

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo 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

IBM Emptoris Sourcing on Cloud to system do zarządzania zdarzeniami dotyczącymi zakupów, takimi jak zapytania o informacje (ZOI), zapytania cenowe (ZOC), zapytania ofertowe (ZOO), ankiety nabywców oraz aukcje klasyczne i odwrotne. Dzięki temu Klienci mogą tworzyć, obsługiwać i monitorować oferty lub odpowiedzi otrzymane od dostawców, przyznawać zamówienia oraz tworzyć raporty na ten temat (z wykorzystaniem raportów standardowych).

Infrastruktura Usługi Przetwarzania w Chmurze została skonfigurowana z myślą o obsłudze:

- 300 Jednocześnie Pracujących Użytkowników obsługujących ZOO, ZOI, ZOC lub ankiety nabywcy, lub
- 270 Jednocześnie Pracujących Użytkowników przeprowadzających angielskie aukcje odwrotne i klasyczne, lub
- 60 Jednocześnie Pracujących Użytkowników przeprowadzających japońskie lub holenderskie aukcje odwrotne lub aukcje klasyczne.

Jednocześnie Pracujący Użytkownicy to użytkownicy, którzy są zalogowani do systemu i aktywnie korzystają z niego w tym samym czasie. System można skonfigurować tak, aby w zależności od różnych czynników mógł obsługiwać dodatkowych Jednocześnie Pracujących Użytkowników. Obsługa większej liczby użytkowników może wymagać dodatkowych zasobów infrastrukturalnych.

Funkcje podstawowe umożliwiają:

- tworzenie i obsługę ZOI, ZOC, ZOO, ankiet nabywców oraz angielskich aukcji odwrotnych i aukcji klasycznych;
- tworzenie szablonów dla powyższych typów zdarzeń;
- wykorzystanie funkcji biblioteki i infrastruktury danych inteligentnych upraszczających tworzenie zdarzeń;
- raportowanie danych dotyczących zdarzeń z użyciem zestawu raportów standardowych;
- skonfigurowanie jednej organizacji nabywcy.

Funkcje zaawansowane oferują następujące możliwości:

- Sourcing Desktop Intelligence (SDI): funkcja umożliwia eksportowanie danych ofert i korzystanie z zaawansowanych możliwości programu Microsoft Excel w celu wykonywania różnego rodzaju zadań analitycznych;
- analiza scenariuszy: funkcja umożliwia tworzenie ograniczeń odpowiadających konkretnym potrzebom w zakresie zaopatrzenia i preferencjom biznesowym Klienta z wykorzystaniem funkcji optymalizacji wbudowanej w aplikację;
- aukcje zoptymalizowane: funkcja umożliwia tworzenie ograniczeń pozwalających optymalizować cały przebieg zdarzenia, tak aby koszt nie był jedynym kryterium oceny dostawcy uczestniczącego w aukcji;
- elastyczne licytowanie: za pomocą tej funkcji można włączać składanie pakietów ofert, składanie ofert z upustem ilościowym i ogólne upusty ilościowe;
- wspomaganie decyzji dostawców i współpraca z dostawcami: funkcja pozwala na przekazywanie dostawcom opinii na temat ich ofert, aby umożliwić im oferowanie innowacyjnych rozwiązań, podkreślenie przewagi nad konkurencją i optymalizowanie ofert;
- składanie ofert w jednej i w dwóch kopertach: funkcja umożliwia nabywcy skonfigurowanie zapytania ofertowego w strukturze z jedną lub dwiema kopertami.

1.1 Subskrypcje podstawowe

Poniżej opisano opcje subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze (dalej „Subskrypcje Podstawowe”), które są dostępne jako odpowiednie Usługi Przetwarzania w Chmurze. Zakupione Subskrypcje Podstawowe są określone w Dokumencie Transakcyjnym. Odniesienia do Usługi Przetwarzania w Chmurze zawarte w niniejszym dokumencie mają zastosowanie do zakupionych Subskrypcji Podstawowych.

1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje funkcje podstawowe i funkcje zaawansowane.

1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje tylko funkcje podstawowe.

1.2 Składniki opcjonalne

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze dodaje do usługi IBM Emptoris Sourcing on Cloud funkcje zaawansowane. Aby nabyć tę opcję, Klient musi mieć wykupioną subskrypcję na usługę IBM Emptoris Sourcing on Cloud.

1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia rozbudowę konfiguracji o dodatkowe serwery w przypadku zapotrzebowania na większą moc obliczeniową niż dostępna w wersji standardowej.

1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest uruchamiana na żądanie i umożliwia obsługę oraz monitorowanie zdarzeń w koordynacji z Klientem, a także szkolenie i wspieranie dostawców w całym cyklu życia zdarzenia.

1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Klient może korzystać z tej usługi w celu wyświetlania, monitorowania, wyszukiwania i uruchamiania raportów oraz oceniania zdarzeń, do których został zaproszony.

1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

Klient może korzystać z tej Usługi Przetwarzania w Chmurze 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.

1.3 Oferta Wsparcia Premium (Premium Support)

1.3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support

Niniejsza oferta obejmuje maksymalnie cztery odświeżenia baz danych na kwartał, wyższy docelowy poziom usług określony w umowie SLA (99,7%) oraz harmonogram aktualizacji podczas weekendów, nie w godzinach pracy.

W ramach usługi IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support Klientowi zostanie również przydzielony Lider AVL (Accelerated Value Leader). Lider AVL, który może być pracownikiem lub podwykonawcą IBM, będzie wykonywać następujące zadania:

- Zarządzanie problemami

IBM będzie dostarczać regularne uaktualnienia dotyczące postępu prac, usprawniać komunikację między Klientem a IBM w zakresie problemów, pomagać w rozwiązywaniu otwartych problemów oraz dostarczać miesięczne raporty dotyczące zarządzania w odniesieniu do czynności.

- Wsparcie proaktywne

IBM wyznaczy określoną osobę kontaktową, która zapewni pomoc i poradnictwo w zakresie Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby wyeliminować lub ograniczyć problemy. Będzie to obejmować w szczególności wysyłanie Klientowi alertów o autoryzowanych raportach z analizy programu (APAR) dotyczących innych Klientów oraz pomoc w tworzeniu planów redukcji ryzyka podczas przedstawiania propozycji zmian, np. aktualizacji, w środowisku Klienta, uczestniczenie w planowaniu cyklu życia i serwisowania produktu oraz udostępnianie okresowych raportów.

- Udostępnianie kwalifikacji
IBM pomoże Klientowi w rozwijaniu kwalifikacji związanych z Usługą Przetwarzania w Chmurze, zapraszając go na spotkania informacyjne prowadzone przez doświadczonych specjalistów ds. technicznych oraz szybko udostępniając mu informacje techniczne.

Klient:

- wyznaczy Podstawową Osobę Kontaktową odpowiedzialną za przyjmowanie i rozpowszechnianie informacji o zgłoszeniach problemów oraz aktualizacji i poprawek, ustalanie priorytetów zaległych zgłoszeń problemów, a także przeglądanie raportów postępu prac dotyczących Incydentów przed skontaktowaniem się z IBM w celu uzyskania asysty;
- prześle dane kontaktowe Podstawowej Osoby Kontaktowej w chwili rozpoczęcia korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz poinformuje IBM o ewentualnej zmianie Podstawowej Osoby Kontaktowej na piśmie z wyprzedzeniem 30 dni za pośrednictwem Lidera AVL;
- będzie uczestniczył w telekonferencjach organizowanych przez Lidera AVL.

1.3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Niniejsza oferta obejmuje wszystkie elementy oferty IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support, a ponadto następujące usługi:

- Roczna kontrola poprawności zdalnie świadczonej usługi
IBM udostępni ocenę poprawności konfiguracji i wdrożenia Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz sposobu jej używania przez Klienta. Ocena ta będzie obejmować wnioski i zalecenia dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze. W ramach tej usługi IBM dokona przeglądu oryginalnej dokumentacji wdrożenia Klienta oraz wszystkich otwartych raportów APAR, przeprowadzi wywiady z użytkownikami końcowymi, dokona przeglądu konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta, przeprowadzi ocenę integracji i modyfikacji poszczególnych modułów oraz dostarczy raport z analizy zawierający wnioski, obserwacje i zalecenia wprowadzenia udoskonaleń.
- Aktualizacja zdalnie świadczonej usługi
IBM będzie świadczyć usługi aktualizacji Klientom, którzy korzystają z Usługi Przetwarzania w Chmurze w wersji 10.0 lub nowszej, w celu jej uaktualnienia do nowszego wydania tej samej wersji. Klient musi zasubskrybować środowisko pozaprodukcyjne Usługi Przetwarzania w Chmurze, przeczytać dokumentację każdej nowej wersji, utworzyć plan projektowy aktualizacji i wziąć odpowiedzialność za jego realizację oraz przekazywać odpowiednie zgłoszenia problemów dotyczące aktualizacji Usługi Przetwarzania w Chmurze. IBM zapewni Klientowi poradnictwo w zakresie projektu Klienta i planów wprowadzenia użytkowników. Będzie przeprowadzać przeglądy i kontrole plików konfiguracyjnych Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz przeglądy nowych funkcji, jak również udzielać Klientowi porad dotyczących testowania aktualizacji.
Instalacja kodu niestandardowego
- W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM zapewni instalację kodu niestandardowego utworzonego przez dział usług specjalistycznych IBM (IBM Professional Services), zgodnie z odrębną umową między Stronami.
- Kwartalne przeglądy biznesowe
IBM nawiąże współpracę z Klientem w celu dokonania przeglądu używanej przez Klienta Usługi Przetwarzania w Chmurze, obejmującego jej wdrożenie, podejmowane w związku z nią czynności oraz związane z nią problemy i plany na przyszłość.
- Priorytetowe planowanie aktualizacji w weekendy
Klient uzyska możliwość zaplanowania aktualizacji na weekend, w czasie zarezerwowanym dla Klienta i innych Klientów, którzy nabędą usługę IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Kod zewnętrzny
Klient musi zasubskrybować usługę IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support, aby uzyskać instalację niestandardowych artefaktów w Usłudze Przetwarzania w Chmurze, takich jak programy użytkownika, adaptory lub inne procesy zewnętrzne.

1.4 Usługi świadczone zdalnie

Aby IBM mógł realizować Przedsięwzięcie dotyczące usług, Klient zobowiązuje się:

- wyznaczyć osobę kontaktową ze strony Klienta, do której będzie kierowana wszelka korespondencja związana z Usługą Przetwarzania w Chmurze i która będzie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach związanych z Usługą Przetwarzania w Chmurze; która będzie pośredniczyć w wymianie informacji między IBM i wszystkimi działami przedsiębiorstwa Klienta uczestniczącymi w Usłudze Przetwarzania w Chmurze; która będzie uczestniczyć w zebraniach na temat postępu w realizacji prac; która będzie uzyskiwać i przekazywać informacje, dane i decyzje w terminie 3 (trzech) dni roboczych od otrzymania stosownego wniosku IBM oraz która będzie udzielać pomocy w rozwiązywaniu i eskalowaniu problemów dotyczących Usługi Przetwarzania w Chmurze w organizacji Klienta (o ile zajdzie taka potrzeba);
- zapewnić IBM dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta;
- współpracować w celu zrealizowania zadań i działań wykonywanych przez Klienta;
- potwierdzić i uznać, że niniejsze usługi zaprojektowano z myślą o obsłudze jednego obszaru biznesowego, w którym wdrażane jest oprogramowanie, związanego z jednym zestawem wymagań; Usługa Przetwarzania w Chmurze może być wdrożona w wielu obszarach biznesowych, ale dodatkowe obszary mogą wymagać dodatkowych Przedsięwzięć dotyczących usług;
- udostępniać wymagania biznesowe Klienta związane z nabytymi Przedsięwzięciami dotyczącymi Usług;
- odpowiadać za opracowywanie i realizację planów testów, odpowiednich skryptów testowych oraz powiązanych danych;
- odpowiadać za opracowywanie procedur biznesowych dotyczących użytkowników końcowych oraz za realizację udostępniania usług użytkownikom końcowym;
- konsultować się z IBM przed zaangażowaniem osób trzecich, których praca mogłaby wpłynąć na zdolność IBM do świadczenia Usług, a także odpowiadać za zarządzanie osobami trzecimi i za wyniki ich pracy.

1.4.1 Przedsięwzięcia dotyczące usług

a. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM będzie świadczyć usługi mające na celu wdrożenie Usługi Przetwarzania w Chmurze i umożliwienie Klientowi uruchamiania zdarzeń typu zapytanie elektroniczne oraz aukcje elektroniczne w ramach wspomaganie przekształceń procesów zaopatrzeniowych. IBM przeprowadzi dwie 4-godzinne sesje warsztatów projektowych poświęcone tej Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Podczas jednej z tych sesji zostaną omówione kwestie administracyjne Usługi Przetwarzania w Chmurze, takie jak struktura organizacyjna, użytkownicy i przypisanie ról w procesie zaopatrzenia, metodyka obsługi dostawców oraz kategorie, z którymi będą związane zdarzenia zakupowe. Druga sesja będzie się koncentrować na konfigurowaniu zawartości powiązanej ze zdarzeniami ZOx, takiej jak powiadomienia, wykorzystaniu biblioteki danych inteligentnych, szablonów umów, opcji konfiguracyjnych oraz funkcji importowania i eksportowania szczegółowych danych zdarzenia zakupowego. IBM przeprowadzi również warsztaty wprowadzające w wymiarze maksymalnie 24 godzin, związane z konfigurowaniem zdarzeń ZOx, w tym aukcji elektronicznych. IBM skonfiguruje kilka elementów reprezentatywnych opcji konfiguracyjnych. Mogą to być na przykład maksymalnie trzy powiadomienia, pięć pozycji biblioteki danych inteligentnych i jeden szablon ZOx. IBM udzieli Klientowi porad w zakresie użytkowania oprogramowania, procesu sprawdzania poprawności stosowanego przez Klienta, tworzenia procedur biznesowych Klienta i udostępniania usług użytkownikom końcowym Klienta. Usługa IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

b. IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM udostępni administratorom Usługi Przetwarzania w Chmurze ze strony Klienta usługi wprowadzające. Obejmie to przegląd funkcji administracyjnych, dyskusję na temat sprawdzonych procedur, praktyczne ćwiczenia związane z wykonywaniem funkcji administracyjnych oraz odpowiadanie na konkretne pytania Klienta podczas sesji wprowadzających. IBM przeprowadzi warsztaty wprowadzające na temat funkcji Usługi Przetwarzania w Chmurze w module IBM

Emptoris Strategic Supply Management. Tematyka tych warsztatów będzie obejmować przegląd zdarzeń ZOx, kategorii, organizacji wewnętrznych, ról użytkowników, właściwości konfiguracyjnych, powiadomień, szablonów, raportowania, przygotowania (onboardingu) dostawców do uczestniczenia w procesie zaopatrzenia, funkcji importowania i eksportowania, narzędzi oceny zapytań ZOx, a także funkcji związanych z warunkami używania. Warsztaty obejmą przegląd funkcji oraz praktyczne ćwiczenia przeznaczone dla użytkowników z firmy Klienta, którzy będą mogli zapoznać się z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Usługa IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

c. IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM będzie świadczyć usługi projektowania zdarzeń zakupowych w celu zapewnienia wsparcia projektu Klienta w tym zakresie. Usługi te będą obejmować strategię zaopatrzenia, konfigurację zdarzenia zakupowego w Usłudze Przetwarzania w Chmurze, wsparcie na poziomie zdarzenia w okresie, w którym to zdarzenie pozostaje otwarte, strategię oceny oraz ocenę odpowiedzi dostawców. Usługi te są świadczone w odniesieniu do poszczególnych zdarzeń. Należy zauważyć, że pojedyncze zdarzenie zakupowe może obejmować korzystanie z kilku typów ZOx dostępnych w tym module oprogramowania, takich jak zapytanie o informacje (ZOI), zapytanie ofertowe (ZOO) lub aukcja elektroniczna. IBM przeprowadzi warsztaty dotyczące wymagań związanych z tym zdarzeniem, aby uzyskać od Klienta szczegółowe informacje o jego celach i wymaganiach. Ponadto IBM opracuje strategię dotyczącą zdarzenia, w tym jego konfigurację, a także metodykę oceny. IBM skonfiguruje to zdarzenie w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze. Następnie IBM umożliwi zaproszonym dostawcom wzięcie udziału w procesach składania ofert w ramach tego zdarzenia. IBM udostępni wyniki oceny po zamknięciu zdarzenia. Będą one oparte na narzędziach dostępnych w oprogramowaniu oraz wybranej metodyce oceny. IBM będzie świadczyć usługi zarządzania zdarzeniem w okresie, w którym będzie ono otwarte. Usługa IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

d. IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM będzie świadczyć na rzecz Klienta usługi wprowadzające i wdrożeniowe dotyczące zaawansowanych funkcji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Obejmuje to korzystanie z funkcji wspomagania procesu decyzyjnego, używanie zdefiniowanych przez Klienta pól pozycji i pól ofert, a także używanie formuł w polach oferty. W ramach usługi omawiane są także metody aukcji elektronicznych dostępne w systemie. IBM przeprowadzi dwudniowe warsztaty wprowadzające na temat zaawansowanych funkcji Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym definiowanych przez Klienta pól pozycji, pól ofert i pól formuł, używania funkcji składania ofert w zdarzeniach z wieloma rundami, wysyłania zaproszeń do udziału w zdarzeniu zakupowym skierowanych do określonych grup użytkowników; podczas warsztatów zostanie również omówione wykorzystanie narzędzi analitycznych i raportowych w celu wspomagania procesu decyzyjnego. Warsztaty obejmą przegląd funkcji oraz praktyczne ćwiczenia przeznaczone dla użytkowników z firmy Klienta, którzy będą mogli zapoznać się z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Usługa IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady IBM dotyczące ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia Klientowi wprowadzanie zawartości, która może być uznawana za dane osobowe w rozumieniu przepisów o ochronie danych (są to m.in. informacje kontaktowe: imiona, nazwiska, nazwy, adresy, numery telefonów, adresy e-mail, identyfikatory pracowników i centra kosztowe, jak również identyfikatory techniczne: nazwy użytkowników, hasła, adresy IP i MAC), oraz zarządzanie taką treścią. Na żądanie Klienta IBM umożliwi jemu, jego pracownikom i Użytkownikom-Gościom uzyskanie dostępu do tych danych osobowych oraz ich aktualizowanie, korygowanie i usuwanie.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa obowiązujących dla zawartości takiej jak wrażliwe dane osobowe, chronione informacje dotyczące zdrowia i inne rodzaje zawartości podlegającej regulacjom. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia jego wymagania w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą. Klient w żadnym przypadku nie może wykorzystać niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze do gromadzenia, przetwarzania lub przechowywania chronionych informacji dotyczących zdrowia.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych między siecią IBM a punktem dostępu do sieci lub maszyną użytkownika końcowego. Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość również wtedy, gdy znajduje się ona w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych, o ile Klient używa Usługi Przetwarzania w Chmurze w wersji 10.1.1 lub nowszej. W przeciwnym razie Klient jest odpowiedzialny za zaszyfrowanie zawartości przed jej dodaniem do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

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

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzydziestu dni roboczych od zdarzenia, które miało wpływ na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. 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 Poziomy 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)
< 99,7% w przypadku zakupu Wsparcia Premium przez Klienta	2%
< 99,0% w przypadku braku zakupu Wsparcia Premium	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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%.

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

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w miesiącu obowiązywania umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 500 minut Przeszoju = 42 700 minut <hr style="width: 20%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
---	--

4. Wsparcie techniczne

IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania. Uwaga: IBM będzie współpracować z Klientem w trybie 24x7 w celu rozwiązania krytycznych problemów pod warunkiem, że Klient dysponuje pracownikiem technicznym gotowym do pracy w takich godzinach.	W 1 godzinę	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

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

- a. 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. Ponadto Klient

musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Zdarzenie**. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego Zdarzenia związanego z użyciem Usługi Przetwarzania w Chmurze. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są specyficzne dla Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi takimi uprawnieniami dotyczącymi innej Usługi Przetwarzania w Chmurze lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

Na potrzeby niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze Zdarzenie oznacza unikalny raport wygenerowany w wyniku przetwarzania wiadomości e-mail, listy wiadomości e-mail, kodu HTML, domeny lub adresu IP w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.

- d. 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 niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

5.3 Opłaty za opcje dostępne na żądanie

Opcje „na żądanie” będą uwzględniane na fakturze za miesiąc, w którym taka opcja zostanie zamówiona przez Klienta, według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

5.4 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługi Zdalne i subskrypcje serwisowe są świadczone zdalnie lub w lokalizacji IBM. Plany projektowe i dokumentacja projektowa są dostarczane jako dokumenty stanowiące własność IBM, przy czym Klient ma nieograniczone prawo do ich kopiowania i ponownego wykorzystywania w ramach prowadzonej działalności. IBM wyznaczy pracowników do realizacji usług w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania zamówienia i będzie dostarczać cotygodniowe raporty o postępach prac w projekcie. Przedsięwzięcia dotyczące usług świadczonych zdalnie powinny zakończyć się w ciągu 150 dni od rozpoczęcia działań związanych z świadczeniem tych usług.

5.5 Weryfikacja

Klient będzie i) prowadzić i na żądanie dostarczać rejestry, rekordy i dane wyjściowe narzędzi systemowych oraz zapewniać wstęp na teren Klienta w zakresie niezbędnym dla IBM i jego niezależnych rewidentów w celu zweryfikowania, czy Klient przestrzega Umowy, oraz ii) niezwłocznie zamawiać i opłacać wszelkie niezbędne uprawnienia według cen obowiązujących w danym czasie, a także uiszczać opłaty dodatkowe według stawek obowiązujących w danym czasie, jak również uiszczać inne opłaty oraz spełniać inne zobowiązania stwierdzone w wyniku takiej weryfikacji, zgodnie z fakturą wystawioną przez IBM. Takie zobowiązania w zakresie weryfikacji zgodności pozostają w mocy przez cały okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze i przez dwa lata po jego zakończeniu.

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. Oprogramowanie pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania.

8. Warunki dodatkowe

8.1 Postanowienia ogólne

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

8.2 Tworzenie kopii zapasowych

Kopie zapasowe są tworzone codziennie dla Instancji produkcyjnych oraz co tydzień dla Instancji pozaprodukcyjnych. IBM będzie przechowywać kopie zapasowe danych Klienta przez maksymalnie 90 dni dla Instancji produkcyjnych i maksymalnie siedem dni dla Instancji pozaprodukcyjnych. Klient ma obowiązek skonfigurować zabezpieczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze w taki sposób, aby uniemożliwić użytkownikom usuwanie danych. Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że IBM nie jest zobowiązany do odzyskania usuniętych danych oraz może naliczyć z tego tytułu opłaty, jeśli opcja taka jest dostępna.

8.3 Wygaśnięcie Usługi Przetwarzania w Chmurze

Przed wygaśnięciem lub zakończeniem świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może użyć dowolnych opcji raportowania lub eksportowania dostępnych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze w celu wyodrębnienia danych. Niestandardowe usługi wyodrębniania danych są dostępne w ramach odrębnego dokumentu. Po otrzymaniu zgłoszenia serwisowego od Klienta IBM zwróci Klientowi elektroniczną kopię zawartości Klienta w rodzimym formacie aplikacji w ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia lub zakończenia świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze.

8.4 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 Wsparcie Premium na poziomie Essential lub Premier, mogą zażądać zaplanowania prac na weekend, w zależności od dostępności opcji planowania. Subskrybenci Wsparcia Premium na poziomie Premier traktowani są priorytetowo podczas planowania aktualizacji w weekendy.

IBM powiadomi Klienta o zakończeniu okresu wsparcia wersji oprogramowania IBM 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.

8.5 Odświeżanie baz danych

IBM będzie replikować zawartość produkcyjnej bazy danych do środowiska pozaprodukcyjnego Klienta raz na kwartał (lub maksymalnie cztery razy na kwartał w przypadku Wsparcia Premium) dla każdego zakupionego systemu pozaprodukcyjnego. Usługi odświeżania będą wykonywane w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

8.6 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 odpowiadał za taki adres, za jego konserwację oraz za koszt jego odnowienia wraz w wszelkimi wymaganymi certyfikatami. Klient musi dostarczyć wymagane certyfikaty i informacje konfiguracyjne do IBM zanim Usługa Przetwarzania w Chmurze zostanie udostępniona.

8.7 Usuwanie skutków katastrofy

Z zastrzeżeniem, że Klient musi korzystać z aktualnej, obsługiwanej wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze, o ile Klient nabył co najmniej jedno środowisko pozaprodukcyjne, w przypadku poważnego przestoju w pracy systemu spowodowanego przez zdarzenie losowe niezależne od IBM (np. pożar, trzęsienie ziemi lub powódź), w ramach usuwania skutków katastrofy IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć dane produkcyjne Klienta w jednym z jego środowisk pozaprodukcyjnych w ciągu docelowego czasu odzyskiwania wynoszącego 72 godziny. IBM nie udziela niniejszym gwarancji i nie jest dostępną umowa dotycząca poziomu usług.

8.8 Wymagania dotyczące uprawnień zbiorczych

Klient musi uzyskać uprawnienie do Instancji oraz uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników w liczbie wystarczającej do objęcia wszystkich użytkowników usług IBM Emptoris Sourcing on Cloud i IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.

8.9 Uprawnienia niewymagane

Użytkownicy administracyjni są objęci ofertą Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient nie musi uzyskiwać uprawnień Autoryzowanych Użytkowników dla użytkowników administracyjnych Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Użytkownik administracyjny jest uprawniony 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.

Użytkownicy zewnętrzni (powiązani z zewnętrznymi osobami trzecimi, z którymi Klient współpracuje) mogą uzyskiwać dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze jako Użytkownicy-Goście. Klient nie musi uzyskiwać uprawnień Autoryzowanych Użytkowników dla Użytkowników-Gości Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) opłaty poniesione przez Użytkowników-Gości; c) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Użytkowników-Gości. Użytkownicy-Goście mają zapewnione wsparcie wyłącznie w następującym zakresie:

- Problemy dotyczące nazw użytkowników i haseł
- Nawigacja
- Problemy z przeglądarką
- Problemy funkcjonalne dotyczące produktów

W sprawie wsparcia w językach innych niż angielski należy kontaktować się z IBM.

8.10 Wymagania dotyczące opcji OJEU

Jeśli Klient korzysta z opcji OJEU, a system zamówień przesyła dane do europejskiego dziennika zamówień publicznych (Tenders Electronic Daily – TED), Klient ma obowiązek złożyć odpowiedni wniosek i przejść procedurę testu GAMMA. Dane są przysyłane wyłącznie między Klientem a takim serwisem WWW osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani zapewnień dotyczących takich serwisów WWW lub usług osób trzecich, a także nie ponosi żadnej odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi.