

# IBM Emptoris Sourcing on Cloud

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

## 1. Storitev v oblaku

IBM Emptoris Sourcing on Cloud je sistem, v katerem lahko naročniki upravljajo dogodke izbiranja dobaviteljev, vključno z naslednjim: zahtevke za informacije (RFI), zahtevke za ponudbo (RFQ), zahtevke za predlog (RFP), ankete za kupce, obratne angleške dražbe in terminske dražbe. Sistem naročniku omogoča ustvarjanje, izvajanje, nadziranje, poročanje (z uporabo standardnih poročil) in dodeljevanje ponudb in odzivov, ki jih predložijo dobavitelji.

Infrastruktura za storitev v oblaku je konfigurirana tako, da podpira:

- 300 sočasnih uporabnikov, ki izvajajo dogodke zahtevkov za predloge (RFP), zahtevkov za informacije (RFI), zahtevkov za ponudbe (RFQ) ali anket za kupce; ali
- 270 sočasnih uporabnikov, ki izvajajo angleške obratne dražbe ali angleške terminske dražbe; ali
- 60 sočasnih uporabnikov, ki izvajajo japonske ali nizozemske obratne ali terminske dražbe.

Sočasni uporabniki so opredeljeni kot uporabniki, ki so hkrati prijavljeni v sistem, v katerem so tudi aktivni. Sistem je morda konfiguriran tako, da obdeluje dodaten obseg sočasnih uporabnikov, odvisno od različnih dejavnikov. Za podporo večjih obsegov uporabnikov so morda potrebni dodatni infrastrukturni viri.

Osnovne funkcije naročniku omogočajo:

- ustvarjanje in izvajanje zahtevkov za informacije (RFI), zahtevkov za ponudbe (RFQ), zahtevkov za predloge (RFP), anket med kupci, obratnih angleških dražb in terminskih dražb;
- ustvarjanje predlog za zgoraj navedene vrste dogodkov;
- uporabo ogrodja pametnih podatkov in funkcij knjižnice za pomoč pri ustvarjanju dogodkov;
- poročanje o podatkovnih dogodkih z uporabo nabora standardnih poročil; in
- nastavitev ene nakupne organizacije.

Napredne funkcije naročniku omogočajo:

- sourcing desktop intelligence (SDI) za izvoz podatkov o ponudbah in dostop do zmožnosti v programu Microsoft Excel za namen izvajanja številnih analitičnih opravil;
- analizo scenarijev za ustvarjanje omejitev glede na naročnikove edinstvene zahteve glede izbiranja dobaviteljev in poslovne prednosti z vdolano funkcijo optimizacije izbiranja dobaviteljev;
- optimizirane dražbe za ustvarjanje omejitev, ki kupcu omogočajo izvajanje optimizacije v celotnem obdobju dogodka, kar pomeni, da strošek ne bo edini dejavnik za ocenjevanje dobavitelja na dražbi;
- prilagodljivo oddajanje ponudb, ki omogoča oddajanje ponudb v paketu, oddajanje ponudb poslovnega obsega in popuste na poslovno količino;
- podporo in sodelovanje pri odločanju o dobaviteljih, ki dobaviteljem zagotavlja povratne informacije o oddanih ponudbah, kar jim omogoča ponujanje inovativnih rešitev, poudarjanje konkurenčne prednosti in optimizacijo ponudb; in
- oddajanje ponudb v obliki ene ali dveh kuvert, ki kupcu omogoča konfiguracijo zahteve za ponudbo (RFP) v obliki strukture z eno ali dvema kuvertama.

### 1.1 Osnovne naročnine

V nadaljevanju so opisane možnosti naročnine storitve v oblaku (vsaka je "osnovna naročnina"), ki so na voljo kot ustrezna storitev v oblaku. V transakcijskem dokumentu je navedeno, katera osnovna naročnina oz. osnovne naročnine so bile kupljene. Sklici na storitev v oblaku v tem dokumentu se nanašajo na kupljene osnovne naročnine.

### **1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud**

Ta storitev v oblaku vključuje osnovne in napredne funkcije.

### **1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud**

Ta storitev v oblaku vključuje le osnovne funkcije.

## **1.2 Izbirne funkcije**

### **1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on**

Ta storitev v oblaku doda napredne funkcije storitvi IBM Emptoris Sourcing on Cloud. Če želi naročnik to možnost kupiti, mora imeti obstoječo naročnino na IBM Emptoris Sourcing on Cloud.

### **1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM**

Ta ponudba storitve v oblaku zagotavlja zmožnost povečanja potreb po zmogljivosti, višjih od standardne konfiguracija strežnika, in sicer z dodajanjem dodatnih strežnikov v konfiguracijo.

### **1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring**

Ta ponudba storitve v oblaku je storitev na zahtevo, ki se bo usklajevala z naročnikom pri zagonu in nadzoru dogodkov ter usposabljanju dobaviteljev in jim med življenjskim ciklom dogodka zagotavljala podporo.

### **1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only**

Naročnik si lahko ogleduje, nadzira, išče po in izvaja poročila ter ocenjuje dogodke, v katere je povabljen.

### **1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment**

Ta storitev v oblaku se lahko uporablja kot del naročnikovih neprodukcijskih dejavnosti, kar med drugim vključuje preizkušanje, nastavljanje zmogljivosti, diagnosticiranje napak, primerjalno preizkušanje, uprizarjanje, dejavnost zagotavljanja kakovosti in/ali razvijanje dodatkov ali razširitev storitve v oblaku za interno uporabo prek objavljenih aplikacijskih programerskih vmesnikov.

## **1.3 Ponudbe podpore Premium**

### **1.3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support**

Ta ponudba vključuje do štiri osvežitve baze podatkov na četrtletje, izboljšano ciljno pogodbo o ravni storitev (99,7 %) in nadgradnje, načrtovane za izvajanje med vikendom, in ne med delovnim časom.

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support zagotavlja tudi vodjo za pospešeno doseganje vrednosti (AVL). AVL je lahko zaposleni pri IBM-u ali IBM-ov podizvajalec in bo opravljal naslednje naloge:

- **Upravljanje problemov**  
IBM bo zagotovil redne posodobitve stanja, omogočil komunikacijo med naročnikom in IBM-om v primeru težav, spodbujal reševanje odprtih težav ter zagotovil mesečna poslovna poročila o dejavnostih.
- **Proaktivno podporo**  
IBM bo zagotovil imenovano kontaktno osebo, ki bo izvajala svetovanje in pomoč pri storitvi v oblaku, za pomoč pri zmanjševanju ali preprečevanju težav, ki se pojavljajo v storitvi v oblaku. Te dejavnosti lahko med drugim vključujejo opozarjanje naročnika na poročila analiz pooblaščenih programov (imenovana poročila APAR) drugih naročnikov, pomoč pri sestavljanju načrtov za zmanjšanje tveganj pri predlaganih spremembah, kot je nadgradnja naročnikovega okolja, sodelovanje v življenjskem ciklu produkta in načrtovanje vzdrževanja ter zagotavljanje rednega poročanja.
- **Prenos znanja**  
IBM bo naročniku omogočil, da razvija svoje znanje v zvezi s storitvijo v oblaku, in ga vabil na informativne sestanke z višjimi tehničnimi strokovnjaki ter mu omogočal zgodnji dostop do tehničnih informacij.

Naročnik bo:

- imenoval primarno kontaktno osebo, odgovorno za prejem in razširjanje podatkov, posodobitev in popravkov v zvezi s prijavi za podporo ter prednostno obravnavanje nerazrešenih prijav za podporo in pregledovanje poročil o stanju dogodkov, preden se za pomoč obrne na IBM;

- posredoval kontaktne podatke primarne kontaktne osebe na začetku uporabe storitve v oblaku in IBM-u prek AVL v 30 dni vnaprej posredoval pisno obvestilo o kakršnihkoli spremembah podatkov primarne kontaktne osebe; in
- sodeloval pri konferenčnih klicih, ki jih organizira AVL.

### 1.3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Ta ponudba vključuje vse funkcije ponudbe IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support in naslednje funkcije:

- Oddaljeno zagotovljeno storitev letnega preverjanja ustreznosti stanja sistema  
IBM bo zagotovil oceno na podlagi preverjanja ustreznosti stanja sistema za naročnikovo konfiguracijo, razmestitev in uporabo storitve v oblaku. Ocena bo vključevala ugotovitve in priporočila za izboljšave pri uporabi storitve v oblaku. V okviru te storitve bo IBM pregledal izvirno dokumentacijo za naročnikovo uvedbo, pregledal odprta poročila APAR, se pogovoril s končnimi uporabniki, pregledal naročnikovo konfiguracijo storitve v oblaku, zagotovil oceno integracij in prilagoditev za vsak modul ter zagotovil poročilo o analizi z ugotovitvami, opažanji in priporočili za izboljšave.
- Oddaljeno zagotovljeno storitev nadgradnje  
IBM bo zagotovil storitve nadgradnje za naročnike, ki uporabljajo različico 10.0 ali novejšo različico storitve v oblaku, za nadgradnjo na novejšo izdajo enake različice. Naročnik se mora naročiti na storitev v oblaku z neprodukcijskim okoljem, prebrati vso dokumentacijo nove izdaje, ustvariti in imeti projektne načrte za nadgradnjo ter poslati ustrezne prijave za podporo, da bo storitev v oblaku nadgrajena. IBM bo zagotovil svetovanje za naročnikove projektne načrte in načrte uvajanja uporabnikov, pregledal in nadziral konfiguracijske datoteke storitve v oblaku, pregledal nove funkcije in naročniku svetoval glede preizkušanja nadgradnje.  
Namestitve kode po meri
- IBM bo zagotovil namestitve kode po meri, ustvarjene v okviru IBM Professional Services (na podlagi ločene pogodbe med pogodbenima strankama) kot del storitve v oblaku.
- Četrletne preglede poslovanja  
IBM bo z naročnikom sodeloval pri pregledu njegove storitve v oblaku, vključno z naročnikovo uporabo, trenutnimi dejanji, težavami in načrti za prihodnost.
- Prednost pri načrtovanju nadgradenj med vikendi  
Naročnik bo imel zagotovljeno prednost pri razporejanju ur za nadgradnje med vikendi, pri čemer bodo ti termini rezervirani za naročnika in druge naročnike, ki so kupili ponudbo IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Zunanjo kodo  
Naročnik se mora naročiti na IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support, če želi imeti v storitvi v oblaku nameščene artefakte po meri, kot so uporabniški izhodi, vmesniki ali drugi zunanji postopki.

## 1.4 Oddaljeno zagotovljene storitve

Za to, da IBM zagotovi sodelovanje pri storitvi, mora naročnik:

- imenovati svojo kontaktno osebo, na katero bodo naslovljene vse komunikacije v zvezi s storitvijo v oblaku in ki bo pooblaščen za delovanje v naročnikovem imenu pri vseh stvareh v zvezi s storitvijo v oblaku; ki bo delovala kot posrednik med IBM-om in vsemi naročnikovimi oddelki, ki sodelujejo pri storitvi v oblaku; ki bo sodelovala na srečanjih o stanju projekta, pridobila in zagotovila informacije, podatke in odločitve v treh (3) delovnih dneh od IBM-ove zahteve; ki bo v naročnikovi organizaciji po potrebi pomagala pri razreševanju težav glede storitve v oblaku in predajanju teh težav na višjo raven obdelave;
- IBM-u zagotoviti dostop do svojih storitev v oblaku;
- sodelovati pri opravljanju svojih nalog in dejavnosti;
- potrditi in soglašati, da so te storitve zasnovane za podpiranje enega poslovnega področja, ki uvaja programsko opremo, z enim naborom zahtev. Storitve v oblaku podpira razmestitve za več poslovnih področij, vendar pa so za dodatna področja morda zahtevana dodatna sodelovanja pri storitvi;

- posredovati svoje poslovne zahteve glede kupljenih sodelovanj pri storitvi;
- biti odgovoren za razvoj in uvedbo načrtov preizkušanja, ustreznih skriptov za preizkušanje in povezanih podatkov;
- biti odgovoren za razvoj poslovnih postopkov za končne uporabnike ter razvoj in zagotovitev storitev omogočanja uporabe za končne uporabnike; in
- se pred sodelovanjem s tretjimi osebami, katerih delo lahko vpliva na IBM-ovo zmožnost zagotavljanja storitev, z IBM-om o tem posvetovati ter biti odgovoren za upravljanje in delovanje teh tretjih oseb.

#### 1.4.1 Sodelovanja pri storitvah

##### a. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM bo zagotovil storitve za uvedbo storitve v oblaku, ki bo naročniku omogočala izvajanje dogodkov eRFx in eAuction kot podporo dejavnosti preobrazbe nabave. IBM bo izvedel dve 4-urni delavnici za načrtovanje za storitev v oblaku. Ena delavnica bo zajemala skrbniško nastavitve storitve v oblaku, kot so organizacija, uporabniki in dodeljevanje vlog za izbiranje dobaviteljev, pristop dobaviteljev in kategorije za povezovanje z dogodki izbiranja dobaviteljev. Druga delavnica bo osredotočena na konfiguracijo vsebine, povezane z eRFx, kot so obvestila, knjižnica pametnih podatkov, predloge pogodb, konfiguracijske možnosti in funkcije za uvoz in izvoz podrobnosti o dogodkih izbiranja dobaviteljev. IBM bo zagotovil do 24 ur omogočanja konfiguriranja dogodkov eRFx, vključno z dogodki eAuction. IBM bo konfiguriral majhno število konfiguracij predstavnikov, kot so največ tri obvestila, pet vnosov v knjižnico pametnih podatkov in eno predlogo RFX. IBM bo naročniku zagotovil podporo s svetovanjem glede uporabe programske opreme, postopka preverjanja naročnika, postopka razvoja naročnikovega poslovanja in omogočanja uporabe za naročnikove končne uporabnike. Naročnik mora kupiti storitev IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement, ki jo je treba izvesti sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

##### b. IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM bo naročnikovim skrbnikom storitve v oblaku zagotovil storitve omogočanja uporabe. Te storitve bodo vključevale preglede delovanja skrbniških funkcij, razprave o najboljših praksah, praktično delo s funkcijami skrbnika na mestu za preizkušanje in odzivanje na posamezna vprašanja naročnika med sejo omogočanja uporabe. IBM bo izvedel delavnico za omogočanje funkcij storitve v oblaku znotraj modula IBM Emptoris Strategic Supply Management. Teme delavnice vključujejo pregled dogodkov eRFx, kategorij, notranje organizacije, uporabniških vlog, konfiguracijskih lastnosti, obvestil, predlog, poročanja ter uvajanje dobaviteljev glede na izbiro dobaviteljev, funkcij za uvoz/izvoz, orodij za ocenjevanje eRFx in funkcij pogojev uporabe. Delavnica bo vključevala tudi pregled funkcij in praktične vaje za naročnikove uporabnike za spoznavanje s storitvijo v oblaku. Naročnik mora kupiti IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement, ki jo je treba izvesti sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

##### c. IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM bo zagotovil storitve načrtovanja za dogodek izbiranja dobaviteljev kot podporo naročnikovemu projektu dogodka izbiranja dobaviteljev. Te storitve bodo vključevale strategijo izbiranja dobaviteljev, konfiguracijo dogodka izbiranja dobaviteljev v storitvi v oblaku, podporo na ravni dogodka med trajanjem dogodka izbiranja dobaviteljev, strategijo ocenjevanja in ocenjevanje odzivov dobaviteljev. Te storitve so zagotovljene za posamezni dogodek. En dogodek izbiranja dobaviteljev lahko vključuje uporabo več vrst eRFx, ki so na voljo v modulu programske opreme, kot so zahtevki za informacije (RFI), zahtevki za predloge (RFP) ali elektronske dražbe (eAuction). IBM bo izvedel delavnico o zahtevah za dogodek, da bo od naročnika pridobil podrobnosti o ciljih in zahtevah. IBM bo razvil strategijo dogodka, vključno s konfiguracijo dogodka in pristopom za ocenjevanje. IBM bo konfiguriral dogodek v storitvi v oblaku. IBM bo omogočil sodelovanje povabljenih dobaviteljev v dejavnostih oddajanja ponudb za dogodek. IBM bo po zaključku dogodka zagotovil rezultate ocenjevanja na podlagi orodij v programski opremi in pristopa za ocenjevanje. IBM bo zagotavljal storitve upravljanja dogodkov v času trajanja dogodka. Naročnik mora kupiti IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement, ki jo je treba izvesti sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

d. IBM Emptoris Sourcing RFx Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM bo naročniku zagotovil storitve omogočanja in uvajanja za napredne funkcije storitve v oblaku. To vključuje uporabo funkcij podpore pri odločanju, uporabo naročniško definiranih polj elementov in polj oddanih ponudb ter uporabo formul za polja oddanih ponudb. Vključuje tudi pregled razpoložljivih načinov eAuction v sistemu. IBM bo izvedel dvodnevno delavnico za omogočanje za napredne funkcije storitve v oblaku, vključno z naročniško definiranimi polji elementov, polji oddanih ponudb in polji formul, uporabo funkcij za dražbe v več krogih, uporabo ciljanih vabil na dogodke izbiranja dobaviteljev, pregled ter uporabo orodij za analizo in poročanje podpore pri odločanju. Delavnica bo vključevala tudi pregled funkcij in praktične vaje za naročnikove uporabnike za spoznavanje s storitvijo v oblaku. Naročnik mora kupiti IBM Emptoris Sourcing RFx Implementation Service Engagement, ki jo je treba izvesti sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

## 2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih pravilnikov o zaščiti podatkov ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitve v oblaku.

Storitve v oblaku naročniku omogočajo vnos in upravljanje vsebine s podatki, ki se lahko na podlagi veljavne zakonodaje o varstvu zasebnosti štejejo kot osebni podatki ("OP"), vključno s kontaktnimi podatki (ime, naslov, e-poštni naslov, tel. številka, ID zaposlenega, stroškovno mesto) in tehničnimi identifikatorji (uporabniško ime, geslo, IP-naslovi, MAC naslovi). IBM bo upošteval zahteve naročnika, njegovih zaposlenih ali gostujočih uporabnikov glede dostopa do, posodabljanja, popravkov ali izbrisa takih osebnih podatkov.

Ta storitev v oblaku ni zasnovana v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za občutljive osebne podatke, zaščitene zdravstvene podatke ali drugo nadzorovano vsebino. Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta storitev v oblaku ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvijo v oblaku. Naročnik v nobenem primeru ne sme uporabljati storitev v oblaku za zbiranje, obdelavo ali shranjevanje zaščitene zdravstvenih podatkov.

Storitev v oblaku šifrira vsebino med prenosom podatkov med IBM-ovim omrežjem in točko omrežnega dostopa ali napravo končnega uporabnika. Storitev v oblaku v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov vsebino šifrira, če naročnik uporablja različico 10.1.1 ali novejšo različico storitve v oblaku, sicer pa je naročnik dolžan šifrirati vsebino, preden jo doda v storitev v oblaku.

## 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. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

### 3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v tridesetih delovnih dneh po dogodku, ki je vplival na razpoložljivost storitve v oblaku.

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, zasnovano 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 uveljavil 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 presežati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitve 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 storitve v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahteve, ki se v posameznem trenutku navezujejo le na eno 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)
< 99,7 % za naročnike, ki so kupili podporo Premium	2 %
< 99,0 %, če podpora Premium ni kupljena	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	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.

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.

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	---

### 4. Tehnična podpora

IBM bo omogočil dostop do Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki vsebuje kontaktne podatke za tehnično podporo ter druge podatke in postopke. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	<b>Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev. Opomba: za odpravljanje kritičnih težav bomo z naročnikom sodelovali 24 ur na dan, 7 dni v tednu, če ima naročnik tehnični vir, ki je lahko na voljo v času teh ur.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

## 5. Pooblastila in zaračunavanje

### 5.1 Metrike zaračunavanja

Ponudbe storitev v oblaku so naprodaj na podlagi naslednjih metrik zaračunavanja:

- a. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki ima dostop 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 zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do storitve v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- c. **Dogodek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Pooblastila za dogodke so osnovana na številu pojavov posameznega dogodka, ki je povezan z uporabo storitev v oblaku. Pooblastila za dogodke veljajo za storitve v oblaku in vrste dogodka ni mogoče menjati, izmenjati ali združiti z drugimi pooblastili za dogodke druge storitve v oblaku ali vrste dogodka. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse dogodke, do katerih pride med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.  
  
Za namene te storitve v oblaku je dogodek unikatno poročilo, generirano iz obdelave elektronske pošte, e-poštnega seznama, kode html, domene ali IP-naslova s strani storitve v oblaku.
- d. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### 5.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

### 5.3 Stroški na zahtevo

Možnosti na zahtevo se naročniku zaračunajo v mesecu, v katerem naroči možnost na zahtevo, in po ceniku, ki je določen v transakcijskem dokumentu.

### 5.4 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljene storitve in naročnine na vzdrževanje so zagotovljene oddaljeno ali na IBM-ovi lokaciji. Projektni načrti in projektna dokumentacija so zagotovljeni kot dokumenti v IBM-ovi lasti z naročnikovo neomejeno pravico do kopiranja in ponovne uporabe za svoje poslovne dejavnosti. IBM bo v 20 delovnih dneh od prejema naročila odstopil vire za zagotavljanje storitev in zagotovil tedenska poročila o stanju projekta. Oddaljeno zagotovljeno sodelovanje pri storitvi mora biti opravljeno v 150 dneh od začetka dejavnosti pri storitvi.

### 5.5 Preverjanje

Naročnik bo i) hranil in na zahtevo posredoval zapise in izpise iz systemskega orodja ter zagotovil dostop do svojih prostorov, kot je v razumni meri potrebno za IBM in njegove neodvisne revizorje za namene preverjanja naročnikovega spoštovanja te pogodbe, ter bo ii) nemudoma naročil in plačal morebitna zahtevana pooblastila (vključno s povezano naročnino in podporo ali vzdrževanjem) po IBM-ovih tedaj veljavnih tarifah ter druge stroške in obveznosti, ugotovljene na podlagi takega preverjanja, kot jih IBM navede na računu. Te obveznosti v zvezi s preverjanjem skladnosti ostanejo v veljavi med obdobjem trajanja storitve v oblaku in dve leti po tem.

## 6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

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

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev 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 bo storitev 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 obdobja bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

## 7. Podporna programska oprema

Ta storitev v oblaku vključuje podporno programsko opremo, ki se sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitve v oblaku in le v času trajanja storitve v oblaku.

## 8. Dodatni pogoji

### 8.1 Splošno

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

### 8.2 Varnostno kopiranje

Varnostno kopiranje se za produkcijske primerke izvaja dnevno, medtem ko se za neprodukcijske primerke izvaja tedensko. IBM bo varnostno kopijo naročnikovih podatkov hranil največ 90 dni za produkcijske primerke in največ sedem dni za neprodukcijske primerke. Naročnik je dolžan konfigurirati zaščito storitve v oblaku tako, da posameznim uporabnikom onemogoči brisanje podatkov, in potrjuje ter soglaša, da IBM ni dolžan obnoviti izbranih podatkov ter lahko to zaračuna, če je ta možnost na voljo.

### 8.3 Potek storitve v oblaku

Do poteka ali prenehanja storitve v oblaku lahko naročnik uporablja vse funkcije poročanja ali izvoza storitve v oblaku za izveličenje podatkov. Prilagojene storitve izveličenja podatkov so na voljo na podlagi ločene pogodbe. IBM bo po prejemu naročnikove zahteve za podporo v času 30 dni pred potekom ali prenehanjem storitve v oblaku vrnil naročniku elektronsko kopijo naročnikove vsebine v obliki zapisa, ki je lastna aplikaciji.

### 8.4 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 podpore Essential ali Premier Premium lahko zahtevajo razpored ur med vikendi glede na razpoložljivost. Pri sestavljanju razporeda za nadgradnje med vikendi imajo prednost naročniki na podporo Premier Premium.

IBM bo posredoval obvestilo 12 mesecev pred prenehanjem podpore za različico IBM-ove programske opreme, ki je na voljo kot del 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 roku, navedenem v obvestilu, in to ni izključno posledica zamud s strani IBM-a ali njegovih podizvajalcev, lahko IBM odstopi od te pogodbe s pisnim obvestilom naročniku in 30-dnevnim rokom.

### 8.5 Osveževanje baze podatkov

IBM bo podvojil vsebino produkcijske baze podatkov v naročnikovo neprodukcijsko okolje enkrat v četrtletju (ali največ štirikrat v četrtletju pri podpori Premium), in sicer za vsak kupljen neprodukcijski sistem. Storitve osveževanja se bodo izvajale ob vzajemno dogovorjenem času in v odvisnosti od razporeda razpoložljivosti.

### 8.6 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.

### **8.7 Obnovitev po hudi napaki**

V primeru večje prekinitve v delovanju sistema, ki jo povzroči naravna nesreča (npr. požar, potres, poplava itn.), ter če se v naročnikovih sistemih izvaja trenutna in podprta različica storitve v oblaku ter je naročnik kupil vsaj eno neprodukcijsko okolje, bo obnovitev po hudi napaki izvedena s komercialno razumnimi prizadevanji za obnovitev naročnikovih produkcijskih podatkov v eno od naročnikovih neprodukcijskih okolij s ciljnim časom obnovitve 72 ur. To ni jamstvo in na voljo ni nobena pogodba o ravni storitev.

### **8.8 Zahteva za zbirno pooblastilo**

Naročnik mora pridobiti pooblastilo primerka, kot tudi dovolj pooblastil pooblaščenega uporabnika za kritje uporabnikov storitve v oblaku IBM Emptoris Sourcing on Cloud in storitve IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

### **8.9 Nezahtevana pooblastila**

Skrbniški uporabniki so vključeni v ponudbo storitve v oblaku. Naročniku ni treba pridobiti pooblastil pooblaščenega uporabnika za skrbniške uporabnike storitev v oblaku.

Skrbniški uporabnik ima pooblastila za ustvarjanje naslednjega: notranje ali zunanje uporabnike, notranje ali zunanje organizacije, tabele valut, predloge na ravni sistema, kategorije, izvore podatkov, skupine, vloge in poteke dela. Skrbniški uporabnik lahko upravlja tudi naslednje: obvestila, konfiguracije na ravni sistema, kategorije in zapise o glavnih dobaviteljih.

Vsak zunanji uporabnik (uporabnik, povezan z zunanjimi tretjimi osebami, s katerimi sodeluje naročnik) lahko pridobi dostop do storitev v oblaku in se šteje za gostujočega uporabnika. Naročniku ni treba pridobiti pooblastil pooblaščenega uporabnika za gostujoče uporabnike storitev v oblaku. Za gostujoče uporabnike je odgovoren naročnik, kar med drugim vključuje odgovornost za a) vse zahtevke, ki jih podajo gostujoči uporabniki v povezavi s storitvami v oblaku; b) stroške, ki jih povzroči gostujoči uporabnik; ali c) vsakršno zlorabo storitev v oblaku s strani gostujočih uporabnikov. Gostujočim uporabnikom se podpora zagotavlja le za naslednje postavke:

- težave z geslom in prijavo
- navigacija
- težave z brskalnikom
- vprašanja glede funkcionalnosti produkta

Za podporo v drugih jezikih kot angleščina se obrnite na IBM.

### **8.10 Zahteve Uradnega lista Evropske unije (OJEU)**

Če naročnik uporabi funkcijo OJEU (Uradni list Evropske unije), kjer sistem za izbiranje dobaviteljev podatke prenese v spletno mesto TED (Tenders Electronic Daily), se mora naročnik prijaviti v OJEU in prestati preizkušanje GAMMA. Prenos podatkov se izvaja izključno med naročnikom in tem spletnim mestom tretje osebe. IBM ne daje nobenih jamstev ali zagotovil o takih spletnih mestih ali storitvah tretjih oseb in ni odgovoren zanje.