

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Níže je uveden Popis služeb pro Vaši Objednávku:

1. Cloud Service

Nabídka Cloud Service je popsána níže a je specifikována v Objednávce pro vybrané oprávněné nabídky. Objednávka bude zahrnovat předkládanou Cenovou nabídku a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) uvádějící datum zahájení, smluvní období pro služby Cloud Service a datum zahájení fakturace.

1.1 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Jako spravované nabídky pro poskytnutí v cloudu jsou k dispozici následující služby Cloud Service:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery

Služby Managed Cloud Delivery Services obdržíte v souvislosti s provozem, přístupem a používáním softwaru, který jste si licencovali, včetně produktivních serverů, produktivních úložišť a spojení mezi produktivním serverem nebo servery a internetem. Dále můžeme poskytnout volitelnou neproduktivní aplikační platformu (popsaná níže), pokud je ve Vaší Objednávce uvedena dodatečná instance. Zajistíme integraci, nastavení a konfiguraci vybavení nezbytného k poskytnutí služeb Managed Cloud Delivery Services pro licencovaný software popsáný ve Vaší Objednávce. Služby Managed Cloud Delivery Services nezahnují migraci dat, která bude provedena na základě času a materiálu a podle vyžádání. IBM dále poskytuje a udržuje veškerý nezbytný hardware a software, telekomunikační hardware a software, software zabezpečení a ostatní software, který je přiměřeně nezbytný k provozování a správě služeb Managed Cloud Delivery Services. Autorizovaní uživatelé budou mít přístup k softwaru na internetovém jednotném lokátoru prostředků, který je publikován při používání počítače vybaveného připojením k internetu a moderním webovým prohlížečem; specifikace budou stanoveny v okamžiku iniciace spravované aplikace.

Neproduktivní aplikace je implementace aplikace odlišná od platformy produktivní aplikace. Platforma neproduktivní aplikace se dle našeho uvážení může nacházet v jiném objektu než platforma produktivní aplikace. Platforma neproduktivní aplikace je primárně určena k použití jako platforma pro testování, fázování, školení nebo QA na základě Vašeho uvážení.

1.2 Volitelné komponenty

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Služba Cloud Service poskytuje funkce k navýšení potřeb kapacity nad rámec standardní konfigurace serveru přidáním dodatečných serverů do konfigurace.

1.2.2 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention

Služba Cloud Service zahrnuje možnost uchovávání odeslaných dat (včetně faktur EDI a tištěných kopií) IBM pro počáteční období 36 měsíců ("Počáteční období") nabídky SaaS. Pokud tato služba není zakoupena, může IBM uchovávat data pouze po dobu jednoho roku a vyhrazuje si právo je ze systému vymazat. Služba Cloud Service také zahrnuje možnost uchovávání odeslaných dat (včetně faktur EDI a tištěných kopií) IBM v případě, kdy neobnovíte službu IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense

Management Managed Cloud Delivery Cloud Service. Pokud službu IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service ukončíte na konci Počátečního období, můžete s IBM uzavřít smlouvu ohledně 1) přenosu dat faktur zpět Vám po uplynutí Počátečního období nebo 2) uchování Vašich dat v nabídce IBM Rivermine TEMEDR SaaS, která je k dispozici po uplynutí Počátečního období zakoupením služby IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention po dobu až sedmi (7) dodatečných let.

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator poskytuje následující funkce:

- dynamický mapovací systém směruje požadavky uživatele na zabezpečený obsah aplikací na optimální server;
- technologie optimalizace směrování identifikuje optimální cestu zpět do původní infrastruktury za účelem načtení dynamického obsahu aplikací;
- přenosový protokol transparentně optimalizuje komunikace mezi serverem a místem původu; a
- server načítá požadovaný obsah aplikace a vrátí jej uživateli prostřednictvím zabezpečeného optimalizovaného připojení.

1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud poskytuje šifrované spojení mezi servery mezi koncovým bodem Vaší sítě a koncovým bodem služby Emptoris SaaS Hosting. Veškerý provoz mezi těmito dvěma zařízeními je bezpečně šifrován. Data jsou šifrována na straně odesílání a šifrována na straně přijímání pomocí šifrovacích klíčů a metod dle odvětvového standardu.

1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud zajišťuje šifrování Vašich dat uložených ve vyhrazené instanci databáze pomocí šifrovacího klíče pro následující službu Cloud Service, pokud jsou uvedeny ve Vaší Objednávce:

- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Šifrovací klíče jsou klíče uložené v úložišti klíčů a každá instance databáze vyžaduje vyhrazené jedinečné klíče. Nejsou sdíleny žádné klíče, i když jsou instance databáze obsaženy ve sdíleném softwaru. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud a IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud neuchoávají přílohy v databázi, a data příloh proto nejsou šifrována.

2. Popis zabezpečení

2.1 Zásady zabezpečení

IBM dodržuje zásady v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí a seznamuje s nimi své zaměstnance. IBM vyžaduje, aby zaměstnanci, kteří poskytují podporu datovým střediskům, byli proškoleni v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí. Máme tým, který odpovídá za zabezpečení informací. Zásady a standardy IBM v oblasti zabezpečení jsou každoročně přezkoumávány a přehodnocovány. Bezpečnostní incidenty IBM jsou zpracovávány v souladu s komplexním postupem reagování na incidenty.

2.2 Řízení přístupu

Přístup k datům Zákazníka, je-li vyžadován, je umožněn pouze oprávněným zástupcům podpory IBM v souladu s principy segregace povinností. Ve vztahu k hostiteli pro mezilehlého správce "brány" používají pracovníci IBM dvouúrovňové ověření. Při přístupu k datům Zákazníka se pro všechna připojení používají šifrované kanály. Veškeré přístupy k datům Zákazníka a přesuny dat z nebo do hostitelského prostředí jsou zapisovány do protokolů. V rámci datových středisek podporujících tuto službu Cloud Service je zakázáno používání WIFI.

2.3 Integrita a dostupnost služeb

Úpravy operačního systému a aplikačního softwaru se řídí procesem řízení změn IBM. Změny v nastavení brány firewall rovněž podléhají procesu řízení změn a před implementací jsou přezkoumávány bezpečnostními pracovníky IBM. IBM monitoruje datová střediska 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Na

podporu detekce a řešení potenciálního ohrožení zabezpečení systému je oprávněnými administrátory a dodavateli, kteří jsou třetími stranami, prováděno pravidelně interní i externí skenování ohrožení zabezpečení. Ve všech datových střediscích IBM jsou používány systémy na detekci malwaru (antivirové programy, detekce neoprávněného vniknutí a ochrana před ním, skenování ohrožení zabezpečení). Služby datových středisek IBM podporují řadu doručovacích protokolů pro přenos dat prostřednictvím veřejných sítí. Jedná se například o HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME a site-to-site VPN. Zálohovaná data určená pro uložení mimo pracoviště jsou před přenosem šifrována.

2.4 Protokolování aktivit

IBM uchovává protokoly aktivit pro systémy, aplikace, datová úložiště, middleware a zařízení síťové infrastruktury, které umožňují protokolovat aktivitu a jsou pro tento účel nakonfigurovány. Aktivita je protokolována v reálném čase do centrálních úložišť protokolů, což umožňuje minimalizovat pravděpodobnost neoprávněných zásahů, umožňuje centrální provádění analýzy, zasílání výstražných zpráv a tvorbu reportů. Aby se zabránilo neoprávněným zásahům, jsou data opatřena podpisem. Analýza protokolů se provádí v reálném čase prostřednictvím pravidelných analytických reportů umožňujících detekci abnormálního chování. Operátoři jsou upozorňováni na anomálie a v případě potřeby mohou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu telefonicky kontaktovat bezpečnostního specialistu.

2.5 Fyzické zabezpečení

IBM dodržuje standardy v oblasti fyzického zabezpečení, jejichž účelem je omezení neoprávněného fyzického přístupu do datových středisek IBM. Přístup do datových středisek je možný pouze omezenými přístupovými body, pro něž platí režim dvouúrovňového ověření a které jsou monitorovány sledovacími kamerami. Přístup je umožněn pouze oprávněným pracovníkům s povoleným přístupem. Operátoři ověří povolení k přístupu a vydají přístupovou kartu umožňující nezbytný přístup. Zaměstnanci, jimž byly vydány takové přístupové karty, musí odevzdat ostatní přístupové karty a po dobu jejich činnosti smí mít u sebe pouze přístupové karty pro přístup do datového střediska. Používání přístupových karet je evidováno. Návštěvníci, kteří nejsou pracovníky IBM, jsou při vstupu do budovy zaregistrováni a po budovách se pohybují v doprovodu. Zásobovací a nakládací oblasti a další místa, jimiž mohou do prostor vniknout neoprávněné osoby, jsou hlídány a izolovány.

2.6 Dodržování požadavků

IBM certifikuje své postupy v oblasti ochrany soukromí vždy jednou ročně z hlediska souladu se zásadami U.S. Department of Commerce's Safe Harbor Principles: Notice, Choice, Onward Transfer, Access and Accuracy, Security, and Oversight/Enforcement. IBM sjednává se třetí stranou vykonávání auditů jednou ročně produkčních datových středisek dle odvětvového standardu SSAE 16 (nebo ekvivalentní audit). IBM přezkoumává činnosti související se zabezpečením a ochranou soukromím z hlediska dodržování obchodních požadavků IBM. IBM pravidelně provádí hodnocení a prověřování, jejichž cílem je ověřit dodržování zásad zabezpečení informací. Zaměstnanci IBM a dodavatelů absolvují jednou ročně školení pro zaměstnance zaměřené na zabezpečení a zvyšování povědomí o zabezpečení. Zaměstnancům jsou vždy jednou ročně připomínány jejich pracovní cíle a povinnosti ohledně dodržování etického obchodního chování, ochrany důvěrných informací a závazků IBM v oblasti zabezpečení.

3. Závazek týkající se úrovně služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující úroveň služeb ("SLA"), jak je uvedeno ve Vaší Objedávce. Berete na vědomí, že úroveň služeb ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

3.1 Definice

- a. "Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb" představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za Cloud Service.
- b. "Nárok" označuje nárok, který jste uplatnili u společnosti IBM na základě smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo Úrovně služeb.
- c. "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc v průběhu období, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. "Odstávka" označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se Službami, a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty Služeb, k nimž mají příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba Cloud Service není dostupná v důsledku:

- (1) plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - (2) událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - (3) problémů s Vašimi aplikacemi, zařízeními či daty nebo problémů s aplikacemi, zařízeními či daty nějaké třetí strany;
 - (4) Vašeho nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup ke službě Cloud Service; nebo
 - (5) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež jste poskytli IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM Vaším jménem.
 - (6) skutečnosti, že zákazník neposkytl internetový lokátor jednotného prostředku nebo certifikáty.
- e. "Událost" znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- f. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě o úrovni služeb.

3.2 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chcete-li uplatnit Nárok, musíte mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno níže v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání služby Cloud Service. Musíte poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Váš Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb musíte uplatnit do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z Úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Cloud Service.
- e. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb jsou založeny pouze na nákladech konkrétní služby Cloud Service a nezahrnují náklady ostatních služeb Cloud Service, poplatky za licenci k softwaru a podporu, implementaci laboratorních služeb ani poplatky za přechod na vyšší verzi, protože tyto položky nejsou součástí nákladů na službu Cloud Service.

3.3 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu Smluvního měsíčního období:

Dostupnosti v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za Měsíční smluvní období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky - 200 minut plánované odstávky systému = 42 500 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 98,8 %
Celkem 43 200 minut - 200 minut plánované odstávky systému = 43 000 minut	

3.4 Další informace o této úrovni služeb

Tato úroveň služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM a nevztahuje se na nároky uplatněné Vašimi uživateli, hosty, účastníky a povolenými návštěvníky služby Cloud Service, ani na jakékoli beta verze nebo zkušební verze služeb, které IBM poskytuje. Tato úroveň služeb se vztahuje pouze na služby Cloud Service užívané v produktivním prostředí. Nevztahuje se na neproduktivní prostředí. Úroveň služeb se neuplatní, pokud jste překročili počet Souběžných uživatelů, pro které byl systém nakonfigurován podle definice v Oddíle 7.9 níže. Pokud jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou ve Vaší Smlouvě o poskytování služby Cloud Service, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku, nejste oprávněni vznést Nárok na základě této úrovně služeb.

4. Oprávnění a informace o fakturaci

4.1 Metriky poplatků

Služby Cloud Service jsou dostupné na základě jedné z níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Objednávce.

- a. Připojení je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Připojení je odkaz nebo spojení databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení ke službě Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Připojení navázaných se službou Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- b. Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

4.2 Poplatky a fakturace

Výše platby za službu Cloud Service je specifikována v Objednávce.

4.3 Poplatky za nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Objednávce.

4.4 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc představuje poměrnou denní sazbu. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů neúplného měsíce, počítáno ode dne, kdy jste byli společností IBM informováni o tom, že Vám byl udělen přístup k nabídce Cloud Service.

5. Smluvní období a možnost prodloužení

5.1 Smluvní období

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy Vám IBM oznámí, že Vám byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Objednávce. V Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), který je součástí Objednávky, bude potvrzeno přesné datum začátku a konce smluvního období. V průběhu smluvního období jste oprávněni zvýšit Vaši úroveň užívání Cloud Service. Chcete-li tak učinit, obraťte se na IBM nebo na svého Obchodního partnera IBM. Zvýšenou úroveň užívání potvrdíme v Objednávce.

5.2 Volby prodloužení smluvního období pro služby Cloud Service

Ve Vaší Objednávce je pro smluvní období určena jedna z následujících voleb, která uvádí, zda na konci smluvního období bude služba Cloud Service prodloužena:

5.2.1 Automatické prodloužení

Jestliže je ve Vaší Objednávce uvedeno automatické prodloužení, jste oprávněni vypovědět končící smluvní období pro poskytování služby Cloud Service prostřednictvím písemné výpovědi zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Objednávce. Neobdrží-li IBM nebo Váš Obchodní partner IBM takovou výpověď do data ukončení smluvního období, bude končící smluvní období automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu smluvnímu období uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

5.2.2 Pokračující fakturace

Je-li v Objednávce uvedena pokračující fakturace, budete mít po ukončení smluvního období i nadále přístup ke Cloud Service a užívání Cloud Service Vám bude fakturováno na bázi pokračující fakturace. Chcete-li ukončit užívání Cloud Service a zastavit proces pokračující fakturace, musíte zaslat IBM nebo svému Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení Cloud Service. Poté, co bude zrušen Váš přístup, budou Vám vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

5.2.3 Požadavek prodloužení

Je-li v Objednávce pro prodloužení uvedena volba "ukončení", znamená to, že k datu ukončení smluvního období bude poskytování Cloud Service ukončeno a Váš přístup ke Cloud Service bude odstraněn. Chcete-li pokračovat v užívání Cloud Service i po datu ukončení, musíte svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM zaslat objednávku za účelem zakoupení nového registračního období.

6. Technická podpora

Poté, co Vám IBM oznámí, že služba Cloud Service je k dispozici, je pro službu Cloud Service poskytována technická podpora, a to telefonicky, e-mailem, prostřednictvím online fór a online systému hlášení problémů. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást Cloud Service, a vztahuje se na ně tento Popis služeb. Technická podpora je součástí Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, telefonních číslech, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v IBM Software as a Service Support Handbook.

Ke sledování tiketů podpory pro službu Cloud Service se používají následující závažnosti:

Závažnost	Definice Závažnosti
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby zahrnuje následující situace: <ul style="list-style-type: none">• Produkt nelze použít nebo nelze pokračovat v práci s použitím produktu v produktivním prostředí.• Došlo k narušení zabezpečení produktu.• Došlo k poškození dat.• Dodavatel a kupující nemohou předkládat nabídky (prostřednictvím uživatelského rozhraní a importu).• Žádný uživatel nemůže vytvářet smlouvy, otevírat text smlouvy, schvalovat smlouvy a zajišťovat jejich realizaci.• Zdroj AP/GL Zákazníka negeneruje soubor nebo očekávaný výsledek, což má vliv na jeho schopnost hradit faktury bez alternativního postupu.
2	Významný dopad na obchodní činnost zahrnuje následující situace: <ul style="list-style-type: none">• Kritické komponenty produktu nepracují správně.• Chování má významný negativní vliv na produktivitu.• Uživatelům nepřicházejí pozvánky na události.• Smluvní pracovní postupy a pravidla schvalování smluv nepracují správně.• Objednávky nejsou úspěšně odesílány prodejčům.• Funkce čtení faktur nepracuje.• Pracovní postupy schvalování faktur nepracují podle určení.• Faktury nejsou přiřazovány podle určení.

Závažnost	Definice Závažnosti
3	<p>Malý dopad na obchodní činnost zahrnuje následující situace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Komponenty produktu nepracují správně, ačkoli je k dispozici alternativní řešení. ● K dispozici není běžná funkce bez alternativního řešení. ● K položkám v události nelze připojovat dokumenty. ● Formátování šablony oznámení je nesprávné. ● Běžné funkce softwaru generují neočekávané výsledky.
4	<p>Minimální dopad na obchodní činnost zahrnuje následující situace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Žádosti o informace o produktech ● Vyjasnění dokumentace k produktům ● Postup exportu události ● Postup plánování úlohy reportingu

7. Další informace

7.1 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) jste uvedli jako místo, kde využíváte výhod služeb Cloud Service. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby Cloud Service uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže byste IBM poskytli doplňující informace. Nesete odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

7.2 Zákaz přenosu a používání osobních zdravotních dat

Služba Cloud Service není navržena tak, aby splňovala požadavky vyplývající ze zákona HIPAA ("Health Insurance Portability and Accountability Act") a nesmí být používána k přenosu nebo ukládání jakýchkoli osobních zdravotních dat.

7.3 Sběr dat

Jste si vědomi a souhlasíte, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Service od Vás (Vašich zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby Cloud Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě naší služby Cloud Service, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit vzájemné interakce. Potvrzujete, že získáte nebo jste získali souhlas, který IBM povoluje zpracovávat - v souladu s příslušnými právními předpisy - shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům Vašich zaměstnanců a smluvních partnerů, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

7.4 Uživatelé typu Host

Můžete zmocnit své obchodní partnery nebo jiné třetí strany k přístupu ke službě Cloud Service za účelem výměny dat s Vámi nebo k užívání služby Cloud Service Vaším jménem ("Uživatelé typu Host"). Za Uživatele typu Host nesete odpovědnost Vy, a to včetně - nikoli však pouze - a) jakýchkoli nároků vznesených Uživateli typu Host v souvislosti se službou Cloud Service; b) poplatků, které vzniknou Uživateli typu Host; nebo c) jakéhokoli zneužití služby Cloud Service těmito Uživateli typu Host.

7.5 Související programy IBM

Služby IBM Emptoris Managed Cloud Delivery nezahrnují registraci a podporu pro související program IBM. Prohlašujete, že jste si zakoupili (1) příslušná licenční oprávnění a (2) softwarovou registraci a podporu pro program IBM. Během období registrace služby Cloud Service musíte udržovat v platnosti aktuální registraci a podporu pro programy IBM, abyste měli nárok na registraci a podporu pro programy IBM. Během smluvního období této smlouvy může každá Instance služby Cloud Service uvedená v Objednávce používat pouze podporované verze Programů IBM definované v dokumentu IBM Support Lifecycle jako programy s dostupnou standardní podporou.

7.6 Vrácení Obsahu

Před ukončením služby Cloud Service můžete používat jakékoli z funkcí reportingu nebo exportu služby Cloud Service k extrahování dat. Poté, co od Vás IBM do 30 dní od ukončení služby Cloud Service obdrží žádost, poskytne Vám kopii obsahu ve formátu nativní aplikace.

7.7 Odstávka

Plánované okno odstávky údržby pro službu Cloud Service je sobota 16:00 až 4:00 GMT. Během této doby služba Cloud Service může nebo nemusí být dostupná, a to na základě typu plánované údržby. Odstávka během tohoto okna se nezapočítává do výpočtu kreditu za porušení úrovně dostupnosti služby. IBM si vyhrazuje právo na neplánovanou odstávku v nouzových situacích. IBM vynaloží veškeré úsilí, aby Vám plánovanou odstávku včas oznámila prostřednictvím Poradce zákaznických služeb.

7.8 Certifikáty poskytnuté Zákazníkem

Pokud si konkrétně nevyžádáte použití vlastního internetového lokátoru jednotného prostředku, služba Cloud Service bude nakonfigurována k použití internetového jednotného prostředku poskytnutého IBM. Pokud se pro službu Cloud Service rozhodnete používat vlastní internetový lokátor jednotného prostředku, nesete veškerou odpovědnost a náklady a zodpovídáte za veškerou údržbu v souvislosti s obnovením lokátoru jednotného prostředku a všech požadovaných certifikátů. Před dokončením poskytování služby Cloud Service musíte IBM poskytnout požadované certifikáty a informace k nastavení.

7.9 Zotavení z havárie

Veškeré funkce nezbytné k provozu služby Cloud Service budou mít během smluvního období této služby Cloud Service plány Zotavení z havárie. Tyto formální plány jsou zdokumentovány a (minimálně) ročně znovu validovány.

Zotavení z havárie IBM Vám poskytuje funkce obnovení k zařízení zotavení z havárie pro vaši Produktivní instanci. IBM provede Zotavení z havárie za vynaložení komerčně přiměřeného úsilí k obnově Vaší Služby s Cílem doby obnovení 72 hodin a s Cílem bodu obnovení 24 hodin pro Produktivní instance.

7.10 Uchovávání zálohy

IBM uchová záložní kopii Vašich dat po dobu maximálně 90 dní. Zálohy jsou spravovány IBM pouze pro Zotavení z havárie nebo jiné úsilí k obnově Služby a nejsou určeny k použití k obnově dat odstraněných ze služby Cloud Service. Nesete odpovědnost za konfiguraci zabezpečení služby Cloud Service k zabránění jednotlivým uživatelům v odstranění dat a berete na vědomí, že IBM nemůže odstraněná data obnovit.

7.11 Omezení IBM Sourcing Managed Cloud Delivery

Infrastruktura pro nabídku IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery 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
- 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.

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