy. Użytkownik administracyjny może również zarządzać powiadomieniami, konfiguracjami na poziomie systemu, kategoriami i głównymi rekordami dostawców. Administratorzy, który wykonują czynności spoza zakresu administrowania, muszą uzyskać odpowiednie uprawnienia.