

## IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Oferta Usługi Przetwarzania w Chmurze została opisana poniżej oraz wyszczególniona w Dokumencie Zamówienia zgodnie z wybranymi elementami oferty objętymi uprawnieniami. Dokument Zamówienia będzie się składać z przedstawionej Klientowi Oferty Cenowej oraz dokumentu Proof of Entitlement (PoE), który otrzyma Klient, potwierdzającego datę rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze oraz datę rozpoczęcia wystawiania faktur.

#### 1.1 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

W ramach oferty Managed Cloud Delivery dostępne są następujące Usługi Przetwarzania w Chmurze:

- 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

Klient otrzyma usługi Managed Cloud Delivery Services w związku z używaniem, eksploatacją i dostępem do oprogramowania, na które zakupił licencje, w szczególności serwerów produkcyjnych, produkcyjnej pamięci masowej oraz połączeń serwerów produkcyjnych z Internetem. Możemy również dostarczyć Klientowi opcjonalną nieprodukcyjną platformę aplikacji (opisaną poniżej), jeśli w Dokumencie Zamówienia przewidziano dodatkową instancję. Zintegrujemy i skonfigurujemy wyposażenie niezbędne do świadczenia usług Managed Cloud Delivery Services dla licencjonowanego oprogramowania opisanego w Dokumencie Zamówienia. Usługi Managed Cloud Delivery Services nie obejmują migracji danych, która zostanie przeprowadzona na żądanie i rozliczona na podstawie czasu pracy i zużytych materiałów. Ponadto IBM dostarczy i będzie utrzymywać niezbędny sprzęt i oprogramowanie, urządzenia i oprogramowanie telekomunikacyjne, oprogramowanie zabezpieczające i inne oprogramowanie potrzebne w związku z używaniem i utrzymaniem usług Managed Cloud Delivery Services. Autoryzowani Użytkownicy będą mieli dostęp do oprogramowania za pośrednictwem opublikowanego adresu URL, komputera podłączonego do Internetu i nowoczesnej przeglądarki internetowej, której specyfikacja zostanie określona w chwili inicjowania zarządzanej aplikacji.

Nieprodukcyjna platforma aplikacji jest wdrażana odrębnie od produkcyjnej. Może zostać zainstalowana w innym ośrodku (według uznania IBM). Klient może ją wykorzystać jako środowisko testowe, pomostowe lub szkoleniowe bądź w celach związanych z kontrolą jakości.

#### 1.2 Składniki opcjonalne

##### 1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia zwiększenie mocy produkcyjnej ponad standardowy poziom konfiguracji serwera poprzez dodanie dodatkowych serwerów.

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

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM może przechowywać dla Klienta pobrane dane (z wyjątkiem faktur EDI i obrazów wydrukowanych na papierze) przez pierwszych trzydzieści sześć miesięcy („Okres Początkowy”) okresu obowiązywania usługi SaaS. Jeśli Klient nie zakupi tej usługi, IBM może przechowywać te dane tylko przez jeden rok i zastrzega sobie prawo do ich usunięcia z systemu. Usługa

Przetwarzania w Chmurze przewiduje również opcję przechowywania dla Klienta przez IBM pobranych danych (włącznie z fakturami EDI i obrazami wydrukowanymi na papierze), jeśli Klient nie odnowi umowy o usługę IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service. Jeśli Klient zrezygnuje z usługi IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service na zakończenie Okresu Początkowego, to wówczas może zawrzeć z IBM umowę obejmującą 1) przekazanie Klientowi danych faktur Klienta po wygaśnięciu Okresu Początkowego lub 2) przechowywanie danych Klienta w ramach usługi IBM Rivermine TEMEDR SaaS, która będzie obowiązywać po zakończeniu Okresu Początkowego, poprzez zakup usługi IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention na maksymalnie 7 (siedem) dodatkowych lat.

### **1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator**

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator oferuje następujące funkcje:

- system dynamicznego odwzorowywania kieruje żądania użytkowników dotyczące bezpiecznych treści aplikacji do odpowiedniego serwera;
- technologia optymalizacji trasy określa optymalną ścieżkę powrotną do infrastruktury początkowej w celu odtworzenia dynamicznej treści aplikacji;
- protokół transportowy w przejrzysty sposób optymalizuje komunikację pomiędzy serwerem a punktem początkowym;
- serwer odtwarza żadaną treść aplikacji i zwraca ją użytkownikowi za pomocą bezpiecznych i zoptymalizowanych połączeń.

### **1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection**

Rozwiązanie IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud zapewnia szyfrowane połączenie między ośrodkami, tj. między punktem końcowym sieci Klienta a punktem końcowym systemu Emptoris SaaS Hosting. Cały ruch między tymi dwoma urządzeniami jest szyfrowany w bezpieczny sposób. Dane są szyfrowane w punkcie wysyłania i deszyfrowane w punkcie odbioru z użyciem kluczy i metod szyfrowania zgodnych ze standardami branżowymi.

### **1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database**

Rozwiązanie IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud umożliwia szyfrowanie, z użyciem klucza szyfrowania, danych przechowywanych w dedykowanej instancji bazy danych: Dotyczy to następujących Usług Przetwarzania w Chmurze (pod warunkiem ich wyszczególnienia w Dokumencie Zamówienia):

- 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

Klucze szyfrowania są przechowywane w sejfie kluczy. Każda instancja bazy danych wymaga unikatowych, dedykowanych kluczy. Klucze nie mogą być współużytkowane, nawet jeśli instancje baz danych znajdują się na współużytkowanym sprzęcie. W przypadku produktów IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud oraz IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud załączniki nie są przechowywane w bazie danych, wobec czego dane z załączników nie są szyfrowane.

## **2. Opis zabezpieczeń**

### **2.1 Strategie bezpieczeństwa**

IBM stosuje strategie ochrony prywatności i bezpieczeństwa, o których informuje swoich pracowników. IBM wymaga od pracowników obsługujących centra przetwarzania danych IBM ukończenia szkoleń dotyczących prywatności i bezpieczeństwa. IBM ma zespół ds. bezpieczeństwa informatycznego. Raz na rok dokonuje się przeglądu i oceny strategii i standardów bezpieczeństwa IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z kompleksową procedurą reagowania.

### **2.2 Kontrola dostępu**

Dostęp do danych Klientów, o ile jest on wymagany, mają tylko autoryzowani przedstawiciele działu wsparcia IBM, zgodnie z zasadami podziału obowiązków. Personel IBM stosuje uwierzytelnianie dwuelementowe na hoście zarządzania „bramą” pośrednią. Podczas uzyskiwania dostępu do danych

Klientów wszystkie połączenia są realizowane za pomocą kanałów szyfrowanych. Każdy dostęp do danych Klienta oraz transfer tych danych z lub do środowiska usług serwerowych jest rejestrowany. W centrach przetwarzania danych IBM, które obsługują niniejszą Usługę Przetwarzania w Chmurze, stosowanie łączności Wi-Fi jest zabronione.

### **2.3 Integralność i dostępność Usługi**

Modyfikacje systemów operacyjnych i oprogramowania aplikacji muszą przebiegać zgodnie z procesem zarządzania zmianami IBM. Zmiany reguł firewalla również podlegają temu procesowi, a przed wdrożeniem są przeglądane przez pracowników działu bezpieczeństwa IBM. IBM monitoruje zasoby centrum przetwarzania danych przez cały tydzień i całą dobę. Autoryzowani administratorzy i dostawcy zewnętrzni regularnie skanują systemy wewnętrzne i zewnętrzne pod kątem słabych punktów zabezpieczeń, co pomaga w wykrywaniu i usuwaniu potencjalnych zagrożeń. We wszystkich centrach przetwarzania danych IBM są zainstalowane systemy wykrywające szkodliwe oprogramowanie (programy antywirusowe, systemy wykrywania włamań i zapobiegania włamaniom, skanery słabych punktów zabezpieczeń). Usługi centrum przetwarzania danych IBM obsługują wiele protokołów przesyłania danych w sieciach publicznych, na przykład HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME i sieci VPN typu serwer-serwer. Kopie zapasowe danych, które mają być przechowywane poza siedzibą przedsiębiorstwa, są szyfrowane przed transportem.

### **2.4 Rejestrowanie działań**

IBM prowadzi dzienniki działań dla systemów, aplikacji, repozytoriów danych, oprogramowania pośredniego i urządzeń infrastruktury sieciowej, które mogą rejestrować działania i zostały odpowiednio skonfigurowane. Aby zminimalizować ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych oraz umożliwić scentralizowane tworzenie analiz, alertów i raportów, działania są rejestrowane w czasie rzeczywistym, w centralnych repozytoriach dzienników. Dane są podpisywane, co zapobiega naruszeniu ich bezpieczeństwa. Analiza dzienników w czasie rzeczywistym oraz okresowe raporty z analiz ułatwiają wykrywanie nieprawidłowych zachowań. Personel operacyjny otrzymuje alerty o każdej nieprawidłowości, a w razie potrzeby może się skontaktować ze specjalistą ds. bezpieczeństwa, który jest dostępny telefonicznie w trybie 24x7.

### **2.5 Bezpieczeństwo fizyczne**

IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, których celem jest ograniczenie fizycznego dostępu do centrów przetwarzania danych IBM bez odpowiedniego zezwolenia. Liczba punktów dostępu do centrów przetwarzania danych jest ograniczona. Punkty te są kontrolowane poprzez uwierzytelnianie dwuelementowe i monitorowane przez kamery nadzorujące. Wstęp mają tylko autoryzowani pracownicy z odpowiednim upoważnieniem. Personel operacyjny sprawdza upoważnienie i wydaje kartę identyfikacyjną uprawniającą do wstępu. Pracownik otrzymujący taką kartę musi oddać inne karty identyfikacyjne. Przez cały czas wykonywania działania może mieć przy sobie tylko kartę wstępu do centrum przetwarzania danych. Używanie kart identyfikacyjnych jest rejestrowane. Goście spoza IBM są rejestrowani przy wejściu na teren centrum i mogą przebywać na jego terenie tylko w towarzystwie osoby z IBM. Obszary dostaw, rampy załadunkowe i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieautoryzowane, są kontrolowane i izolowane.

### **2.6 Zgodność**

IBM co roku uzyskuje certyfikat potwierdzający zgodność procedur IBM w obszarze ochrony prywatności z założeniami programu Safe Harbor amerykańskiego Departamentu Handlu w odniesieniu do ogłoszenia, wyboru, dalszego przekazywania, dostępu, dokładności, bezpieczeństwa i nadzoru/egzekwowania. IBM zleca osobie trzeciej przeprowadzanie w ciągu roku 16 audytów zgodnych ze standardem branżowym SSAE (lub ich odpowiedników) w produkcyjnych centrach przetwarzania danych. IBM przegląda działania dotyczące bezpieczeństwa i prywatności pod kątem ich zgodności z wymaganiami biznesowymi IBM. IBM regularnie przeprowadza oceny i audyty dotyczące zgodności ze strategią bezpieczeństwa informacji. Pracownicy IBM i pracownicy dostawcy raz w roku biorą udział w szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa i świadomości zagrożeń. Również raz w roku personel uczestniczy w kursach przypominających na temat celów pracy oraz przestrzegania obowiązujących w IBM zasad etyki biznesu, poufności i bezpieczeństwa.

### 3. Zobowiązanie dotyczące poziomu usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z Dokumentem Zamówienia Klienta. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojmia jest niniejszym również wyłączona).

#### 3.1 Definicje

- a. „Uznanie z tytułu Dostępności” — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- b. „Reklamacja” — roszczenie składane przez Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- c. „Miesiąc Obowiązania Umowy” — pełny miesiąc w okresie obowiązywania, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. „Przestój” — okres, w którym przetwarzanie związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna z powodu:
  - (1) planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
  - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
  - (3) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - (4) nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
  - (5) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
  - (6) awarii dotyczącej dostarczonego przez Klienta adresu URL lub certyfikatu.
- e. „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- f. „Poziom Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

#### 3.2 Uznania z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu (zgodnie z definicją w paragrafie „Wsparcie techniczne” poniżej) o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.
- c. Uznania z tytułu Dostępności są zależne od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- d. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej

dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

- e. Uznanie z tytułu dostępności jest obliczane wyłącznie na podstawie kosztu konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie są przy tym uwzględniane koszty innych Usług Przetwarzania w Chmurze, opłaty za wsparcie i licencje na oprogramowanie, wdrażanie usług Lab Services, roczne koszty wsparcia ani opłaty za aktualizację, ponieważ pozycje te nie wchodzi w skład kosztów Usługi Przetwarzania w Chmurze.

### 3.3 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w Miesiącu Obowiązywania Umowy:

| Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy | Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja) |
|---|---|
| <99,0%                                    | 2%  |
| < 97,0%                                   | 5%  |
| < 95,0%                                   | 10%   |

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszoju w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

|  |  |
|--|--|
| 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy<br>- 500 minut Przeszoju<br>- 200 minut Planowego Przeszoju Systemu<br>= 42 500 minut | = Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 98,8% |
| łącznie 43 200 minut<br>- 200 minut Planowego Przeszoju Systemu<br>= 43 000 minut  |  |

### 3.4 Inne informacje na temat niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest udostępniana wyłącznie Klientom IBM i nie ma zastosowania wobec reklamacji zgłaszanych przez użytkowników, dostawców, uczestników lub zatwierdzonych gości ze strony Klienta, którzy korzystają z Usług, ani też wobec jakichkolwiek dostarczanych przez IBM usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym. Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie tylko do Usług Przetwarzania w Chmurze wykorzystywanych produkcyjnie, nie obejmuje natomiast środowisk nieprodukcyjnych. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie ma zastosowania, jeśli Klient przekroczył liczbę Jednocześnie Pracujących Użytkowników, z myślą o której system został skonfigurowany, określoną w paragrafie 7.9 poniżej. Jeśli Klient naruszy jakiegokolwiek istotne zobowiązania wynikające z zawartej przez niego umowy o świadczenie Usługi Przetwarzania w Chmurze, a w szczególności zobowiązania dotyczące płatności, to nie będzie mógł zgłaszać Reklamacji na warunkach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

## 4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 4.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Opłaty za udostępnioną Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie jednej z następujących miar, określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Połączenie. Połączenie to łącze lub powiązanie między bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia a Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Połączeń nawiązywanych z Usługą

Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym.

- b. 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 Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

## **4.2 Opłaty i rozliczenia**

Kwoty należne z tytułu Usługi Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Zamówienia.

## **4.3 Opłaty wstępne**

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Zamówienia.

## **4.4 Opłaty za niepełne miesiące**

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## **5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia**

### **5.1 Okres obowiązywania**

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z Dokumentem Zamówienia. Dokładne daty rozpoczęcia i zakończenia okresu obowiązywania zostaną potwierdzone w części PoE Dokumentu Zamówienia. Klient może zwiększyć poziom wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie obowiązywania, kontaktując się w tym celu z IBM lub Partnerem Handlowym IBM. W takim przypadku potwierdzimy zwiększenie poziomu wykorzystania w Dokumencie Zamówienia.

### **5.2 Możliwości odnowienia okresu obowiązywania Usług Przetwarzania w Chmurze**

W Dokumencie Zamówienia Klienta zostanie wskazane, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana z końcem okresu obowiązywania. Poniżej opisano dostępne opcje.

#### **5.2.1 Automatyczne odnowienie**

Jeśli w Dokumencie Zamówienia Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z Usługi Przetwarzania w Chmurze przed końcem bieżącego okresu obowiązywania poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania wskazaną w Dokumencie Zamówienia. Jeśli IBM ani Partner Handlowy Klienta nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający okres obowiązywania zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu okresowi obowiązywania określone w dokumencie PoE.

#### **5.2.2 Rozliczanie ciągłe**

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb rozliczania, to Klient zachowa dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze po zakończeniu okresu obowiązywania, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub swojemu Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie Usługi Przetwarzania w Chmurze z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

#### **5.2.3 Wymagane odnowienie**

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia okresu obowiązywania świadczenie Usługi Przetwarzania w Chmurze zostanie zakończone, a Klient utraci do niej dostęp. Aby móc nadal korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego okresu subskrypcji.

## 6. Wsparcie Techniczne

Po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze, wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie świadczone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, forów internetowych i elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część Usługi Przetwarzania w Chmurze i podlegają warunkom niniejszego Opisu Usługi. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji o godzinach dostępności, adresach e-mail, numerach telefonów, elektronicznych systemach zgłaszania problemów oraz innych rozwiązaniach i procesach komunikacyjnych dotyczących wsparcia technicznego znajduje się w „Podręczniku Wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Do śledzenia zgłoszeń problemów dotyczących Usługi Przetwarzania w Chmurze służą następujące poziomy istotności:

| Poziom istotności | Definicja poziomu istotności  |
|-------------------|---|
| 1                 | <b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług obejmuje następujące przypadki:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Brak możliwości używania produktu lub kontynuowania pracy w rozsądnym zakresie z wykorzystaniem produktu w środowisku produkcyjnym.</li><li>● Naruszenie zasad bezpieczeństwa produktu.</li><li>● Uszkodzenie danych.</li><li>● Dostawcy i nabywcy nie mają możliwości składania ofert (za pośrednictwem interfejsu użytkownika lub poprzez import).</li><li>● Żaden użytkownik nie może tworzyć, przeglądać, zatwierdzać ani podpisywać umów.</li><li>● Kanał informacyjny AP/GL Klienta nie tworzy pliku i nie generuje oczekiwanych rezultatów, co utrudnia regulowanie faktur bez stosowania obejść.</li></ul> |
| 2                 | <b>Istotne zakłócenie działalności obejmuje następujące przypadki:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Komponenty o znaczeniu newralgicznym nie działają prawidłowo.</li><li>● Działanie produktu spowodowało znaczne obniżenie produktywności.</li><li>● Użytkownicy nie otrzymują zaproszeń na zdarzenia.</li><li>● Przepływy pracy i reguły zatwierdzania umów działają nieprawidłowo.</li><li>● Zamówienia nie są prawidłowo przekazywane do dostawców.</li><li>● Nie działa czytnik faktur.</li><li>● Przepływ pracy związany z zatwierdzaniem faktur nie działa zgodnie z projektem.</li><li>● Faktury nie są przydzielane zgodnie z projektem.</li></ul>   |
| 3                 | <b>Niewielkie utrudnienie działalności obejmuje następujące przypadki:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Komponenty produktu nie działają prawidłowo, aczkolwiek dostępne jest rozwiązanie alternatywne.</li><li>● Element o mniejszym znaczeniu jest niedostępny, przy czym nie ma rozwiązania alternatywnego.</li><li>● Nie można załączyć dokumentu do pozycji związanej ze zdarzeniem.</li><li>● Funkcja formatowania szablonów powiadomień nie działa poprawnie.</li><li>● Elementy oprogramowania, które nie mają newralgicznego znaczenia, generują rezultaty niezgodne z oczekiwaniami.</li></ul>   |
| 4                 | <b>Minimalne utrudnienie działalności obejmuje następujące przypadki:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Prośba o podanie informacji o produkcie.</li><li>● Prośba o objaśnienie dokumentacji produktu.</li><li>● Prośba o opisanie sposobu eksportu zdarzenia.</li><li>● Prośba o opisanie sposobu zaplanowania zadania tworzenia raportów.</li></ul>   |

## 7. Informacje dodatkowe

### 7.1 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z Usług Przetwarzania w Chmurze. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania Usługi Przetwarzania w Chmurze jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

## **7.2 Zakaz przetwarzania informacji zdrowotnych**

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o zachowaniu zgodności z amerykańską ustawą o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (ustawą HIPAA) i nie może być używana do przesyłania ani przechowywania danych osobowych stanowiących informacje zdrowotne.

## **7.3 Gromadzenie danych**

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w wyżej określonym celu w firmie IBM, innych spółkach IBM i firmach ich podwykonawców w każdym miejscu, w którym prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

## **7.4 Użytkownicy-Goście**

Klient może upoważnić swoich partnerów handlowych lub inne osoby trzecie do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu wymiany danych z Klientem albo używania jej w imieniu Klienta (taka osoba będzie dalej zwana „Użytkownikiem-Gościem”. Klient ponosi odpowiedzialność za Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) opłaty uiszczane przez Użytkowników-Gości; c) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Użytkowników-Gości.

## **7.5 Powiązane Programy IBM**

Usługi IBM Emptoris Managed Cloud Delivery nie obejmują subskrypcji i wsparcia powiązanego programu IBM. Klient oświadcza, że zakupił odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) usługi subskrypcji i wsparcia dla programu IBM. Aby otrzymać subskrypcję i wsparcie dla programów IBM w okresie subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze, Klient musi utrzymać bieżącą subskrypcję i wsparcie dla programów IBM. W okresie obowiązywania niniejszej umowy każda Instancja Usługi Przetwarzania w Chmurze określona w Dokumencie Zamówienia może używać tylko tych wersji Programów IBM, które są określone w dokumencie IBM Support Lifecycle jako objęte aktualnie dostępnym standardowym wsparciem technicznym.

## **7.6 Zwrot Zawartości**

Przed zakończeniem świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może użyć dowolnych opcji raportowania lub eksportowania Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu wyodrębnienia danych. Po otrzymaniu wniosku od Klienta IBM dostarczy elektroniczną kopię zawartości Klienta w rodzimym formacie aplikacji w ciągu 30 dni od zakończenia świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## **7.7 Przerwy**

W przypadku Usługi Przetwarzania w Chmurze planowany przestój na konserwację przypada w soboty od 16:00 do 4:00 czasu GMT. W tym czasie Usługa Przetwarzania w Chmurze może być niedostępna zależnie od rodzaju zaplanowanych prac konserwacyjnych. Przerwy w powyższych godzinach nie jest uwzględniany przy obliczaniu uznania z tytułu umowy dotyczącej poziomu usług. IBM zastrzega sobie prawo do nieplanowanych przestojów związanych z sytuacjami awaryjnymi. IBM dołoży wszelkich starań, aby w odpowiednim czasie powiadamiać Klienta o planowanym przestoju za pośrednictwem konsultanta z działu obsługi Klienta.

## **7.8 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.



## 7.9 Usuwanie Skutków Katastrofy

Zarówno obecnie, jak i w całym okresie obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze wszystkie funkcje o newralgicznym znaczeniu dla jej działania są i będą objęte planami usuwania skutków katastrofy. Plany te mają postać formalnych dokumentów, których poprawność jest sprawdzana raz na rok (lub częściej).

IBM umożliwi Klientowi usuwanie skutków katastrofy w ośrodku udostępnionym na potrzeby Instancji Produkcyjnej. W ramach usuwania skutków katastrofy IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć Usługę w 72 godziny (Docelowy Czas Odzyskiwania), przy czym dla Instancji Produkcyjnych Docelowy Moment Odzyskiwania to 24 godziny.

## 7.10 Przechowywanie kopii zapasowej

IBM będzie przechowywał kopię zapasową danych Klienta przez maksymalnie 90 dni. IBM przechowuje kopie zapasowe wyłącznie na potrzeby usuwania skutków katastrofy lub innych prac związanych z odtwarzaniem Usługi, a nie w celu odzyskania danych, które Klient usunął z Usługi Przetwarzania w Chmurze. 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 ma możliwości odzyskania usuniętych danych.

## 7.11 Ograniczenia dotyczące usługi IBM Sourcing Managed Cloud Delivery

Infrastruktura usługi IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery została skonfigurowana pod kątem obsługi:

- 300 Jednocześnie Pracujących Użytkowników obsługujących zapytania ofertowe, zapytania informacyjne, zapytania cenowe lub ankiety dla kupujących, lub
- 270 Jednocześnie Pracujących Użytkowników przeprowadzających aukcje tradycyjne i odwrócone w języku angielskim, lub
- 60 Jednocześnie Pracujących Użytkowników przeprowadzających aukcje tradycyjne lub odwrócone w języku japońskim lub holenderskim.

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.

Jeśli Klient korzysta z opcji Dziennika Urzędowego Unii Europejskiej (OJEU), w której system zaopatrzenia przekazuje dane na stronę dziennika przetargów elektronicznych (Tenders Electronic Daily — TED), wówczas Klient odpowiada za stosowanie OJEU i przeprowadzenie testu GAMMA. Dane są przesyłane wyłącznie między Klientem a takim serwisem WWW osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji ani zapewnień dotyczących takich serwisów WWW lub usług osób trzecich, nie ponosi też żadnej odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi.