

Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris

Opis storitev iz vašega naročila:

1. Storitve v oblaku

Ponudba storitev v oblaku je opisana spodaj in podrobneje določena v dokumentu naročila za izbrane primerne ponudbe. Dokument naročila je sestavljen iz zagotovljene navedbe cen in dokazila o upravičenosti, ki ga prejme naročnik, pri čemer so v njem navedeni začetni datum in obdobje zagotavljanja storitev v oblaku ter datum začetka izstavljanja računov.

1.1 Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris

Kot ponudba upravljane dostave v oblaku so na voljo naslednje storitve v oblaku:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements – upravljana dostava v oblaku
- Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris Contract Management Sell Side
- Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris Contract Management Buy Side
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements – upravljana dostava v oblaku
- Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris Services Procurement
- Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris Sourcing
- Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris Spend Analysis
- Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management
- Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris Program Management
- Upravljana dostava v oblaku IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management

Storitve upravljane dostave v oblaku naročnik prejme v povezavi z delovanjem, uporabo in dostopom do licencirane programske opreme, vključno s produkcijskimi strežniki, produkcijsko shrambo ter povezavo med produkcijskimi strežniki in internetom. Če je v dokumentu naročila podan dodaten primerek, bo IBM morda zagotovil tudi izbirno neprodukcijsko aplikacijsko platformo (kot je opisana spodaj). IBM bo integriral, nastavil in konfiguriral vso potrebno opremo za zagotavljanje storitev upravljane dostave v oblaku za licencirano programsko opremo, opisano v dokumentu naročila. Storitve upravljane dostave v oblaku ne vključujejo selitve podatkov, ki se izvede ob navedenem času in za navedena gradiva, če in ko to zahteva naročnik. Nadalje bo IBM zagotovil in vzdrževal vso potrebno strojno in programsko opremo, strojno in programsko opremo za telekomunikacije, varnostno programsko opremo ter drugo programsko opremo, ki je razumno potrebna za upravljanje in vzdrževanje storitev upravljane dostave v oblaku. Pooblaščen uporabniki bodo lahko do programske opreme dostopali prek objavljenega internetnega URL-ja in s programsko opremo z internetno povezavo ter modernim spletnim brskalnikom, pri čemer bodo specifikacije določene ob času uvodne namestitve upravljane aplikacije.

Neprodukcijska aplikacija je razmeščena aplikacija, ki se razlikuje od produkcijske aplikacijske platforme. Neprodukcijsko aplikacijsko platformo je mogoče najti v drugem prostoru (IBM-ova izbira) kot produkcijsko aplikacijsko platformo. Neprodukcijska aplikacijska platforma se primarno uporablja kot platforma za preizkušanje, uprizarjanje, usposabljanje ali zagotavljanje kakovosti (po izbiri naročnika).

1.2 Izbirne funkcije

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Storitve v oblaku zagotavljajo zmožnost večjega povečanja potreb po kapaciteti od standardne konfiguracije strežnika, in sicer z dodajanjem dodatnih strežnikov v konfiguracijo.

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

Storitve v oblaku naročniku omogočajo, da IBM zanj hrani naložene podatke (vključno z računi EDI in podobami papirja), in sicer za začetno obdobje 36 mesecev ("začetno obdobje") ponudbe SaaS. Če naročnik teh storitev ne kupi, bo IBM podatke hranil le eno leto, pri čemer si pridržuje pravico do brisanja

podatkov iz sistema. Storitve v oblaku naročniku omogočajo tudi, da IBM zanj hrani naložene podatke (vključno z računi EDI in podobami papirja) v primeru, da naročnik ne obnovi naročnine na IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service. Če naročnino na IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service naročnik odpove na koncu začetnega obdobja, lahko z IBM-om sklene pogodbo, na podlagi katere 1) se naročniku ob poteku začetnega obdobja vrnejo podatki iz računa, ali 2) naročnik svoje podatke ohrani v IBM Rivermine TEMEDR SaaS, ki je po poteku začetnega obdobja na voljo z nakupom IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention za največ sedem (7) dodatnih let.

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator zagotavlja naslednje funkcije:

- dinamični sistem za preslikavanje zahteve uporabnikov po zaščiteni vsebini aplikacij usmeri v optimalni strežnik;
- tehnologija optimizacije poti določi optimalno povratno pot do izvorne infrastrukture za pridobivanje dinamične vsebine aplikacij;
- transportni protokol pregledno optimizira komunikacijo med strežnikom in izvorno točko; in
- strežnik pridobi zahtevano vsebino aplikacij ter jo uporabniku vrne prek zaščitenih optimiziranih povezav.

1.2.4 Povezava navideznega zasebnega omrežja za upravljanje dostavo v oblaku IBM Emptoris

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud zagotavlja šifrirano povezavo od spletnega mesta k spletnemu mestu med naročnikovo omrežno končno točko in končno točko Emptoris SaaS Hosting. Celotni promet med tema dvema napravama je varno šifriran. Podatki so šifrirani ob pošiljanju in dešifrirani ob prejemu s standardnimi šifrirnimi ključi in metodami.

1.2.5 Šifrirana baza podatkov za upravljanje dostavo v oblaku IBM Emptoris Strategic Supply Management

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud zagotavlja šifriranje podatkov, shranjenih v namenskem primerku baze podatkov, in sicer s šifrirnim ključem za naslednje storitve v oblaku, če so podane v dokumentu naročila:

- Upravljanje dostava v oblaku IBM Emptoris Contract Management Sell Side
- Upravljanje dostava v oblaku IBM Emptoris Contract Management Buy Side
- Upravljanje dostava v oblaku IBM Emptoris Services Procurement
- Upravljanje dostava v oblaku IBM Emptoris Sourcing

Šifrirni ključi so ključi, shranjeni v sefu ključev, in vsak primerek baze podatkov potrebuje namenski unikatni ključ. Ključi niso v skupni rabi, kljub temu da so primerki baze podatkov shranjeni v strojni opremi, ki je v skupni rabi. Storitve IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud in IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud ne shranjujejo prilog v bazo podatkov, zato podatki priloge niso šifrirani.

2. Opis zaščite

2.1 Varnostni pravilniki

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM zahteva usposabljanje o zasebnosti in varnosti za zaposlene, ki podpirajo IBM-ove podatkovne centre. IBM ima ekipo za informacijsko varnost. IBM svoje pravilnike o varnosti in standarde vsako leto pregleda in na novo oceni. IBM obravnava varnostne dogodke v skladu s celovitim postopkom odziva na dogodke.

2.2 Nadzor dostopa

Dostop do podatkov naročnika, če je ta potreben, je dovoljen samo pooblaščenim predstavnikom IBM-ove podpore, in sicer v skladu z načeli segregacije dolžnosti. IBM-ovo osebje uporablja dvostopenjsko preverjanje pristnosti v vmesnem gostitelju "prehoda" za upravljanje. Vse povezave za dostop do podatkov naročnika so šifrirani kanali. Vsi dostopi do podatkov v odjemalcih in prenos podatkov v gostujoče okolje in iz njega se zapisujejo v dnevnik. V okviru IBM-ovih podatkovnih centrov, ki podpirajo storitve v oblaku, je uporaba WIFI-ja prepovedana.

2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve

Spremembe operacijskih sistemov in programske opreme aplikacij ureja IBM-ov postopek upravljanja sprememb. Spremembe pravil požarnega zidu ureja tudi postopek upravljanja sprememb in jih pred uvedbo pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM nadzoruje podatkovni center 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblaščenih skrbniki in drugi ponudniki redno izvajajo notranja in zunanja preverjanja ranljivosti, s čimer se odkriva in odpravlja potencialno izpostavljenost sistema nevarnostim. V vseh IBM-ovih podatkovnih centrih se uporabljajo sistemi za odkrivanje zlonamerne programske opreme (protivirusni programi, zaznavanje vdorov, preverjanje ranljivosti in preprečevanje vdorov). IBM-ove storitve podatkovnih centrov podpirajo različne protokole dostave podatkov za prenos podatkov prek javnih omrežij. Primeri: HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME in VPN med spletnimi mesti. Podatki varnostnih kopij, ki se shranjujejo zunaj lokacije, se pred transportom šifrirajo.

2.4 Beleženje aktivnosti

IBM hrani dnevnike svojih dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, podatkovnimi viri, vmesno opremo in napravami omrežne infrastrukture, ki omogočajo aktivnosti beleženja in so konfigurirane za ta namen. Zaradi zmanjševanja možnosti posegov in da se omogoči centralna analiza, se opozarjanje in poročanje ter beleženje aktivnosti v centralne dnevniške vire izvajajo v realnem času. Zaradi preprečevanja posegov so podatki podpisani. Dnevniki se analizirajo v realnem času in prek periodičnih analitičnih poročil, ki zaznavajo odstopanja v delovanju. Operativno osebje je opozorjeno na odstopanja in se po potrebi obrne na strokovnjaka za varnost, ki je po telefonu dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

2.5 Fizična varnost

IBM ima določene standarde fizične varnosti, ki so zasnovani tako, da omejujejo nepooblaščen fizični dostop do IBM-ovih podatkovnih centrov. Do podatkovnih centrov vodi le omejeno število dostopnih točk, ki se nadzorujejo z dvostopenjskim preverjanjem pristnosti in nadzornimi kamerami. Dostop je dovoljen samo pooblaščenemu osebju, ki ima dovoljenje za dostop. Operativno osebje preveri dovoljenje in izda dostopno identifikacijsko priponko, s čimer se odobri potreben dostop. Zaposleni, ki se jim izdajo take identifikacijske priponke, morajo predati vse druge dostopne identifikacijske priponke in lahko imajo v času trajanja aktivnosti pri sebi samo dostopno identifikacijsko priponko za podatkovni center. Uporaba identifikacijskih priponk se zapisuje v dnevnik. Obiskovalci, ki niso uslužbenci IBM-a, se morajo ob prihodu v IBM-ove prostore prijaviti in dobijo spremstvo za ves čas prisotnosti v teh prostorih. Dostavna območja, nakladalne rampe in druge točke, kjer lahko nepooblaščen osebe vstopajo v IBM-ove prostore, so nadzorovani in izolirani.

2.6 Skladnost

IBM letno preverja skladnost svojih praks zasebnosti z načeli varnega ravnanja z osebnimi podatki ameriškega ministrstva za trgovino: obvestilo, izbira, prenos naprej, dostop in natančnost, varnost in nadzor/uveljavljanje. IBM tretjo osebo pooblasti, da v IBM-ovih produkcijskih podatkovnih centrih vsako leto izvede revizije v skladu s standardom panoge SSAE 16 (ali enakovredne revizije). IBM preverja skladnost aktivnosti, povezanih z varnostjo in zasebnostjo, z IBM-ovimi poslovnimi zahtevami. IBM redno izvaja ocenjevanja in revizije, s katerimi preverja skladnost s pravilniki informacijske varnosti. IBM-ovi uslužbenci in uslužbenci dobaviteljev se vsako leto udeležujejo izobraževanj o varnosti in usposabljanj z namenom ozaveščanja. IBM vsako leto opomni osebje na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost glede upoštevanja etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

3. Obveza na ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokumentu naročila. Naročnik razume, da pogodba o ravni storitev ne predstavlja garancije za naročnika.

3.1 Definicije

- a. "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitve v oblaku.
- b. "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki tekom pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- c. "Pogodbeni mesec" je vsak polni mesec med obdobjem, ki se šteje od 0:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.

- d. "Nerazpoložljivost" je obdobje, v katerem je sistem proizvodnje, ki deluje za storitve v oblaku, prenehal delovati in v katerem naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov storitev v oblaku, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitve v oblaku niso na voljo zaradi:
- (1) načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
 - (2) dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);;
 - (3) težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretjih oseb;
 - (4) naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitev v oblaku; ali
 - (5) IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
 - (6) napake v internetnem URL-ju ali digitalnih potrdilih, ki jih zagotovi naročnik.
- e. "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- f. "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v okviru te pogodbe o ravni storitev.

3.2 Dobropisi za razpoložljivost

- a. Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo najvišje ravni resnosti, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.
- c. Dobropisi za razpoložljivost so osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko naročnik prijavi prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali 10 odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitve v oblaku.
- e. Dobropisi za razpoložljivost temeljijo le na strošku specifične storitve v oblaku in ne vključujejo stroška drugih storitev v oblaku, stroškov za licence in podporo programski opremi, implementacije laboratorijskih storitev, stroškov letne podpore ali stroškov nadgradnje, saj takšni stroški niso del stroška storitev v oblaku.

3.3 Ravni storitve

Razpoložljivost storitev v oblaku tekom pogodbenega meseca:

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: 500 minut skupne nerazpoložljivosti tekom pogodbenega meseca

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti - 200 minut načrtovane sistemske nerazpoložljivosti = 42.500 minut	= 2 % stroška za razpoložljivost za 98,8 % dosežene ravni storitve
Skupaj 43.200 minut - 200 minut načrtovane sistemske nerazpoložljivosti = 43.000 minut	

3.4 Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev se zagotovi samo IBM-ovim naročnikom in ne velja za zahtevke, ki jih predložijo naročnikovi uporabniki, gostje, udeleženci in pooblaščen povabljeni storitev v oblaku, niti ne velja za katerekoli storitve beta ali preizkusne storitve, ki jih ponudi IBM. Pogodba o ravni storitev velja samo za storitve v oblaku v produkcijski uporabi, kar pomeni, da ne velja za neprodukcijska okolja. Pogodba o ravni storitev ne velja, če naročnik preseže število istočasnih uporabnikov, za katerega je bil sistem konfiguriran v skladu z razdelkom 7.9 spodaj. Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru naročnikove pogodbe za storitve v oblaku, kar med drugim vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti, ne more predložiti zahtevka v skladu s to pogodbo o ravni storitev.

4. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

4.1 Metrika zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja iz transakcijskega dokumenta:

- Povezava je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Povezava je povezava ali povezanost baze podatkov, aplikacije, strežnika ali katerega koli drugega tipa naprave s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število povezav, ki so bile vzpostavljene ali so vzpostavljene s storitvami v oblaku med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

4.2 Stroški in zaračunavanje

Znesek za plačilo storitev v oblaku je določen v dokumentu naročila.

4.3 Stroški nastavitve

Stroški nastavitve bodo določeni v dokumentu naročila.

4.4 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je sorazmerni dnevni znesek. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do ponudbe storitev v oblaku na voljo.

5. Trajanje in možnosti podaljšanja

5.1 Trajanje

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v dokumentu naročila. V dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila, sta navedena natančna začetni in končni datum trajanja. V času trajanja pogodbe lahko naročnik poveča raven uporabe storitev v oblaku tako, da se obrne na IBM ali IBM-ovega poslovnega partnerja. IBM bo potrdil povečano raven uporabe v dokumentu naročila.

5.2 Možnosti podaljšanja trajanja storitev v oblaku

Dokument naročila podaja, ali se storitve v oblaku podaljšajo ob koncu trajanja, tako da označuje trajanje na enega od naslednjih načinov:

5.2.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v dokumentu naročila navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik trajanje storitev v oblaku odpove s pisno zahtevo, ki jo mora poslati najmanj devetdeset (90) dni pred datumom poteka trajanja, ki je podan v dokumentu naročila. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner do datuma zapadlosti ne prejme takšnega obvestila o prekinitvi, se iztekajoče obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali obdobje, enako izvirnemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

5.2.2 Neprekinjeno zaračunavanje

Če je v dokumentu naročila določeno neprekinjeno zaračunavanje, ima naročnik neprekinjen dostop do storitev v oblaku po koncu obdobja trajanja in se mu uporaba storitev v oblaku neprekinjeno zaračunava. Če želi naročnik prenehati uporabljati storitve v oblaku in ustaviti proces samodejnega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju poslati pisno obvestilo o odpovedi z devetdesetdnevni (90) odpovednim rokom. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

5.2.3 Zahtevano podaljšanje

Če je v dokumentu naročila določena vrsta podaljšanja "prekinitve", se naročniku ob koncu obdobja trajanja prenehajo zagotavljati storitve v oblaku in onemogoči se mu tudi dostop do teh storitev. Če želi naročnik uporabljati storitve v oblaku dlje od določenega končnega datuma, mora IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali poslovnemu partnerju poslati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

6. Tehnična podpora

Ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do storitev v oblaku na voljo, je naročniku zagotovljena tehnična podpora za storitve v oblaku prek telefona, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. Vse izboljšave, posodobitve in drugo gradivo, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo kot del storitve v oblaku in zanje velja ta opis storitev. Tehnična podpora je vključena v storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, telefonskih številkah, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v priročniku o podpori za storitve za IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

Prijavnice za podporo za storitve v oblaku se nadzirajo z naslednjimi ravnmi resnosti:

Resnost	Definicija resnosti
1	Težave s kritičnim vplivom na poslovanje/izpad storitve vključujejo: <ul style="list-style-type: none">● Produkta ni mogoče uporabljati ali dela s produktom v produkcijskem okolju ni mogoče razumno nadaljevati.● Varnost produkta je bila ogrožena.● Prihaja do poškodb podatkov.● Dobavitelji in kupci ne morejo oddajati ponudb (prek uporabniškega vmesnika in možnosti uvoza).● Noben uporabnik ne more ustvariti pogodbe, odpreti besedila pogodbe, odobriti pogodbe ali jo izvršiti.● Naročnikov dovod AP/GL ne ustvari datoteke ali pričakovanega rezultata, kar vpliva na naročnikovo zmožnost plačevanja računov brez nadomestnih rešitev.
2	Težave z velikim vplivom na poslovanje vključujejo: <ul style="list-style-type: none">● Ključne komponente produkta ne delujejo ustrezno.● Vedenje produkta je v veliki meri negativno vplivalo na učinkovitost dela.● Uporabniki ne prejemajo povabil dogodkov.● Delovni tokovi odobritev pogodb in pravil ne delujejo pravilno.● Naročil ni mogoče uspešno prenesti dobaviteljem.● Bralnik računov ne deluje.● Delovni tok odobritve računov ne deluje kot načrtovano.● Računi niso dodeljeni kot načrtovano.

Resnost	Definicija resnosti
3	<p>Težave z manjšim vplivom na poslovanje vključujejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Komponente produkta ne delujejo ustrezno, vendar je na voljo nadomestna rešitev. ● Nebistvena funkcija ni na voljo, pri čemer nadomestna rešitev ne obstaja. ● Postavkam v dogodku ni mogoče dodati dokumenta. ● Oblikovanje predloge obvestil je nepravilno. ● Nebistvene funkcije programske opreme povzročajo nepričakovane rezultate.
4	<p>Težave z minimalnim vplivom na poslovanje vključujejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● zahteve po informacijah o produktu, ● pojasnila glede dokumentacije za produkt, ● navodila o izvašanju dogodkov, ● navodila o terminiranju opravila za poročanje.

7. Dodatne informacije

7.1 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Morebitne dajatve se zaračunajo na podlagi lokacij, ki jih je naročnik opredelil kot lokacije prejemanja storitev v oblaku. IBM bo zaračunal dajatve na podlagi poslovnega naslova, navedenega ob naročilu storitev v oblaku, ki bo veljal za primarno lokacijo za dajatve, razen če naročnik IBM-u posreduje drugačne podatke. Naročnik je odgovoren za aktualnost teh podatkov in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah.

7.2 Brez zdravstvenih osebnih podatkov

Storitve v oblaku niso zasnovane v skladu s predpisi HIPAA in se jih ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje zdravstvenih osebnih podatkov.

7.3 Zbiranje podatkov

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke naročnika (njegovih zaposlenih in podizvajalcev) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da bo pridobil ali je že pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje zbiranje osebnih podatkov za zgornje namene znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev, kjerkoli IBM ali podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in podizvajalcev za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

7.4 Gostujoči uporabniki

Naročnik lahko svojim poslovnim partnerjem ali tretjim osebam omogoči dostop do storitev v oblaku za izmenjavo podatkov z njim ali uporabo storitev v oblaku v naročnikovem imenu ("gostujoči uporabnik"). Gostujoči uporabniki so odgovornost naročnika, kar med drugim vključuje tudi odgovornost za: a) morebitne zahtevke, ki jih gostujoči uporabnik poda v zvezi s storitvami v oblaku; b) stroške gostujočega uporabnika; ali c) morebitne zlorabe storitev v oblaku s strani takšnih gostujočih uporabnikov.

7.5 Povezani IBM-ovi programi

Storitve IBM Emptoris Managed Cloud Delivery ne vključujejo naročnine in podpore za povezan IBM-ov program. Naročnik izjavlja, da je pridobil ustrezna (1) pooblastila za uporabo licence ter (2) naročnino in podporo za IBM-ov program. Tekom naročniškega obdobja za storitve v oblaku mora naročnik, da bo prejemal naročnino in podporo za IBM-ove programe, ohraniti trenutno naročnino in podporo za IBM-ove programe. Tekom obdobja veljavnosti te pogodbe lahko posamezen primerek storitev v oblaku, podan v dokumentu naročila, uporablja le podprte različice IBM-ovih programov, kot so navedene v dokumentu IBM Support Lifecycle (trenutno razpoložljiva standardna podpora).

7.6 Vračilo vsebine

Pred odpovedjo storitev v oblaku lahko naročnik izvleče podatke s katero koli funkcijo za poročanje ali izvoz storitev v oblaku. IBM ob prejemu naročnikove zahteve v 30 dneh od odpovedi storitev v oblaku naročniku zagotovi elektronsko kopijo njegove vsebine v obliki zapisa izvorne aplikacije.

7.7 Nerazpoložljivost

Načrtovano obdobje nerazpoložljivosti zaradi vzdrževanja za storitve v oblaku je od sobote od 16:00 do nedelje ob 04:00 po greenwiškem času (GMT). V tem času storitve v oblaku morda ne bodo na voljo, kar je odvisno od vrste načrtovanega vzdrževanja. Nerazpoložljivost v tem obdobju ni vključena v noben izračun dobropisa v okviru pogodbe o ravni storitev. IBM si pridržuje pravico do nenačrtovane nerazpoložljivosti v nujnih primerih. IBM bo poskušal naročnika pravočasno obvestiti o pričakovani nerazpoložljivosti prek storitve svetovanja za naročnike.

7.8 Potrdila, ki jih zagotovi naročnik

Storitve v oblaku bodo konfigurirane za uporabo internetnega URL-ja, ki ga poda IBM, razen če naročnik izrecno zahteva uporabo lastnega internetnega URL-ja. Če naročnik za storitve v oblaku izbere uporabo lastnega internetnega URL-ja, prevzame vso odgovornost, vzdrževanje in stroške za obnovo zadevnega URL-ja in morebitnih zahtevanih digitalnih potrdil. Naročnik mora IBM-u posredovati zahtevana digitalna potrdila in informacije o nastavitvi, preden se zaključi preskrba s storitvami v oblaku.

7.9 Obnovitev po hudi napaki

Za vse funkcije, ki so kritične za delovanje storitev v oblaku, so oziroma bodo v času trajanja naročniškega obdobja na voljo načrti za obnovitev po hudi napaki. Ti uradni načrti so na voljo v obliki dokumentacije in se vsako leto (vsaj) znova preverijo.

IBM Disaster Recovery naročniku zagotavlja zmožnosti obnovitve v objekt za obnovitev po hudi napaki za naročnikov produkcijski primerek. IBM si bo v razumni meri prizadeval izvesti obnovitev po hudi napaki z namenom obnovitve naročnikove storitve v 72 urah in v največ 24 urah za produkcijske primerke.

7.10 Zadržanje varnostne kopije

IBM bo varnostno kopijo naročnikovih podatkov hranil največ 90 dni. Varnostne kopije IBM hrani izključno za namen obnovitve po hudi napaki ali zaradi drugih prizadevanj na področju obnove storitev, pri čemer ta prizadevanja niso namenjena obnovitvi podatkov, ki jih je naročnik iz storitev v oblaku izbrisal. Naročnik je odgovoren za konfiguriranje zaščite storitev v oblaku, da se posameznim uporabnikom prepreči brisanje podatkov, pri čemer naročnik potrjuje in soglaša, da IBM izbranih podatkov ne more obnoviti.

7.11 Omejitve za IBM Sourcing Managed Cloud Delivery

Infrastruktura za ponudbo IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery je bila konfigurirana tako, da podpira:

- 300 istočasnih uporabnikov, ki izvajajo zahteve za predlog, zahteve za informacije, zahteve za ponudbo ali dogodke anket za kupce; ali
- 270 istočasnih uporabnikov, ki izvajajo angleška pocenjevanja med podjetji in angleške dražbe med potrošniki; ali
- 60 istočasnih uporabnikov, ki izvajajo japonska ali nizozemska pocenjevanja med podjetji ali dražbe med potrošniki.

Istočasni uporabniki so definirani kot uporabniki, ki so istočasno prijavljeni v sistem, v katerem so tudi aktivni. Sistem je morda konfiguriran tako, da obdeluje dodaten obseg istočasnih uporabnikov, odvisno od različnih dejavnikov. Za podporo večjim obsegom uporabnikov se morda potrebujejo dodatni infrastrukturni viri.

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