

## IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

#### 1.1 Managed Cloud Delivery

Oferta obejmuje 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 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

Klient otrzyma usługi IBM Emptoris Managed Cloud Delivery w związku z używaniem, eksploatacją i dostępem do powiązanego programu IBM, na które zakupił licencje, w tym do serwerów produkcyjnych, produkcyjnej pamięci masowej oraz połączeń serwerów produkcyjnych z Internetem. IBM może również dostarczyć Klientowi opcjonalną platformę środowiska pozaprodukcyjnego (opisaną poniżej), jeśli w Dokumencie Transakcyjnym Klienta przewidziano dodatkową Instancję. IBM zintegruje i skonfiguruje wyposażenie niezbędne do świadczenia usług IBM Emptoris Managed Cloud Delivery dla licencjonowanego powiązanego programu IBM. Usługi IBM Emptoris Managed Cloud Delivery 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 Usługi Przetwarzania w Chmurze. Autoryzowani Użytkownicy będą mieć dostęp do powiązanego programu IBM za pośrednictwem opublikowanego adresu URL, komputera podłączonego do Internetu i nowoczesnej przeglądarki internetowej, której specyfikacja zostanie określona w chwili inicjowania zarządzanej aplikacji.

Środowisko pozaprodukcyjne jest platformą aplikacji wdrażaną odrębnie od produkcyjnej platformy aplikacji. Może zostać zainstalowane w innym ośrodku (według uznania IBM). Klient może je wykorzystać jako środowisko testowe, pomostowe lub szkoleniowe bądź w celach związanych z kontrolą jakości.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwi Klientowi wprowadzanie zawartości, która może być uznawana za dane osobowe w rozumieniu przepisów o ochronie danych (są to m.in. informacje kontaktowe: imiona, nazwiska, nazwy, adresy, numery telefonów, adresy e-mail, identyfikatory pracowników i centra kosztowe, jak również identyfikatory techniczne: nazwy użytkowników, hasła, adresy IP i MAC), oraz zarządzanie taką zawartością. Na żądanie Klienta IBM umożliwi jemu, jego pracownikom i Użytkownikom-Gościom uzyskanie dostępu do tych danych osobowych oraz ich aktualizowanie, korygowanie i usuwanie.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa obowiązujących dla zawartości takiej jak wrażliwe dane osobowe, chronione informacje dotyczące zdrowia i inne rodzaje zawartości podlegającej regulacjom. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą. Klient w żadnym przypadku nie może wykorzystać niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze do gromadzenia, przetwarzania lub przechowywania chronionych informacji dotyczących zdrowia.

### 1.1.1 Powiązane programy IBM

Usługi IBM Emptoris Managed Cloud Delivery nie obejmują Subskrypcji ani Wsparcia powiązanych programów IBM. Klient oświadcza, że nabył odpowiednie uprawnienia licencyjne oraz Subskrypcję i Wsparcie dla programu IBM. Aby otrzymać Subskrypcję i Wsparcie dla programów IBM w okresie subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze, Klient musi utrzymać bieżące usługi Subskrypcji i Wsparcia dla programów IBM. W okresie obowiązywania niniejszej umowy każda Instancja Usługi Przetwarzania w Chmurze określona w Dokumencie Transakcyjnym może używać tylko tych wersji programów IBM, które są określone w dokumencie IBM Support Lifecycle jako objęte aktualnie dostępnym standardowym wsparciem technicznym.

| Powiązany program IBM                                              | Usługa Przetwarzania w Chmurze                                                            |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements | IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery |
| IBM Emptoris Contract Management Sell Side                         | IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery                         |
| IBM Emptoris Contract Management Buy Side                          | IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery                          |
| IBM Emptoris Contract Management                                   | IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery                                   |
| IBM Emptoris Services Procurement                                  | IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery                                  |
| IBM Emptoris Sourcing                                              | IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery                                              |
| IBM Emptoris Spend Analysis                                        | IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery                                        |
| IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management                         | IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery                         |
| IBM Emptoris Program Management                                    | IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery                                    |

## 1.2 Usługi Opcjonalne

### 1.2.1 IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery 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 Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud 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 żądaną treść aplikacji i zwraca ją użytkownikowi za pomocą bezpiecznych i zoptymalizowanych połączeń.

### 1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

Rozwiązanie IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection on Cloud zapewnia szyfrowane połączenie między ośrodkami, tj. między punktem końcowym sieci Klienta a punktem końcowym, z którego udostępniane jest oprogramowanie Emptoris jako Usługa Przetwarzania w Chmurze. 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. Jeśli dla Instancji pozaprodukcyjnych wymagane jest połączenie z wirtualną siecią prywatną (VPN), to potrzebna jest dodatkowa subskrypcja.

#### 1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Reporting Add-On

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Reporting Add-On zapewnia infrastrukturę niezbędną do zainstalowania usługi IBM Cognos do użytku wraz z usługami IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery i Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery. Usługa ta nie jest wymagana, jeśli Klient nabył usługę IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery lub IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery.

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

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

- IBM Emptoris Contract Management 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 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 Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery i IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery załączniki nie są przechowywane w bazie danych, wobec czego dane z załączników nie są szyfrowane.

Klient musi nabyć Instancję usługi IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database dla każdej Instancji produkcyjnej i pozaprodukcyjnej, dla której Klient wymaga szyfrowania danych.

## 2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności IBM dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa obowiązujących dla zawartości takiej jak wrażliwe dane osobowe, chronione informacje dotyczące zdrowia i inne rodzaje zawartości podlegającej regulacjom. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą. Klient w żadnym przypadku nie może wykorzystać niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze do gromadzenia, przetwarzania lub przechowywania chronionych informacji dotyczących zdrowia.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych między siecią IBM a punktem dostępu do sieci lub maszyną użytkownika końcowego. Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość również wtedy, gdy znajduje się ona w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych, o ile Klient używa Usługi Przetwarzania w Chmurze w wersji 10.1.1 lub nowszej albo nabył usługę IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database. W przeciwnym razie Klient jest odpowiedzialny za zaszyfrowanie zawartości przed jej dodaniem do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

### 3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

#### 3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzydziestu dni roboczych od zdarzenia, które miało wpływ na Usługę Przetwarzania w Chmurze. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

W przypadku usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej miesięcznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzącej w skład pakietu naraz.

#### 3.2 Poziomy usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

| Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy | Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja) |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <99,0                                     | 2%                                                                                                                 |
| <97,0                                     | 5%                                                                                                                 |
| <95,0                                     | 10%                                                                                                                |

\* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przestojów w miesiącu obowiązywania umowy = 500 minut

|                                                                                                   |                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy<br>- 500 minut Przestoju<br>= 42 700 minut | = 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy |
| <hr/>                                                                                             |                                                                                                  |
| łącznie 43 200 minut                                                                              |                                                                                                  |

## 4. Wsparcie techniczne

IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

| Poziom istotności | Definicja poziomu istotności                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Docelowe czasy reakcji | Zakres czasu reakcji                        |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|
| 1                 | <b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b><br>Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.<br>Uwaga: IBM będzie współpracować z Klientem w trybie 24x7 w celu rozwiązania krytycznych problemów pod warunkiem, że Klient dysponuje pracownikiem technicznym gotowym do pracy w takich godzinach. | W 1 godzinę            | 24x7                                        |
| 2                 | <b>Istotne zakłócenie działalności:</b><br>Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | W 2 godziny robocze    | W godzinach pracy od poniedziałku do piątku |
| 3                 | <b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b><br>Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | W 4 godziny robocze    | W godzinach pracy od poniedziałku do piątku |
| 4                 | <b>Minimalne utrudnienie działalności:</b><br>Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | W 1 dzień roboczy      | W godzinach pracy od poniedziałku do piątku |

## 5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usług Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- 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 Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Transakcyjnym.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Połączenie**. Połączenie to łączy lub powiązuje 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 PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

### 5.2 Opłaty za niepełny miesiąc

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

### 5.3 Weryfikacja

Klient będzie i) prowadzić i na żądanie dostarczać rejestry, rekordy i dane wyjściowe narzędzi systemowych oraz zapewniać wstęp na teren Klienta w zakresie niezbędnym dla IBM i jego niezależnych rewidentów w celu zweryfikowania, czy Klient przestrzega Umowy, oraz ii) niezwłocznie zamawiać i

opłacać wszelkie niezbędne uprawnienia według cen obowiązujących w danym czasie, a także uiszczać opłaty dodatkowe według stawek obowiązujących w danym czasie, jak również uiszczać inne opłaty oraz spełniać inne zobowiązania stwierdzone w wyniku takiej weryfikacji, zgodnie z fakturą wystawioną przez IBM. Takie zobowiązania w zakresie weryfikacji zgodności pozostają w mocy przez cały okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze i przez dwa lata po jego zakończeniu.

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

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## **7. Informacje dodatkowe**

### **7.1 Postanowienia ogólne**

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

### **7.2 Gromadzenie i przetwarzanie danych**

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, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę lub dostosować Usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te 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.

### **7.3 Tworzenie kopii zapasowych**

Kopie zapasowe są tworzone codziennie dla Instancji produkcyjnych oraz co tydzień dla Instancji pozaprodukcyjnych. IBM będzie przechowywać kopie zapasowe danych Klienta przez maksymalnie 90 dni dla Instancji produkcyjnych i maksymalnie siedem dni dla Instancji pozaprodukcyjnych. 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 jest zobowiązany do odzyskania usuniętych danych oraz może naliczyć z tego tytułu opłaty, jeśli opcja taka jest dostępna.

### **7.4 Wygaśnięcie Usługi Przetwarzania w Chmurze**

Przed zakończeniem świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może użyć dowolnych opcji raportowania lub eksportowania Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu wyodrębnienia danych. Niestandardowe usługi wyodrębniania danych są dostępne w ramach odrębnego dokumentu. Po otrzymaniu wniosku od Klienta IBM zniszczy lub dostarczy Klientowi elektroniczną kopię zawartości Klienta w rodzimym formacie aplikacji w ciągu 30 dni od zakończenia świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Aby otrzymać certyfikat zniszczenia zawartości lub zażądać jej kopii, należy skontaktować się z działem Wsparcia Technicznego.

### **7.5 Aktualizacje Usługi Przetwarzania w Chmurze**

IBM będzie instalować i konfigurować aktualizacje oprogramowania w Instancjach produkcyjnych lub pozaprodukcyjnych w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

IBM powiadomi Klienta o zakończeniu okresu wsparcia wersji powiązanego programu IBM udostępnionego w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze z 12-miesięcznym wyprzedzeniem. Przed

zakończeniem okresu wsparcia IBM dokona we współpracy z Klientem migracji wszystkich Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta do wersji powiązanych programów IBM objętych wsparciem. Koszty migracji poniesie Klient. Jeśli migracja do wersji powiązanego programu IBM objętej wsparciem nie zakończy się w okresie wypowiedzenia z przyczyn innych niż opóźnienia spowodowane wyłącznie przez IBM lub jego podwykonawców, to IBM może rozwiązać niniejszą umowę za pisemnym 30-dniowym wypowiedzeniem.

## **7.6 Odświeżanie baz danych**

IBM będzie replikować zawartość produkcyjnej bazy danych do Instancji pozaprodukcyjnej Klienta raz na kwartał, dla każdego zakupionego systemu pozaprodukcyjnego. Usługi odświeżania będą wykonywane w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

## **7.7 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 z wszelkimi wymaganymi certyfikatami. Klient musi dostarczyć wymagane certyfikaty i informacje konfiguracyjne do IBM zanim Usługa Przetwarzania w Chmurze zostanie udostępniona.

## **7.8 Usuwanie skutków katastrofy**

Z zastrzeżeniem, że Klient musi korzystać z aktualnej, obsługiwanej wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze, o ile Klient nabył co najmniej jedno środowisko pozaprodukcyjne, w przypadku poważnego przestoju w pracy systemu spowodowanego przez zdarzenie losowe niezależne od IBM (np. pożar, trzęsienie ziemi lub powódź), w ramach usuwania skutków katastrofy IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć dane produkcyjne Klienta w jednym z jego środowisk pozaprodukcyjnych w ciągu docelowego czasu odzyskiwania wynoszącego 72 godziny. IBM nie udziela niniejszym gwarancji i nie jest dostępna umowa dotycząca poziomu usług.

## **7.9 Ograniczenia dotyczące rozwiązań IBM Sourcing Managed Cloud Delivery i Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode**

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

- 300 Jednocześnie Pracujących Użytkowników obsługujących ZOO, ZOI, ZOC lub ankiety nabywcy, lub
- 270 Jednocześnie Pracujących Użytkowników przeprowadzających angielskie aukcje odwrotne i klasyczne, lub
- 60 Jednocześnie Pracujących Użytkowników przeprowadzających japońskie lub holenderskie aukcje odwrotne lub aukcje klasyczne.

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 (rękojmia jest również wyłączona) ani zapewnień dotyczących takich serwisów WWW lub usług osób trzecich, nie ponosi też żadnej odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi.