

Descrição do Serviço

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

A seguir está a Descrição do Serviço para o seu Pedido:

1. Serviço em Nuvem

A oferta Serviço em Nuvem é descrita abaixo e especificada em um Documento de Transação para as ofertas autorizadas selecionadas. O Documento de Transação incluirá a Cotação que é fornecida e na Prova de Titularidade (PoE) que o Cliente receberá, confirmando a data de início e a vigência dos Serviços em Nuvem e quando o faturamento começará.

1.1 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Os Serviços em Nuvem a seguir estão disponíveis como uma oferta de entrega de nuvem gerenciada:

- 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

O Cliente receberá Serviços de Entrega de Nuvem Gerenciados em conjunto com a operação e uso do, e acesso ao software que o cliente licenciou, incluindo servidores de produção, armazenamento de produção e uma conexão entre o(s) servidor(es) de produção e a Internet. Nós também fornecemos uma plataforma de aplicativo de não produção (conforme descrito abaixo) se uma instância adicional for especificada no Documento de Transação do Cliente. Nós iremos integrar, instalar e configurar o equipamento necessário para fornecer os Serviços de Entrega de Nuvem Gerenciados para o software licenciado descrito no Documento de Transação do Cliente. Os Serviços de Entrega de Nuvem Gerenciados não incluem migração de dados, que será executada em uma base de tempo e materiais cotados, se e quando solicitado. Além disso, a IBM irá fornecer e manter todo o hardware e software necessários, hardware e software de telecomunicações, software de segurança e outro software que seja razoavelmente necessário para operar e manter os Serviços de Entrega de Nuvem Gerenciados. Os Usuários Autorizados poderão acessar o software no localizador uniforme de recursos da internet como publicado, usando um computador equipado com uma conexão com a internet e um navegador da web moderno, as especificações a serem determinadas no momento em que aplicação gerenciada é iniciada.

Um aplicativo de Não produção é uma implementação do aplicativo distinta da plataforma do aplicativo de produção. A plataforma do aplicativo de não produção pode estar localizado em uma instalação diferente do que a plataforma do aplicativos de produção, a nosso critério. A plataforma do aplicativo de não produção é destinada principalmente para uso como uma plataforma para teste, preparação, treinamento ou QA, a seu critério.

1.2 Recursos Opcionais

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

O Serviço em Nuvem fornece a capacidade de aumentar as necessidades de capacidade para um nível superior do que a configuração do servidor padrão ao adicionar servidores adicionais à configuração.

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

O Serviço em Nuvem oferece ao Cliente a opção de reter os dados carregados (incluindo Faturas EDI e imagens em papel) para eles pela IBM para o Prazo inicial de 36 meses ("Prazo Inicial") dos SaaS. Se este serviço não for comprado, então, IBM só poderá reter por um ano e reserva-se o direito de limpar os

dados do sistema. O Serviço em Nuvem também oferece ao Cliente a opção de manter os dados carregados (incluindo Faturas EDI e imagens em papel) para o Cliente pela IBM, em caso o Cliente não renove o IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service. Se o Cliente finalizar o IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service no final do Prazo Inicial, então, o Cliente pode optar por celebrar em um contrato com a IBM para 1) transferir os dados da fatura de volta para o Cliente no momento da expiração do Prazo Inicial ou 2) reter seus dados no IBM Rivermine TEMEDR SaaS que existe na expiração do Prazo Inicial através da compra do IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention por até sete (7) anos adicionais.

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

O IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator fornece as funcionalidades a seguir:

- o sistema de mapeamento dinâmico direciona solicitações do usuário para conteúdo do aplicativo seguro para um servidor ideal;
- a tecnologia de otimização de rota identifica o caminho ideal de volta à infraestrutura de origem para recuperar o conteúdo do aplicativo dinâmico;
- um protocolo de transporte otimiza comunicações entre o servidor e o ponto de origem de forma transparente; e
- o servidor recupera o conteúdo do aplicativo solicitado e o retorna para o usuário sobre conexões otimizadas seguras.

1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

O IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud fornece um site criptografado para conexão do site entre o terminal de rede do Cliente e o terminal de Hosting SaaS Emptoris. Todo o tráfego fluindo entre estes dois dispositivos é criptografado de uma forma segura. Os dados são criptografados a partir da extremidade de envio e decodificados na extremidade de recebimento usando chaves de criptografia e métodos padrão do mercado.

1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

O IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud fornece criptografia dos dados do Cliente armazenados em uma instância de banco de dados dedicada, usando uma chave de criptografia para o Serviço em Nuvem a seguir se eles estiverem especificados no Documento de Transação do Cliente:

- 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

As chaves de criptografia são chaves que são armazenadas em um ambiente seguro de chaves e cada instância de banco de dados requer chaves exclusivas dedicadas. Nenhuma chave é compartilhada, mesmo que as instâncias do banco de dados estejam contidas no hardware compartilhado. O IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, o IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud e o IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud não armazenam anexos no banco de dados e, portanto, os dados do anexo não são criptografados.

2. Descrição de Segurança

2.1 Políticas de Segurança

A IBM mantém políticas de privacidade e segurança que são comunicadas aos funcionários IBM. A IBM requer treinamento de privacidade e segurança para o pessoal que suporta datacenters IBM. A IBM possui uma equipe de segurança de informações. As políticas e as normas de segurança da IBM são revisadas e reavaliadas anualmente. Os incidentes de segurança da IBM são gerenciados de acordo com um procedimento abrangente de resposta a incidente.

2.2 Controle de Acesso

O acesso aos dados de clientes, se necessário, é permitido apenas pelos representantes de suporte IBM, de acordo com os princípios de segregação de funções. A equipe IBM usa autenticação de dois fatores para um host de gerenciamento de "gateway". Todas as conexões são canais criptografados ao acessar dados de cliente. Todo o acesso a dados de cliente e toda a transferência de dados para dentro

e para fora do ambiente de hosting são registrados. O uso do WIFI é proibido nos datacenters IBM que suportam este Serviço em Nuvem.

2.3 Integridade e Disponibilidade de Serviço

Modificações nos sistemas operacionais e no software de aplicativo são controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças da IBM. Mudanças nas regras do firewall também são controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças e são revisadas pela equipe de segurança IBM antes da implementação. A IBM monitora o datacenter 24x7. A varredura de vulnerabilidade interna e externa é conduzida regularmente por administradores autorizados e fornecedores terceiros para ajudar a detectar e resolver exposições potenciais de segurança do sistema. Sistemas de detecção de malware (antivírus, detecção de intrusão, varredura de vulnerabilidade e prevenção de intrusão) são usados em todos os datacenters IBM. Os serviços de datacenter da IBM suportam uma variedade de protocolos de entrega de informações para a transmissão de dados sobre redes públicas. Exemplos incluem HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME e VPN de site a site. Os dados de backup destinados a armazenamento externo são criptografados antes do transporte.

2.4 Criação de Log de Atividade

A IBM mantém logs de sua atividade para sistemas, aplicativos, repositórios de dados, middleware e dispositivos de infraestrutura de rede aptos e configurados para atividade de criação de log. Para minimizar a possibilidade de violação e para permitir análise central, alerta e relatório, a criação de log de atividade é executada em tempo real para os repositórios de criação de log. Os dados são subscritos para evitar violação. Os logs são analisados em tempo real e através de relatórios de análise periódica para detectar comportamento anormal. A equipe de operações é alertada sobre as anomalias e entra em contato com um especialista em segurança on-call 24x7, quando necessário.

2.5 Segurança Física

A IBM mantém normas de segurança física projetadas para restringir o acesso físico não autorizado a datacenters IBM. Existem apenas pontos de acesso limitados nos datacenters, que são controlados por autenticação de dois fatores e monitorados por câmeras de segurança. O acesso somente é permitido para a equipe autorizada que possui acesso aprovado. A equipe de operações verifica a aprovação e emite um badge de acesso que concede o acesso necessário. Os funcionários que recebem esse badge devem entregar outros badges de acesso e somente podem possuir o badge de acesso do datacenter durante o período de sua atividade. O uso de badges é registrado. Os visitantes que não sejam da IBM são registrados ao entrar nas instalações e são acompanhados durante a permanência nas instalações. Áreas de entrega, docas de carregamento e outros pontos em que pessoas desautorizadas possam entrar nas instalações são controlados e isolados.

2.6 Conformidade

A IBM certifica suas práticas de privacidade anualmente como consistente com o U.S. Department of Commerce's Safe Harbor Principles (Princípios de Porto Seguro do Departamento de Comércio dos EUA): Aviso, Escolha, Transferência Progressiva, Acesso e Exatidão, Segurança e Supervisão/Aplicação. A IBM contrata um terceiro para realizar auditorias SSAE 16 padrão de mercado (ou seu equivalente) anualmente nos datacenters de produção. A IBM revisa atividades relacionadas a segurança e privacidade para o cumprimento dos requisitos de negócios da IBM. Avaliações e auditorias são realizadas regularmente pela IBM para confirmar a conformidade com suas políticas de segurança de informações. Um treinamento da força de trabalho sobre educação e conscientização de segurança é feito pelos funcionários da IBM e por funcionários de fornecedores anualmente. A equipe é lembrada de seus objetivos de cargo e de sua responsabilidade de atender à conduta ética de negócios, confidencialidade, e às obrigações de segurança da IBM anualmente.

3. Compromisso de Nível de Serviço

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado no Documento de Transação do Cliente. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia.

3.1 Definições

- a. "Crédito de Disponibilidade" significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado no formato de um crédito ou desconto com relação a uma futura fatura de encargos de subscrição do Serviço em Nuvem.

- b. "Reivindicação" significa uma reclamação que o Cliente envia para a IBM conforme o SLA de que um Nível de Serviço não foi atendido durante um Mês Contratado.
- c. "Mês Contratado" significa cada mês completo durante o prazo medido das 12h - horário padrão do leste dos EUA - no primeiro dia do mês até às 23h59 - horário padrão do leste dos EUA - no último dia do mês.
- d. "Tempo de inatividade" significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem foi interrompido e seus usuários não podem usar todos os aspectos do Serviço em Nuvem para o qual eles têm permissões. Tempo de inatividade não inclui o período de tempo quando o Serviço em Nuvem não está disponível devido a:
 - (1) uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
 - (2) Eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastre natural, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
 - (3) problemas com os aplicativos do Cliente, equipamento ou dados, ou aplicativos, equipamento ou dados de um terceiro;
 - (4) falha do Cliente em aderir às configurações requeridas do sistema e às plataformas suportadas para acessar o Serviço em Nuvem; ou
 - (5) A conformidade da IBM com qualquer designs, especificações ou instruções que o Cliente fornece à IBM ou que um terceiro fornece à IBM em nome do cliente.
 - (6) uma falha de um localizador uniforme de recursos ou certificados da internet fornecidos pelo Cliente.
- e. "Evento" significa uma circunstância ou conjunto de circunstâncias reunidas, que resultam em uma falha em atingir o Nível de Serviço.
- f. "Nível de Serviço" significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que ela fornece neste SLA.

3.2 Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 (conforme definido abaixo na seção Suporte Técnico) para cada Evento com o help desk de suporte técnico IBM, dentro de vinte e quatro (24) horas da primeira vez que o Cliente tomou conhecimento que o Evento causou impacto em seu uso do Serviço em Nuvem. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e razoavelmente ajudar a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- b. O Cliente deve submeter sua Reivindicação de um Crédito de Disponibilidade não mais do que três (3) dia úteis após o término do Mês Contratado no qual a Reivindicação surgiu.
- c. Os Créditos de Disponibilidade são baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento que o Cliente relata que foi impactado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais alto aplicável com base no Nível de Serviço atingido durante cada Mês Contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deverão, sob nenhuma circunstância, exceder a 10 por cento (10%) de um doze avos (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente para IBM para o Serviço em Nuvem.
- e. Créditos de Disponibilidade são baseados apenas no custo do Serviço em Nuvem específico e não incluem o custo de outros Serviços em Nuvem, os encargos de licença de software e suporte, implementação de serviços de laboratório, custos de suporte anuais ou encargos de upgrade como estas não fazem parte do custo do Serviço em Nuvem.

3.3 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um Mês Contratado:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem é calculada como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido pelo (c) número total de minutos em um Mês Contratado.

Exemplo: Total de 500 minutos de Tempo de Inatividade durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade - 200 minutos de Tempo de Inatividade do Sistema Planejado = 42.500 minutos	= 2% Crédito de Disponibilidade para 98,8% de Nível de Serviço Atingido
43.200 minutos totais - 200 minutos de Tempo de Inatividade do Sistema Planejado = 43.000 minutos	

3.4 Outras informações sobre este SLA

Este SLA é disponibilizado apenas para clientes da IBM e não se aplica a reivindicações feitas por seus usuários, convidados, participantes e guests permitidos do Serviço em Nuvem ou para quaisquer serviços beta ou de avaliação que a IBM fornece. O SLA somente se aplica aos Serviços em Nuvem que estão no uso da produção. Ele não se aplica a ambiente de não produção. O SLA não se aplica se o Cliente excedeu o número de Usuários Simultâneos para o qual o sistema foi configurado conforme definido na Seção 7.9 abaixo. Se o Cliente tiver violado quaisquer obrigações materiais sob seu contrato para o Serviço em Nuvem, incluindo sem limitação, violação de quaisquer obrigações de pagamento, o Cliente não poderá fazer uma Reivindicação este SLA.

4. Informações de Autorização e Faturamento

4.1 Métricas de Encargos

Os Serviços em Nuvem são disponibilizados sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- Conexão é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Conexão é um link ou uma associação de um banco de dados, aplicativo, servidor ou qualquer outro tipo de dispositivo para o Serviço em Nuvem. Autorizações suficientes devem ser obtidas para abranger o número total de Conexões que foram ou são feitas com o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- c. "Instância" é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Autorizações suficientes devem ser obtidas para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

4.2 Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo Serviço em Nuvem é especificada em um Documento de Transação.

4.3 Encargos de Configuração

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação.

4.4 Encargos Mensais Parciais

O encargo mensal parcial é um encargo mensal rateado. Os encargos mensais parciais são calculados com base nos dias restantes do mês parcial iniciando na data em que o Cliente é notificado pela IBM que o seu acesso à oferta de Serviço em Nuvem está disponível.

5. Opções de Vigência e Renovação

5.1 Prazo

A vigência do Serviço em Nuvem inicia na data em que a IBM notifica o Cliente que ele tem acesso ao Serviço em Nuvem, conforme descrito no Documento de Transação. A parte de PoE do Documento de Transação confirmará a data exata do início e término da vigência. O Cliente tem permissão de aumentar seu nível de uso do Serviço em Nuvem durante o prazo ao entrar em contato com a IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM. A IBM confirmará o nível aumentado de uso no Documento de Transação.

5.2 Opções de Renovação da Vigência dos Serviços em Nuvem

O Documento de Transação do Cliente indicará se o Serviço em Nuvem será renovado no final da vigência, designando a vigência como um dos seguintes:

5.2.1 Renovação Automática

Caso o Documento de Transação indique que a renovação é automática, o Cliente poderá rescindir a vigência do Serviço em Nuvem a ser expirado por solicitação escrita, pelo menos noventa (90) dias antes da data de expiração do prazo apresentada no Documento de Transação. Se a IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, a vigência de expiração será automaticamente renovada pelo prazo de um ano ou pela mesma duração que a vigência original, conforme definido no PoE.

5.2.2 Faturamento Contínuo

Quando o Documento de Transação declarar que seu faturamento é contínuo, o cliente continuará tendo acesso ao Serviço em Nuvem após o término da vigência e será faturado pelo uso do Serviço em Nuvem em uma base contínua. Para descontinuar o uso do Serviço em Nuvem e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente deve fornecer à IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM um aviso por escrito com noventa (90) dias de antecedência, solicitando que seu Serviço em Nuvem seja cancelado. Mediante o cancelamento do acesso do Cliente, ele será faturado por quaisquer encargos de acesso pendentes até o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

5.2.3 Renovação Obrigatória

Quando o Documento de Transação indica que o seu tipo de renovação é "rescindir", o Serviço em Nuvem será rescindido no término da vigência e seu acesso ao Serviço em Nuvem será removido. Para continuar a usar o Serviço em Nuvem além da data de encerramento, o cliente deve fazer o pedido com seu representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM para adquirir um novo período de subscrição.

6. Suporte Técnico

Após a IBM notificar Cliente que o acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o suporte técnico para o Serviço em Nuvem será fornecido via telefone, e-mail, fóruns online e um sistema de relatório de problemas online. Quaisquer aprimoramentos, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte desse suporte técnico são regulados por esta Descrição do serviço. O suporte técnico é incluído com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

Mais informações sobre as horas de disponibilidade, endereços de e-mail, números de telefone, sistemas de relatório de problemas online e outros processos e veículos de comunicação do suporte técnico estão descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

As gravidades a seguir são usadas para controlar chamados de suporte para o Serviço em Nuvem:

Gravidade	Definição de Gravidade
1	<p>Problemas de impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Não é possível usar o produto ou razoavelmente continuar o trabalho usando o produto em um ambiente de produção. ● A segurança do produto foi violada. ● Está ocorrendo distorção de dados. ● O fornecedor e o comprador não podem fazer ofertas (via UI e via importação). ● Todos os usuários não conseguem criar contratos, abrir o texto do contrato, aprovar contratos e executar contratos. ● O feed AP/GL do Cliente não produz um arquivo ou o resultado esperado que impacta sua capacidade de pagar faturas sem uma solução alternativa.
2	<p>Problemas de impacto nos negócios significativos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Componentes críticos do produto não funcionando corretamente. ● O comportamento criou um impacto negativo significativo na produtividade. ● Os usuários não estão recebendo convites para eventos. ● Os Fluxos de Trabalho e as Regras de Aprovação de Contratos funcionam incorretamente. ● Os pedidos não estão sendo transmitidos com sucesso para os fornecedores. ● O leitor de fatura não está operacional. ● O fluxo de trabalho de aprovação de faturas não está funcionando conforme projetado. ● As faturas não estão sendo alocadas conforme projetado.
3	<p>Problemas menores de impacto nos negócios incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Componentes do produto não funcionando corretamente, embora uma solução alternativa esteja disponível. ● Um recurso não essencial está indisponível sem nenhuma solução alternativa. ● Não é possível anexar o documento aos itens no evento. ● Formatação de Modelo de Notificação incorreta. ● Recursos de software não críticos estão produzindo resultados inesperados.
4	<p>Problemas de impacto mínimo nos negócios incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitação de informações do produto ● Esclarecimento da documentação do produto ● Como exportar um evento ● Como Planejar uma Tarefa de Relatório

7. Informações Adicionais

7.1 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como os que recebem os benefícios dos Serviços em Nuvem. A IBM aplicará tributos com base no endereço de negócios listado ao solicitar um Serviço em Nuvem como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer quaisquer mudanças à IBM.

7.2 Sem Informações de Saúde Pessoal

O Serviço em Nuvem não foi projetado para conformidade com o HIPAA e não pode ser usado para a transmissão ou armazenamento de quaisquer Informações de Saúde Pessoal.

7.3 Coleta de Dados

O cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do Serviço em Nuvem, coletar suas informações pessoais (seus funcionários e fornecedores) relacionadas ao uso do Serviço em Nuvem, por meio de rastreamento e de outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a efetividade de nosso Serviço em Nuvem para o propósito de melhorar a experiência do usuário e/ou customizar interações com o cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou seus subcontratados façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM irá cumprir com as solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir suas informações pessoais coletadas.

7.4 Usuários Guest

O cliente pode autorizar seus parceiros comerciais ou outros terceiros a acessar o Serviço em Nuvem para trocar dados com o cliente ou usar o Serviço em Nuvem em seu nome ("Usuário Guest"). Os Usuários Guest do Cliente são de responsabilidade do Cliente, incluindo, mas não se limitando a a) quaisquer reivindicações feitas pelos Usuários Guest relativas ao Serviço em Nuvem; b) encargos incorridos pelo Usuário Guest; ou c) qualquer uso indevido do Serviço em Nuvem por esses Usuários Guest.

7.5 Programas IBM Associados

Os serviços do IBM Emptoris Managed Cloud Delivery não incluem subscrição e suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que adquiriu (1) as autorizações de licença aplicáveis e a (2) subscrição e suporte para o programa IBM. Durante o período de subscrição do Serviço em Nuvem, para subscrição e suporte para os programas IBM, o Cliente irá precisar manter a subscrição e o suporte atuais para os programas IBM. Durante o prazo desse contrato cada instância do Serviço em Nuvem especificado no Documento de Transação poderá usar apenas versões suportadas dos Programas IBM, conforme definido pelo documento de Ciclo de Vida de Suporte IBM como tendo suporte padrão atualmente disponível.

7.6 Retorno do Conteúdo

Antes da rescisão do Serviço em Nuvem, é possível usar qualquer um dos recursos de relatório ou exportação do Serviço em Nuvem para extrair dados. Mediante o recebimento de uma solicitação do Cliente dentro de 30 dias da rescisão do Serviço em Nuvem, a IBM fornecerá uma cópia eletrônica do seu conteúdo no formato de aplicativo nativo.

7.7 Tempo de Inatividade

A janela de tempo de inatividade de manutenção planejada para o Serviço em Nuvem é de 16h GMT – 4h GMT. Durante este tempo, o Serviço em Nuvem pode ou não estar disponível, com base no tipo de manutenção planejado. O tempo de inatividade durante esta janela não está incluído em nenhum cálculo de crédito do SLA. A IBM reserva-se o direito de ter tempo limite não planejado para propósitos de emergência. A IBM fará todos os esforços para comunicar o tempo de inatividade planejado ao Cliente em tempo hábil através de um Consultor de Atendimento ao Cliente.

7.8 Certificados Fornecidos pelo Cliente

O Serviço em Nuvem será configurado para usar um recurso uniforme da internet fornecido pela IBM, a menos que o Cliente solicite especificamente o uso do seu próprio localizador uniforme de recursos da internet. Se o Cliente escolher usar o seu próprio localizar uniforme de recursos da internet para o Serviço em Nuvem, então, Cliente arcará com toda a responsabilidade, manutenção e custos para a renovação do localizador uniforme de recursos e quaisquer certificados requeridos. O Cliente deve entregar os certificados e as informações de configuração requeridas para a IBM antes do fornecimento de seu Serviço em Nuvem ser concluído.

7.9 Recuperação de Desastre

Todas as funções críticas para a operação do Serviço em Nuvem têm e terão ao longo do prazo, planos de Recuperação de Desastre (DR). Estes planos formais são documentados e reavaliados anualmente (pelo menos).

O IBM Disaster Recovery fornece ao Cliente recursos de recuperação para uma instalação de recuperação de desastres para a sua Instância de Produção. A IBM executará a Recuperação de Desastre usando os esforços comercialmente razoáveis para restaurar seu Serviço com um Objetivo de Tempo de Recuperação de 72 horas e com um Objetivo de Ponto de recuperação de 24 horas para Instâncias de Produção.

7.10 Retenção de Backup

IBM irá manter uma cópia de backup dos dados do Cliente por um período máximo de 90 dias. Os backups são mantidos pela IBM apenas para Recuperação de Desastre ou outros esforços para restaurar o Serviço e não se destinam a serem usados para recuperar dados excluídos do Serviço em Nuvem pelo Cliente. O Cliente é responsável por configurar a segurança do Serviço em Nuvem para proibir que usuários individuais excluam dados e uma vez que os dados são excluídos, o Cliente reconhece e concorda que IBM não pode recuperar os dados excluídos.

7.11 Restrições para o IBM Sourcing Managed Cloud Delivery

A infraestrutura para a oferta IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery foi configurada para suportar:

- 300 Usuários Simultâneos executando RFP, RFI, RFQ ou eventos do comprador ou
- 270 Usuários Simultâneos executando leilões reversos ingleses e Leilões tradicionais ingleses ou
- 60 Usuários Simultâneos executando leilões reversos ou tradicionais japoneses ou holandeses.

Usuários Simultâneos são definidos como usuários que estão com logon efetuado e ativos no sistema simultaneamente. O sistema pode ser configurado para processar volume adicional de Usuários Simultâneos, dependendo de diversos fatores. Recursos de infraestrutura adicionais podem ser requeridos para suportar volumes maiores de uso.

Se o cliente usa o recurso Official Journal of the European Union (OJEU) onde o sistema de abastecimento transmite dados para o site Tenders Electronic Daily (TED), o Cliente é responsável por aplicar o OJUE e pela aprovação do teste GAMMA. A transmissão de dados é exclusivamente entre o Cliente e este site de terceiros. A IBM não concede garantias ou declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não será responsável por tais sites ou serviços de terceiros.