

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni družbo in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitve v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta predložena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

Uporabnik IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud bo imel dostop do storitev v oblaku, za katere ima naročnik pooblastila, ki so določena v transakcijskem dokumentu, in bo imel pravico do uporabe ponudb na osnovi vrst uporabnikov, kupljenih in navedenih v referenčnem opisu storitev. Uporaba storitve v oblaku s spodaj navedenimi ponudbami mora biti v skladu s pogoji, določenimi v transakcijskem dokumentu, in pogoji uporabe ustrezne ponudbe.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator za zagotavljanje naslednjih funkcionalnosti uporablja omrežje za dostavo vsebin podjetja Akamai Technologies:

- 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 zaščiteneh optimiziranih povezav.

1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud zagotavlja šifrirano povezavo od spletnega mesta k spletnemu mestu med naročnikovo omrežno končno točko in gostujočo končno točko storitve v oblaku Emptoris. Celotni promet med tema dvema napravama je varno šifriran. Podatki so šifrirani ob pošiljanju in dešifrirani ob prejemu s standardnimi šifrirnimi ključi in metodami. Če je za neprodukcijske primerke zahtevano navidezno zasebno omrežje (VPN), je potrebna dodatna naročnina.

1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud zagotavlja šifriranje naročnikovih podatkov, shranjenih v namenskem primerku baze podatkov, s pomočjo šifrirnega ključa za naslednje storitve v oblaku različice 10.1 in starejše različice, če so določene v naročnikovem transakcijskem dokumentu:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

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 on Cloud, 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.

Naročnik mora kupiti primerek ponudbe IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud za vsak produkcijski ali neprodukcijski primerek, za katerega želi imeti svoje podatke šifrirane.

1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On zagotavlja potrebno infrastrukturo za namestitve ponudbe IBM Cognos za uporabo s produkti IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud in IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Samo podatki, ki so ustvarjeni ali shranjeni v teh storitvah, se lahko uporabljajo s funkcijami programa IBM Cognos. Storitve konfiguracije in ustvarjanja podatkovnega modela so na voljo na podlagi ločene pogodbe. Ta ponudba ni obvezna, če naročnik kupi ponudbo IBM Emptoris Contract Management on Cloud ali IBM Emptoris Services Procurement on Cloud.

1.6 Oddaljeno zagotovljene storitve

Da IBM lahko zagotovi sodelovanje pri storitvi in storitve vzdrževanja, naročnik:

- imenuje svojo kontaktno osebo, na katero bodo naslovljene vse komunikacije v zvezi s storitvijo v oblaku in ki bo pooblaščen za delovanje v naročnikovem imenu pri vseh stvareh v zvezi s storitvijo v oblaku; ki bo delovala kot posrednik med IBM-om in vsemi naročnikovimi oddelki, ki sodelujejo pri storitvi v oblaku; ki bo sodelovala na srečanjih o stanju projekta, pridobila in zagotovila informacije, podatke in odločitve v treh (3) delovnih dneh od IBM-ove zahteve; ki bo v naročnikovi organizaciji po potrebi pomagala pri razreševanju težav glede storitve v oblaku in predajanju teh težav na višjo raven obdelave;
- IBM-u zagotovi dostop do svojih storitev v oblaku;
- sodeluje pri opravljanju svojih nalog in dejavnosti;
- potrjuje in soglaša, da so te storitve zasnovane za podpiranje enega poslovnega področja, ki uvaja programsko opremo, z enim naborom zahtev. Storitev v oblaku podpira razmestitve za več poslovnih področij, vendar pa so za dodatna področja morda zahtevana dodatna sodelovanja pri storitvi;
- bo posredoval svoje poslovne zahteve glede kupljenih sodelovanj pri storitvi in storitev vzdrževanja;

- je odgovoren za razvoj in uvedbo načrtov preizkušanja, ustreznih skriptov za preizkušanje in povezanih podatkov;
- je odgovoren za razvoj poslovnih postopkov za končne uporabnike ter razvoj in zagotovitev storitev omogočanja uporabe za končne uporabnike; in
- se bo pred sodelovanjem s tretjimi osebami, katerih delo lahko vpliva na IBM-ovo zmožnost zagotavljanja storitev, z IBM-om o tem posvetoval ter bo odgovoren za upravljanje in delovanje teh tretjih oseb.

1.6.1 Sodelovanja pri storitvah

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM bo zagotovil storitve za pregled in potrditev naročnikovih zahtev o razmestitvi storitev v oblaku IBM Strategic Supply Management. Ta ocena zahtev bo vključevala tehnično določitev kapacitete sredstev IT za učinkovito delovanje produkcijskega sistema, tehnično oceno zmožnosti končnega uporabnika za delavnice v zvezi z minimalnimi zahtevami za programsko opremo, napredno oceno ustreznosti funkcij modulov programske opreme v zvezi z naročnikovimi zahtevami in razpravo glede naročnikovega zelenega pristopa k projektu, virov za projekt in časovne razporeditve pri projektu. IBM bo nato zagotovil predlagan pristop k projektu, skupaj s priporočili za ustrezne storitve, oceno višine proračuna, oceno časovnice za projekt in oceno za vire v naročnikovi ekipi projekta. IBM bo prav tako zagotovil predlagano kapaciteto za sredstva IT in oceno zmožnosti naročnikove delovne postaje.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service

IBM-ove storitve za uvajanje funkcij za datoteke za Virtual Supplier Master za podporo uvajanja katerekoli storitve v oblaku IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM bo izvedel dve načrtovalski delavnici glede datotek s sistemskimi zbirkami podatkov v storitvi VSM, vključno glede organizacij, uporabnikov, dobaviteljev, kategorij in drugih ustreznih področij, kot je ustrezno za module programske opreme. IBM bo zagotovil največ 16 ur omogočanja uporabe za konfiguracijo elementov VSM, kot so paketne predloge, označevanje z blagovno znamko, varnost uporabnika, SSO s SAML 2.0 in drugi elementi za delovanje storitve VSM. IBM bo naročniku zagotovil podporo s svetovanjem glede uporabe programske opreme, postopka preverjanja veljavnosti naročnika, razvoja naročnikovega poslovnega procesa in omogočanja uporabe za naročnikove končne uporabnike.

c. IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service

IBM-ove storitve za zagotavljanje smernic za delovanje in tehničnih smernic glede konfiguracijskega nabora naročnikove rešitve SSO s standardom SAML 2.0. IBM bo izvedel načrtovalsko delavnico za pregled konfiguracijskih podrobnosti rešitve SSO znotraj storitve VSM, vključno s pregledom funkcij VSM za posodobitev zapisov uporabnikov z uporabniškim imenom, ki se ujema s pristopom preverjanja pristnosti za SSO. IBM bo zagotovil primerek datoteke IdP, ki ga naročnik konfigurira in naloži v VSM. IBM bo podpiral naročnikove dejavnosti preizkušanja za konfiguracijo SSO v neprodukcijskih okoljih in produkcijskih mestih. Naročnik mora kupiti storitev IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service, ki mora biti izvedena sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service

IBM-ove storitve za zagotavljanje dodatnega strokovnega znanja o zadevi za katerokoli storitev v oblaku IBM Emptoris Strategic Supply Management na področju načrtovanja, konfiguracije, najboljših praks, omogočanja uporabe za skrbnika, podpore pri gradnji in podpore pri zagotavljanju kakovosti v okviru kateregakoli drugega oddaljeno zagotovljenega sodelovanja pri storitvi.

e. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service

IBM-ove storitve tehničnega svetovanja glede uporabe in najboljših praks ter standardno dodatno strokovno znanje o zadevi za katerokoli spletno storitev IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services. IBM bo naročniku pomagal pri njegovih vprašanih glede tehnične dokumentacije produkta, zagotovil vzorčno kodo in najboljše prakse za uporabo spletnih storitev standardnega produkta IBM Emptoris, pregledal dokumentacijo za načrtovanje, ki jo je izdelal naročnik, in zagotovil povratne informacije. Naročnik je odgovoren za odpravljanje težav pri kodi, ki jo je ustvaril sam.

f. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service

IBM bo konfiguriral in razmestil standardno funkcijo poročanja nadzornih plošč navzkrižnih zbirk. Vključevala bo izvlečke iz modulov zbirk in razvoj predstavitev podatkov na ravni zbirke iz poročila največ treh nadzornih plošč, pri čemer se uporabljajo standardna vnaprej pripravljena podatkovna polja zbirk. IBM bo izvedel načrtovalsko delavnico za pregled podatkovnih elementov, ki jih je treba vključiti, in postopka za pridobivanje izvlečenih podatkov iz vsakega modula zbirke za uporabo pri funkciji poročanja. IBM bo programsko opremo za izvlečke naprej razmestil v neprodukcijskem okolju, nato pa v produkcijskem okolju glede na vsako posamezno naročnikovo soglasje. IBM bo izvlečene podatke posredoval v bazo podatkov IBM InfoSphere DataStage za poročanje na ravni zbirke za dostop v obliki podatkovnega paketa za programsko opremo za poročanje IBM Cognos. IBM bo za naročnikovo preizkušanje zagotovil začetne izvlečke in podatkovni model na mestu za preizkušanje. Po pridobitvi naročnikovega soglasja bo IBM v storitvi v oblaku zagotovil začetne izvlečke, podatkovni model in začetna poročila nadzornih plošč.

g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement

IBM bo zagotovil oceno na podlagi preverjanja ustreznosti stanja sistema za naročnikovo konfiguracijo, razmestitev in uporabo storitve v oblaku. Ocena bo vključevala ugotovitve in priporočila za izboljšavo na podlagi skupnih najboljših praks uporabe storitve v oblaku. V okviru te storitve bo IBM pregledal izvirno dokumentacijo za naročnikovo uvedbo in vsa odprta poročila o težavah pri vzdrževanju, se pogovoril s končnimi uporabniki, pregledal naročnikovo konfiguracijo storitve v oblaku, zagotovil oceno integracij in prilagoditev svojih storitev inovacij in integracij za vsak modul ter zagotovil poročilo o analizi preverjanja ustreznosti stanja sistema, obenem pa vključil ugotovitve, opažanja in priporočila za izboljšavo. Naročnik mora kupiti storitev IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service, ki mora biti izvedena sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM bo naročnikovim skrbnikom zagotovil storitve omogočanja uporabe storitve v oblaku. Te storitve bodo vključevale preglede delovanja skrbniških funkcij, razprave o najboljših praksah, praktične izkušnje pri opravljanju funkcij skrbnika na mestu za preizkušanje in odzivanje na posamezna vprašanja naročnika med sejo omogočanja uporabe. Pregledi bodo vključevali skrbništvo dobaviteljev, notranjih organizacij, uporabnikov in drugih ustreznih podatkov v storitvi VSM. Funkcije, ki so vključene v omogočanje uporabe, vključujejo paketno uvažanje podatkov v datoteki s sistemskimi zbirkami podatkov, označevanje mesta z blagovno znamko, konfiguracijo parametrov za preverjanje pristnosti uporabnika, konfiguracijo obvestil za obvestila SSM in funkcije uporabniškega vmesnika za spreminjanje seznamov prikaza in izvažanje podatkov iz modula SSM. Naročnik mora kupiti storitev IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service, ki mora biti izvedena sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

1.6.2 Storitve vzdrževanja

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service

IBM bo iz modulov zbirke SSM mesečno izvlekel standardne podatke in osvežil podatkovni model zbirke z novimi mesečnimi izvlečki. Ta storitev bo v 12-mesečnem obdobju zagotovljena 12-krat. Naročnik mora kupiti storitev IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service, ki mora biti izvedena sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service

IBM bo iz modulov zbirke SSM mesečno izvlekel standardne podatke in osvežil podatkovni model zbirke z novimi mesečnimi izvlečki. Ta storitev bo v 12-mesečnem obdobju zagotovljena 4-krat. Naročnik mora kupiti storitev IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service, ki mora biti izvedena sočasno s to storitvijo ali pred zagotovitvijo te storitve.

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitve v oblaku.

Storitve v oblaku naročniku omogočajo vnos in upravljanje vsebine s podatki, ki se lahko na podlagi veljavne zakonodaje o varstvu zasebnosti štejejo kot osebni podatki ("OP"), vključno s kontaktnimi podatki (ime, naslov, e-poštni naslov, tel. številka, ID zaposlenega, stroškovno mesto) in tehničnimi identifikatorji (uporabniško ime, geslo, IP-naslovi, MAC-naslovi). IBM bo upošteval zahteve naročnika, njegovih zaposlenih ali gostujočih uporabnikov glede dostopa do, posodabljanja, popravkov ali izbrisa takih osebnih podatkov.

Ta storitev v oblaku ni zasnovana v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za občutljive osebne podatke, zaščitene zdravstvene podatke ali drugo nadzorovano vsebino. Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta storitev v oblaku ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvijo v oblaku. Naročnik v nobenem primeru ne sme uporabljati te storitve v oblaku za zbiranje, obdelavo ali shranjevanje zaščitene zdravstvenih podatkov.

Storitev v oblaku šifrira vsebino med prenosom podatkov med IBM-ovim omrežjem in točko omrežnega dostopa ali napravo končnega uporabnika. Storitev v oblaku v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov vsebino šifrira, če naročnik uporablja različico 10.1.1 ali novejšo različico storitve v oblaku ali če je kupil ponudbo IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud; sicer pa je naročnik dolžan šifrirati vsebino, preden jo doda v storitev v oblaku.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v tridesetih delovnih dneh po dogodku, ki je vplival na razpoložljivost storitve v oblaku.

Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitve v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitve v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahteve, ki se v posameznem trenutku navezujejo le na eno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,7 % za naročnike, ki so kupili podporo Premium	2 %
< 99,0 %, če podpora Premium ni kupljena	2 %
< 97,0 %	5 %

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 95,0 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

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

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	
– 500 minut nerazpoložljivosti	
= 42.700 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
<hr/>	
Skupaj 43.200 minut	

4. Tehnična podpora

IBM bo omogočil dostop do Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki vsebuje kontaktne podatke za tehnično podporo ter druge podatke in postopke. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev. Opomba: za odpravljanje kritičnih težav bomo z naročnikom sodelovali 24 ur na dan, 7 dni v tednu, če ima naročnik tehnični vir, ki je lahko na voljo v času teh ur.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Pooblaščen uporabnik je edinstvena oseba, ki ima dostop do storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega pooblaščenega uporabnika, ki ima dostop do ponudbe storitve v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v transakcijskem dokumentu, na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Pooblastilo pooblaščenega uporabnika je edinstveno za tega pooblaščenega uporabnika in ga ni mogoče souporabljati niti prenesti, razen če gre za trajen prenos pooblastila pooblaščenega uporabnika na tretjo osebo.
- b. **Povezava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Povezava je povezava ali povezanost baze podatkov, aplikacije, strežnika ali katerekoli druge vrste naprave s storitvijo 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 meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- d. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročilnici.

5.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

5.3 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljene storitve in naročnine na vzdrževanje so zagotovljene oddaljeno ali na IBM-ovi lokaciji. Projektni načrti in projektna dokumentacija so zagotovljeni kot dokumenti v IBM-ovi lasti z naročnikovo neomejeno pravico do kopiranja in ponovne uporabe za svoje poslovne dejavnosti. IBM bo v 20 delovnih dneh od prejema naročila odstopil vire za zagotavljanje storitev in zagotovil tedenska poročila o stanju projekta. Oddaljeno zagotovljeno sodelovanje pri storitvi mora biti opravljeno v 150 dneh od začetka dejavnosti pri storitvi.

5.4 Preverjanje

Naročnik bo i) hranil in na zahtevo posredoval zapise in izpise iz systemskega orodja ter zagotovil dostop do svojih prostorov, kot je v razumni meri potrebno za IBM in njegove neodvisne revizorje za namene preverjanja naročnikovega spoštovanja te pogodbe, ter bo ii) nemudoma naročil in plačal morebitna zahtevana pooblastila (vključno s povezano naročnino in podporo ali vzdrževanjem) po IBM-ovih tedaj veljavnih tarifah ter druge stroške in obveznosti, ugotovljene na podlagi takšnega preverjanja, kot jih IBM navede na računu. Te obveznosti v zvezi s preverjanjem skladnosti ostanejo v veljavi med obdobjem trajanja storitve v oblaku in dve leti po tem.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitve v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitve v oblaku, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitev v oblaku podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo storitev v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega obdobja bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatni pogoji

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje naročnik na storitve v oblaku.

7.2 Varnostno kopiranje

Varnostno kopiranje se za produkcijske primerke izvaja dnevno, medtem ko se za neprodukcijske primerke izvaja tedensko. IBM bo varnostno kopijo naročnikovih podatkov hranil največ 90 dni za produkcijske primerke in največ sedem dni za neprodukcijske primerke. Naročnik je dolžan konfigurirati zaščito storitve v oblaku tako, da posameznim uporabnikom onemogoči brisanje podatkov, in potrjuje ter soglaša, da IBM ni dolžan obnoviti izbranih podatkov ter lahko to zaračuna, če je ta možnost na voljo.

7.3 Potek storitve v oblaku

Do poteka ali prenehanja storitve v oblaku lahko naročnik uporablja vse funkcije poročanja ali izvoza storitve v oblaku za izvečenje podatkov. Prilagojene storitve izvečenja podatkov so na voljo na podlagi ločene pogodbe. IBM bo po prejemu naročnikove zahteve za podporo v času 30 dni pred potekom ali prenehanjem storitve v oblaku vrnil naročniku elektronsko kopijo naročnikove vsebine v obliki zapisa, ki je lastna aplikaciji.

7.4 Nadgradnje storitve v oblaku

IBM bo namestil in konfiguriral nadgradnje programske opreme v produkcijskih ali neprodukcijskih primerkih storitve v oblaku ob vzajemno dogovorjenem času glede na urnik razpoložljivosti med delovnim časom v naročnikovem časovnem pasu. Naročnik lahko zahteva razpored ur med vikendi glede na urnik razpoložljivosti za naročnine na osnovno podporo ali podporo Premier Premium. Pri sestavljanju razporeda za nadgradnje med vikendi imajo naročniki s podporo Premier Premium prednost.

IBM bo posredoval obvestilo 12 mesecev pred prenehanjem podpore za različico programske opreme v okviru storitve v oblaku. IBM bo do zadnjega dne zagotavljanja podpore sodeloval z naročnikom pri selitvi vsakega njegovega primerka storitve v oblaku v podprto različico programske opreme. Stroške selitve nosi naročnik. Če selitev v podprto različico programske opreme ni dokončana v odpovednem roku, in to ni posledica zamud izključno na strani IBM-a ali njegovih podizvajalcev, lahko IBM odstopi od te pogodbe s 30-dnevnim predhodnim pisnim obvestilom naročniku.

7.5 Osveževanje baze podatkov

IBM bo podvojil vsebino produkcijske baze podatkov v naročnikov neprodukcijski primerek enkrat v četrtletju (ali največ štirikrat v četrtletju pri podpori Premier), in sicer za vsak kupljeni neprodukcijski sistem. Storitve osveževanja se bodo izvajale ob vzajemno dogovorjenem času in v odvisnosti od razporeda razpoložljivosti.

7.6 Potrdila, ki jih zagotovi naročnik

Storitve v oblaku bodo konfigurirane tako, da bodo uporabljale naslov URL, ki ga zagotovi IBM, razen če naročnik izrecno zahteva uporabo lastnega URL-ja. Če naročnik želi uporabljati lasten naslov URL (Uniform Resource Locator) za storitev v oblaku, nosi celotno odgovornost, vzdrževanje in stroške, povezane s podaljšanjem registracije URL-ja in vsemi zahtevanimi potrdili. Naročnik mora posredovati IBM-u zahtevana potrdila in nastavitvene informacije, preden se dokonča zagotovitev naročnikove storitve v oblaku.

7.7 Obnovitev po hudi napaki

Za obseg, ki ga naročnik izvaja na trenutni, podprti različici storitve v oblaku, v primeru večje prekinitve v delovanju sistema, ki jo povzroči naravna nesreča (npr. požar, potres, poplava itn.), bo obnovitev po hudi napaki izvedena s komercialno razumnimi prizadevanji za obnovitev naročnikovih produkcijskih podatkov v eno od naročnikovih neprodukcijskih okolij s ciljnim časom obnove 72 ur. To ni jamstvo in na voljo ni nobena pogodba o ravni storitev.