

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

Ponudba IBM Emptoris Program Management on Cloud ponuja zmogljivosti za končne uporabnike, da pridobijo prepoznavnost 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 storitve v oblaku omogoča končnim uporabnikom, da proaktivno nadzorujejo, merijo in sledijo prihrankom in programskim ciljem prek nadzorne plošče in zmožnosti poročanja. 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. Statusi, ki temeljijo na pravilih, zagotavljajo posodobitve nalog in vpogled o tem, 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 s strani projekta ali programa.
- 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 poteka in poročila s strani naloge ali mejnika.
- d. Sledenje prihrankom
Poročila o prihrankih na podlagi projekta ali naloge in samodejno zbiranje odobrenih prihrankov na ravni projektov in programov. Zagotavlja možnost vzpostavitve odobrenih delovnih tokov za prihranke programov in poročanja.
- 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 opravila na osnovi resnosti težave/tveganja ter prepreči, da bi se opravila z nerešenimi težavami zaprla.
- f. Upravljanje virov
Zagotavlja vpogled v uporabo virov in sledi dodeljenim nalogam ter dnevom nalog na uporabnika. Poroča o povprečnem trajanju naloge, dokončanjih in drugih ključnih kazalnikih učinkovitosti.
- 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.
- 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.

1.1 Izbirne funkcije

1.1.1 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 usmerjevalniki, 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.

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

Ta ponudba se lahko uporablja kot del naročnikovih neprodukcijskih dejavnosti, kar med drugim vključuje preizkušanje, nastavitve zmogljivosti, diagnosticiranje napak, primerjanje, uprizarjanje, zagotavljanje kakovosti in/ali razvoj dodatkov ali razširitev storitve v oblaku za notranjo rabo z objavljenimi aplikacijskimi programerskimi vmesniki.

2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih aktivnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede zadržanja in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije zaščite podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbran naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitve v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini in ni na voljo v lokalnem jeziku. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitev se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i) in njihove razpoložljive možnosti. Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile prejšnje različice. Namen vsake spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala zaščite podatkov storitve v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

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

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov, ki je na voljo na spletnem mestu <http://ibm.com/dpa> ter dodatki DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, če so ti vključeni v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot dodatki DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

3. Pogodba o ravni storitev

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

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo

("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in 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, zasnovi ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku 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 storitev v oblaku.

Za paketne storitev v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitev v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahteve, ki se v določenem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99 %	2 %
Manj kot 97 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

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.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek telefona, e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. V vodiču po IBM-ovi programski opremi kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Pooblaščen uporabnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za pokritje števila pooblaščenih uporabnikov, ki imajo dostop do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljena storitev bo zaračunana po ceni, navedeni za takšno oddaljeno storitev v transakcijskem dokumentu, in bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

5.3 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih aktivnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, konstrukcija, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli drugih aktivnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve v oblaku privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

7.2 Nadgradnje storitve v oblaku

IBM bo namestil in konfiguriral nadgradnje programske opreme v produkcijskih ali neprodukcijskih okoljih ob vzajemno dogovorjenem času glede na urnik razpoložljivosti med delovnim časom v naročnikovem časovnem pasu. Naročniki na ponudbo IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential ali IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support lahko zahtevajo razpored ur med vikendi glede na razpoložljivost. 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 storitve v oblaku. IBM bo do zadnjega dne zagotavljanja podpore sodeloval z naročnikom pri selitvi vsakega njegovega primerka storitve v oblaku 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.

7.3 Osveževanje baze podatkov

IBM bo repliciral vsebino produkcijske baze podatkov v naročnikovo neprodukcijsko okolje enkrat v četrtletju, in sicer za vsak kupljeni neprodukcijski sistem. Storitve osveževanja se bodo izvajale ob vzajemno dogovorjenem času in v odvisnosti od razporeda razpoložljivosti.

7.4 Potrdila, ki jih zagotovi naročnik

Storitve v oblaku bodo konfigurirane tako, da bodo uporabljale 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 storitev v oblaku, 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 storitve v oblaku.

7.5 Zahteva za zbirno pooblastilo

Naročnik mora pridobiti pooblastilo primerka, kot tudi zadostna pooblastila pooblaščenega uporabnika za pokritje uporabnikov storitve v oblaku IBM Emptoris Program Management on Cloud.

7.6 Nezahtevana pooblastila

Skrbniški uporabniki so vključeni v ponudbi storitev v oblaku in ločena pooblastila za pooblaščenega uporabnika niso potrebna. Skrbniški uporabniki lahko ustvarjajo naslednje: notranje ali zunanje uporabnike, notranje ali zunanje organizacije, tabele valut, predloge na ravni sistema, kategorije, vire podatkov, skupine, vloge in delovne tokove. Skrbniški uporabnik lahko upravlja tudi naslednje: obvestila, konfiguracije na ravni sistema, kategorije in zapise o glavnih dobaviteljih. Če skrbniški uporabnik izvaja neskrbniška dejanja, mora pridobiti pooblastilo pooblaščenega uporabnika.