

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. „Zákazník“ znamená společnost 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 Sourcing on Cloud je systém, ve kterém může Zákazník spravovat zdrojové události, včetně: vyžádání informací (RFI - request for information), vyžádání cenové nabídky (RFQ - request for quotes), vyžádání nabídky (RFP - Request for Proposal), průzkumů kupujících, aukcí typu reverse English Auction a aukcí typu forward auction. Systém umožňuje Zákazníkům vytvářet, spouštět, monitorovat, vytvářet sestavy (prostřednictvím standardních sestav) a udělovat nabídky a reakce obdržené od dodavatelů.

Infrastruktura pro Cloud Service byla navržena pro podporu:

- 300 Souběžných uživatelů provozujících RFP, RFI, RFQ nebo události průzkumu kupujících; nebo
- 270 Souběžných uživatelů provozujících anglické reverse a budoucí aukce; nebo
- 60 Souběžných uživatelů provozujících japonské nebo holandské reverse a budoucí aukce.

Souběžní uživatelé jsou definováni jako uživatelé, kteří jsou souběžně přihlášení k systému a jsou v něm aktivní. Systém může být konfigurován ke zpracování dalších objemů Souběžných uživatelů v závislosti na různých faktorech. K podpoře větších objemů využití mohou být vyžadovány další prostředky infrastruktury.

Základní funkce umožňují Zákazníkovi:

- Vytvářet a spouštět RFI, RFQ, RFP, průzkumy kupujících, aukce typu reverse english auctions a aukce typu forward auctions.
- Vytvářet šablony výše uvedených typů událostí.
- Efektivně využívat Smart Data Framework a funkcí knihovny k vytváření událostí.
- Hlásit data o událostech s využitím sady standardních sestav a
- schopnost nastavit jednu nákupní organizaci.

Rozšířené funkce umožňují Zákazníkovi:

- Využívat Sourcing Desktop Intelligence (SDI) pro export dat služeb a využití funkce aplikace Microsoft Excel k provádění různých analytických úloh.
- Analýzu scénáře pro vytváření omezení pro splnění jedinečných požadavků na zdroje a obchodních preferencí Zákazníka na základě předem vytvořené funkce optimalizace zdrojů.
- Optimalizované aukce pro vytváření omezení, které kupujícím umožní spustit optimalizaci formou události, aby náklady nebyly jediným faktorem pro hodnocení dodavatele v aukci.
- Flexibilní předkládání nabídek, které umožní nabídky v rámci balíku, velké obchodní nabídky a velké obchodní slevy.
- Podporu a spolupráci při rozhodnutí dodavatele, které poskytnou zpětnou vazbu dodavatelům ohledně jejich nabídek, což jim umožní nabídnout inovační řešení, zdůraznit jejich konkurenční výhody a optimalizovat jejich nabídky a
- předkládání nabídek v jedné či dvou obálcích, které kupujícím umožní konfigurovat RFP jako strukturu s jednou obálkou nebo se dvěma obálcami.

1.1 Základní registrace

Níže jsou popsány volby registrace služby Cloud Service (jednotlivě "Základní registrace"), které jsou k dispozici jako příslušná služba Cloud Service. V Transakčním dokumentu je uvedeno, jaké Základní registrace byly zakoupeny. Odkazy na službu Cloud Service v tomto dokumentu se vztahují na zakoupené Základní registrace.

1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Tato služba Cloud Service zahrnuje základní a rozšířené funkce.

1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Tato služba Cloud Service zahrnuje pouze základní funkce.

1.2 Volitelné komponenty

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Tato služba Cloud Service doplňuje rozšířené funkce k nabídce IBM Emptoris Sourcing on Cloud. Pokud si chce Zákazník tuto volbu zakoupit, musí mít stávající registraci IBM Emptoris Sourcing on Cloud.

1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchoSTM

Tato nabídka Cloud Service poskytuje schopnost zvýšit kapacitu v případě, kdy potřeby přesahují standardní konfiguraci serveru, prostřednictvím přidání dodatečných serverů ke konfiguraci.

1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Tato nabídka Cloud Service je služba on-demand, která bude v koordinaci se Zákazníkem spouštět a monitorovat události a školit dodavatele a podporovat je v průběhu životního cyklu události.

1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Zákazník může zobrazovat, monitorovat, vyhledávat, spouštět reporty a zaznamenávat Události, ke kterým byl pozván.

1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

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

1.3 Nabídka podpory Premium

1.3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support

Tato nabídka zahrnuje až čtyři aktualizace databáze za čtvrtletí, zlepšený cíl Dohody o úrovni služeb (SLA) na úrovni 99,7 % a plánování upgradů přes víkend a nikoliv v pracovní době.

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support zahrnuje i Accelerated Value Leader (AVL). AVL může být zaměstnancem IBM nebo subdodavatel IBM, který bude plnit následující úlohy:

- Správa problémů
IBM bude poskytovat pravidelnou aktualizaci stavu, usnadňovat při řešení problémů komunikaci mezi Zákazníkem a IBM, řídit řešení otevřených problémů a poskytovat managementu měsíční hlášení o aktivitě.
- Proaktivní podpora
IBM zajistí jmenovitý kontakt, který poskytne návod a podporu pro službu Cloud Service v rámci pomoci při snižování nebo zabránění vzniku problémů ve službě Cloud Service. Tyto aktivity mohou zahrnovat například upozorňování Zákazníka na sestavy analýzy vybraných programů (zkráceně APAR) na základě zkušeností ostatních Zákazníků, pomoc s vypracováním plánů zmírnění rizik v případě návrhu na upgrady prostředí Zákazníka, podíl na plánování životního cyklu produktu a údržby a poskytování pravidelného vytváření sestav.
- Sdílení dovedností
IBM pomůže Zákazníkovi se získáním dovedností v souvislosti se službami Cloud Service zasláním pozvánek na instruktáže s hlavním technickým specialistou a včasným přístupem k technickým informacím.

Zákazník:

- Jmenuje Primární kontakt, který ponese odpovědnost za příjem a šíření informací o žádostech o podporu, aktualizacích, opravách, jakož i za stanovení priorit nevyřízených žádostí o podporu a příjem zpráv o stavu Incidentů, než bude kontaktována IBM s žádostí o pomoc.

- Sdělí kontaktní údaje Primárního kontaktu na počátku poskytování služeb Cloud Service a písemně informuje IBM o všech změnách Primárního kontaktu oznámením zaslaným 30 dní předem prostřednictvím AVL; a
- bude se účastnit konferenčních hovorů vedených AVL.

1.3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Tato nabídka zahrnuje veškeré charakteristiky podpory IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support, jakož i následující:

- Roční kontrolu stavu dálkově poskytovaných služeb.
IBM poskytne posudek kontroly stavu zákaznickovy konfigurace, implementace a využití služby Cloud Service. Toto posouzení bude zahrnovat poznatky a doporučení ke zlepšení používání služeb Cloud Service. V rámci této služby IBM posoudí původní dokumentaci Zákaznickovy implementace, posoudí všechny otevřené sestavy APAR, zajistí dotazování koncových uživatelů, posoudí Zákaznickovu konfiguraci služeb Cloud Service, vyhodnotí integraci i uživatelské úpravy jednotlivých modulů a dále poskytne sestavu s analýzou kontroly stavu, včetně zjištění, pozorování a doporučení ke zlepšení.
- Upgrade dálkově poskytovaných služeb
IBM poskytne upgrade služeb pro Zákazníka, který používá verzi 10.0 nebo vyšší služby Cloud Service pro upgrade na novější vydání v rámci stejné verze. Zákazník se musí přihlásit k odběru neproduktivního prostředí služeb Cloud Service, přečíst si veškerou dokumentaci k novému vydání, vypracovat a vlastnit projektový plán upgradu a odeslat příslušné žádosti o podporu služeb Cloud Service, které mají být upgradovány. IBM poskytne návod na projekt Zákazníka a plány zpřístupnění pro uživatele, zkontroluje a zreviduje konfigurační soubory služeb Cloud Service, zkontroluje nové funkce a poskytne Zákazníkovi návod na testování upgradu.
Instalace vlastního kódu
- IBM zajistí instalaci vlastního kódu vytvořeného IBM Professional Services (na základě samostatné smlouvy uzavřené mezi stranami) v rámci služeb Cloud Service.
- Čtvrtletní zhodnocení obchodních činností
IBM bude se Zákazníkem spolupracovat na přezkoumání služeb Cloud Service Zákazníka, včetně zavádění, aktuálních akcí, vydání a budoucích plánů Zákazníka.
- Plánování priorit pro víkendové upgrady
Zákazník bude upřednostněn při plánování víkendových upgradů s časy vyhrazenými pro Zákazníka a další Zákazníky, kteří si zakoupí IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Externí kód
Zákazník se musí přihlásit k odběru IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support, aby byly do služby Cloud Service nainstalovány přizpůsobené artefakty, jako jsou uživatelské postupy, adaptéry nebo jiné externí procesy.

1.4 Vzdáleně poskytované služby

Zákazník zajistí následující, aby IBM mohla poskytovat služby Service Engagement:

- Určí kontaktní osobu Zákazníka, na něž bude směřována veškerá komunikace týkající se nabídky Cloud Service, a jenž bude oprávněn vystupovat za Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se nabídky Cloud Service; bude fungovat jako prostředník mezi IBM a všemi odděleními Zákazníka využívajícími nabídku Cloud Service; bude se účastnit všech schůzek o stavu projektu, kde bude přebírat a předávat informace, data a rozhodnutí do tří (3) pracovních dnů od žádosti IBM; pole potřeby bude pomáhat řešit a eskalovat v rámci organizace Zákazníka veškeré problémy spojené s nabídkou Cloud Service.
- Poskytne IBM přístup ke službám Cloud Services na straně Zákazníka.
- Bude spolupracovat na dokončení úloh a činností Zákazníka.
- Bere na vědomí a souhlasí s tím, že tyto služby jsou koncipovány na podporu jedné obchodní oblasti implementující daný software s jednou sadou požadavků. Nabídka Cloud Service podporuje implementace pro více obchodních oblastí, nicméně pro další obchodní oblasti může být nezbytné zakoupení dalších služeb Service Engagement.

- Poskytne obchodní požadavky Zákazníka týkající se zakoupených služeb Service Engagements.
- Ponese odpovědnost za vývoj a implementaci testovacích plánů, příslušných testovacích skriptů a přidružených dat.
- Ponese odpovědnost za vývoj obchodních postupů koncových uživatelů, stejně tak jako vývoj a poskytování služeb zpřístupnění koncovým uživatelům; a
- bude konzultovat s IBM před případným zapojením třetích osob, jejichž činnost by mohla ovlivnit schopnost IBM poskytovat předmětné služby; ponese odpovědnost za správu a výkon činností těchto třetích osob.

1.4.1 Poskytování služeb - Service Engagements

a. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM bude poskytovat služby pro implementaci služby Cloud Service, aby Zákazník mohl spouštět události eRFx a eAuction na podporu aktivity transformace pořízení. IBM poskytne dva 4hodinové semináře k návrhu pro službu Cloud Service. Jeden seminář bude řešit administrativní nastavení služby Cloud Service, jako jsou organizace, uživatelé a přiřazení zdrojové role, přístup dodavatele a kategorie pro odkazy na zdrojové události. Druhý seminář se zaměří na konfiguraci obsahu souvisejícího s eRFx, jako jsou oznámení knihovny Smart Data Library, šablony smluv, volby konfigurace a funkce pro importování a exportování informací o zdrojových událostech. IBM zajistí až 24hodinové zpřístupnění pro konfiguraci událostí eRFx, včetně událostí eAuction. IBM provede konfiguraci malého počtu konfigurací zástupců, jako např. až tři oznámení, pět položek knihovny Smart Data Library a jedna šablonu RFX. IBM poskytne Zákazníkovi poradenskou podporu ohledně používání softwaru, zákazníkova procesu ověřování, vývoje obchodních postupů Zákazníka a zpřístupnění pro koncové uživatele Zákazníka. Služba IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

b. IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM poskytne administrátorům Zákazníka služby zpřístupnění pro Cloud Service. Toto zahrnuje přezkumy funkčnosti administrativních funkcí, prodiskutování doporučených postupů, předávání praktických zkušeností s funkcemi administrace v místě testování a zodpovězení konkrétních dotazů Zákazníka během fáze zpřístupnění. IBM zajistí semináře zpřístupnění pro funkce služby Cloud Service v rámci modulu IBM Emptoris Strategic Supply Management. K tématům semináře bude patřit přehled událostí eRFx, kategorií, interních organizací, rolí uživatelů, konfigurace vlastností, oznámení, šablony, vytváření sestav a nástup dodavatele v souvislosti se zdroji, funkce importu/exportu, nástroje vyhodnocení eRFx a podmínky používání funkcí. Seminář bude zahrnovat rovněž přehled funkcí a cvičení uživatelů Zákazníka pro seznámení se službou Cloud Service. Služba IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

c. IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM poskytne služby vypracování návrhu zdrojové události na podporu projektu zdrojové události Zákazníka. Tyto služby budou zahrnovat strategii zdrojů, konfiguraci zdrojových událostí ve službě Cloud Service, podporu úrovně události během otevřené doby zdrojové události, strategii vyhodnocení a vyhodnocení odpovědí dodavatelů. Tyto služby budou poskytovány podle událostí. Dovolujeme si upozornit, že jedna zdrojová událost může zahrnovat použití několika typů eRFx dostupných v softwarovém modulu, jako např. RFI, RFP nebo eAuction. IBM zajistí seminář k požadavkům Události za účelem získání cílů a podrobností o požadavcích od Zákazníka. IBM vypracuje strategii události včetně konfigurace události a přístupu vyhodnocení. IBM zajistí konfiguraci události ve službě Cloud Service. IBM umožní pozvaným dodavatelům účast v činnostech předkládání nabídek pro událost. IBM poskytne po ukončení události výsledky vyhodnocení s využitím nástrojů v softwaru a přístupu vyhodnocení. IBM zajistí služby správy události po otevřenou dobu události. Služba IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

d. IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM poskytne Zákazníkovi služby zpřístupnění a implementace pro rozšířené funkce služby Cloud Service. To zahrnuje použití funkcí na podporu rozhodování, použití polí položek stanovených Zákazníkem a polí nabídky, jakož i využití vzorců polí nabídky. To zahrnuje i revizi metod eAuction

dostupných v systému. IBM zajistí dvoudenní seminář zpřístupnění pro rozšířené funkce služby Cloud Service včetně polí položek definovaných Zákazníkem, polí nabídek a polí vzorců, použití funkce více kol, použití cílené pozvánky ke zdrojové události, revizi a používání analýzy na podporu rozhodování a nástroje vytváření sestav. Seminář bude zahrnovat rovněž přehled funkcí a cvičení uživatelů Zákazníka pro seznámení se službou Cloud Service. Služba IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Cloud Service umožní Zákazníkovi zadávat a spravovat obsah zahrnující informace, které mohou být v souladu s platnými právními předpisy považovány za osobní údaje, včetně kontaktních údajů (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo, ID zaměstnance, nákladové středisko) a technických identifikačních údajů (uživatelské jméno, heslo, IP adresy, adresy MAC). IBM vyhoví požadavkům Zákazníka, jeho zaměstnanců nebo uživatelů typu Host na přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich údajů.

Tato služba Cloud Service není navržena podle žádných konkrétních požadavků týkajících se citlivých osobních údajů, chráněných zdravotních údajů nebo jiného regulovaného obsahu. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda Cloud Service vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s Cloud Service používá. Za žádných okolností nesmí Zákazník tuto službu Cloud Service použít ke shromažďování, zpracovávání nebo uchovávání chráněných zdravotních údajů.

Cloud Service šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí IBM a přístupovým místem sítě nebo stroje koncového uživatele. Služba Cloud Service šifruje obsah v případě, že je nečinná a čeká na přenos dat, pokud Zákazník používá verzi 10.1.1 nebo vyšší služby Cloud Service, v opačném případě je Zákazník povinen obsah zašifrovat před přidáním do služby Cloud Service.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro 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

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody SLA musí být předložen do třiceti (30) pracovních dnů poté, co došlo k dopadu události na dostupnost služeb Cloud Service. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří 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 kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti 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 Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za 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	Kompence (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,7 % pro Zákazníky, kteří si zakoupili Prémiovou podporu	2 %
< 99,0% v případě, že Prémiová podpora zakoupena nebyla	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	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 %.

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.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr style="width: 20%; margin: 10px auto;"/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
---	--

4. Technická podpora

IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. Poznámka: Zajistíme nepřetržitou (24 x 7) spolupráci se Zákazníkem při řešení kritických problémů a poskytneme Zákazníkovi dostupné technické zdroje k využití v této době.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Nabídky Cloud Service jsou prodávány v souladu s následující(mi) metrikou(ami):

- a. **Oprávněný uživatel** – je měrnou 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 ke službě Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový 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.
- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb anebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- c. **Událost** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Oprávnění pro událost jsou založena na počtu výskytů specifické události vztahující se k užívání Cloud Service. Oprávnění pro událost jsou specifická pro službu Cloud Service a typ události nesmí být změněn, vyměněn nebo agregován s oprávněními pro událost vztahujícími se k jiné službě Cloud Service, ani s jiným typem události. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou událost, ke které dojde během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
Pro účely této Cloud Service je Událost jedinečný report generovaný ze zpracování e-mailu, seznamu e-mailů, kódu HTML, domény nebo IP adresy prostřednictvím Cloud Service.
- d. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci služby Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

5.3 Poplatky za služby On Demand

Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy si Zákazník objedná volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

5.4 Poplatky za vzdálené služby

Předplacené registrace vzdálených služeb a údržby se zajišťují buďto vzdáleně, nebo na pracovišti IBM. Plány projektů a dokumentace projektů se dodávají formou dokumentů ve vlastnictví IBM s neomezeným právem Zákazníka tyto dokumenty kopírovat a opakovaně používat v rámci Zákazníkových obchodních aktivit. IBM zajistí přiřazení řešitelů do 20 pracovních dnů od přijetí objednávky a bude poskytovat týdenní zprávy o stavu projektu. Předpokládá se, že projekty vzdáleně poskytovaných služeb budou dokončeny do 150 dnů od začátku poskytování předmětné služby.

5.5 Ověření

Zákazník i) bude uchovávat a na vyžádání poskytne záznamy, výstup ze systémových nástrojů a přístup do prostor Zákazníka, jak je přiměřeně nezbytné k tomu, aby IBM a její nezávislý auditor mohli ověřit dodržování podmínek této Smlouvy ze strany Zákazníka, a ii) ihned objedná a uhradí požadovaná oprávnění dle aktuálních sazeb IBM a další poplatky a závazky stanovené na základě takového ověření,

kteří IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby Cloud Service a ještě dva roky poté.

6. Smluvní období a možnost obnovení

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 alespoň 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 Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

7. Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který může Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service a pouze po dobu poskytování služby Cloud Service.

8. Dodatečné podmínky

8.1 Obecná ustanovení

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

8.2 Zálohování

Zálohy jsou prováděny denně pro produktivní instance a týdně pro neproduktivní instance. IBM uchová záložní kopii dat Zákazníka po dobu maximálně 90 dní pro produktivní instance a 7 dní pro neproduktivní instance. Zákazník nese odpovědnost za takovou konfiguraci zabezpečení nabídky Cloud Service, aby zabránil jednotlivým uživatelům v odstranění dat, a zároveň bere na vědomí, že IBM nemá povinnost odstraněná data obnovit, přičemž za tuto činnost, je-li relevantní, mohou být účtovány poplatky.

8.3 Uplynutí doby platnosti služby Cloud Service

Před uplynutím doby platnosti nebo ukončením služby Cloud Service může Zákazník používat libovolné funkce reportingu nebo exportu služby Cloud Service k extrahování dat. Služby uživatelské extrakce dat se nabízejí v rámci samostatné smlouvy. Poté, co IBM od Zákazníka do 30 dnů od uplynutí doby platnosti nebo ukončení služby Cloud Service obdrží žádost o podporu, poskytne Zákazníkovi elektronickou kopii obsahu v nativním formátu aplikace.

8.4 Přejít na vyšší verzi služby Cloud Service

IBM nainstaluje a nakonfiguruje upgrady 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 základní (Essential) nebo rozšířené prémiové podpory (Premier Premium Support), si může vyžádat naplánování upgradu na dny víkendu v závislosti na plánované dostupnosti. Vyšší prioritu při plánování služeb upgradu na víkendové dny mají odběratelé rozšířené prémiové podpory (Premier Premium Support).

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

8.5 Aktualizace databáze

IBM provede jednou za čtvrtletí (resp. až čtyřikrát za čtvrtletí v případě Prémiové podpory) 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.

8.6 Certifikáty poskytnuté Zákazníkem

Pokud si Zákazník konkrétně nevyžádá použití vlastního internetového lokátoru jednotného prostředku, 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.

8.7 Zotavení z havárie

Pokud Zákazník používá aktuální podporovanou verzi služby Cloud Service a pokud si zakoupil minimálně jednu Neproduktivní instanci, v případě závažného narušení systému způsobeného událostí typu vis major (např. požárem, zemětřesením, povodní atd.) IBM provede zotavení z havárie při vynaložení komerčně přiměřeného úsilí o obnovu produktivních dat Zákazníka do jednoho z neproduktivních prostředí Zákazníka s cílovou dobou zotavení 72 hodin. Toto ustanovení nepředstavuje záruku a neuplatní se žádná dohoda o úrovni služeb.

8.8 Kumulativní oprávnění

Zákazníci jsou povinni získat oprávnění pro Instanci a rovněž takový počet oprávnění pro Oprávněné uživatele, který bude dostatečný k pokrytí uživatelů služby Cloud Service produktů IBM Emptoris Sourcing on Cloud a IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

8.9 Oprávnění nejsou požadována

Administrativní uživatelé jsou zahrnuti do nabídky Cloud Service. Zákazník nemusí získat oprávnění pro Oprávněné uživatele pro administrativní uživatele Cloud Service.

Administrativní uživatel smí 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.

Ke Cloud Service lze poskytnout přístup jakémukoli externímu uživateli (uživatelé spojení s externími třetími stranami, se kterými Zákazník spolupracuje), který je poté považován za Uživatele typu Host. Zákazník nemusí získat oprávnění pro Oprávněné uživatele pro Uživatele Cloud Service typu Host. Za tyto Uživatele typu Host nese odpovědnost Zákazník, a to včetně - nikoli však pouze - a) jakýchkoli nároků vznesených Uživateli typu Host v souvislosti s Cloud Service; b) poplatků, které vzniknou Uživateli typu Host; nebo c) jakéhokoli zneužití Cloud Service těmito Uživateli typu Host. Pro Uživatele typu Host je poskytována podpora pouze pro následující položky:

- Problémy s hesly a přihlášením
- Navigace
- Problémy s prohlížečem
- Otázky týkající se funkcí produktu

Pro podporu v jiných jazycích než angličtině kontaktujte IBM.

8.10 Požadavky OJEU

Pokud Zákazník využívá funkci Úředního věstníku EU, v rámci které zdrojový systém přenáší data na web Tenders Electronic Daily (TED), nese odpovědnost za podání žádosti k OJEU a absolvování testů GAMMA. Přenos dat probíhá výhradně mezi Zákazníkem a tímto serverem třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečiní žádná prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.