

IBM Emptoris Contract Management on Cloud

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

IBM Emptoris Contract Management on Cloud to repozytorium umów zawartych przez Klienta.

1.1 Funkcje Usługi Przetwarzania w Chmurze

Zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym Klient uzyska dostęp do opisanych poniżej funkcji. Funkcje Podstawowe umożliwiają:

- przesyłanie umów i ich wiązanie z odpowiednimi metadanymi (pojęciami);
- wyszukiwanie danych i tworzenie raportów, które pozwalają odnaleźć potrzebne umowy;
- odbieranie alertów o zbliżających się terminach ważności umów lub innych zdarzeniach, co pozwala na podjęcie właściwych działań.

Funkcje Zaawansowane umożliwiają:

- negocjowanie umów;
- śledzenie realizacji zobowiązań w ramach przeglądów porealizacyjnych umów;
- wprowadzanie poprawek w podpisanych umowach;
- korzystanie z szablonów umów i klauzul, które ułatwiają przestrzeganie standardów;
- używanie samoobsługowego kreatora, który pomaga początkującym użytkownikom w konstruowaniu umów;
- gromadzenie bardziej złożonych atrybutów umów oraz wspólną pracę nad nimi (na przykład użytkownicy mogą korzystać z definicji struktur, aby śledzić zapisy umów w postaci tabelarycznej);
- zarządzanie zatwierdzeniami umów i doraźne przeglądy ułatwiające efektywną współpracę;
- integrację z innymi systemami z wykorzystaniem usług WWW.

1.2 IBM Emptoris Contract Management on Cloud

Usługa IBM Emptoris Contract Management on Cloud umożliwia zarządzanie następującymi typami umów:

- umowy sprzedaży z klientami;
- umowy dotyczące zaopatrzenia w towary i usługi oraz umowy najmu i leasingu;
- umowy o nieujawnianiu informacji poufnych zawarte z różnymi podmiotami.

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może korzystać ze wszystkich Funkcji Podstawowych i Funkcji Zaawansowanych.

1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

Usługa IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud umożliwia zarządzanie umowami dotyczącymi zaopatrzenia w towary i usługi oraz umowami najmu i leasingu, a także umowami powiązаныmi wspierającymi funkcję zaopatrzenia, takimi jak umowy o zachowanie poufności. W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może korzystać ze wszystkich Funkcji Podstawowych i Funkcji Zaawansowanych.

1.4 IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

Usługa IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud umożliwia zarządzanie umowami sprzedaży towarów i usług klientom oraz umowami o nieujawnianiu informacji poufnych. W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może korzystać ze wszystkich Funkcji Podstawowych i Funkcji Zaawansowanych.

1.5 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

Usługa IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud umożliwia zarządzanie umowami dotyczącymi zaopatrzenia w towary i usługi oraz umowami najmu i leasingu, a także umowami

powiązanymi wspierającymi funkcję zaopatrzenia, takimi jak umowy o zachowanie poufności. W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może korzystać ze wszystkich Funkcji Podstawowych.

1.6 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

Usługa IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud umożliwia zarządzanie umowami sprzedaży towarów i usług klientom oraz umowami o nieujawnianiu informacji poufnych. W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może korzystać ze wszystkich Funkcji Podstawowych.

1.7 IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

Usługa IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud umożliwia zarządzanie umowami i innymi dokumentami dotyczącymi bankowości komercyjnej lub hurtowej. W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może korzystać ze wszystkich Funkcji Podstawowych i Funkcji Zaawansowanych.

1.8 Składniki opcjonalne

1.8.1 Składniki z oznaczeniem „Read only” (tylko do odczytu)

Kategoria ta obejmuje następujące pozycje:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

Użytkownicy instancji z oznaczeniem „Read Only” mogą korzystać z tej usługi wyłącznie w celu uzyskania dostępu do repozytoriów i przeszukiwania ich, wyświetlania raportów, uczestniczenia w przepływach pracy w roli zatwierdzającego lub przekazującego, otrzymywania ocen i reagowania na nie, otrzymywania informacji o stanie przypisanych zadań i aktualizowania go oraz otrzymywania alertów o zagrożeniach. Ponadto użytkownicy instancji z oznaczeniem „Read Only” mogą tworzyć umowy przy użyciu kreatora (np. w sytuacji, gdy jest on inicjowany przez aplikacje zewnętrzne, takie jak Salesforce.com).

1.8.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On

Opcja ta umożliwia używanie wszystkich Funkcji Zaawansowanych z Instancją IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud. Aby nabyć tę opcję, Klient musi mieć wykupioną subskrypcję na usługę IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud.

1.8.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On

Opcja ta umożliwia używanie wszystkich Funkcji Zaawansowanych z Instancją IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud. Aby nabyć tę opcję, Klient musi mieć wykupioną subskrypcję na usługę IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud.

1.8.4 Środowiska nieprodukcyjne

Kategoria ta obejmuje następujące pozycje:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Klient może korzystać z tych usług w swojej działalności pozaprodukcyjnej, w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania testów porównawczych, przemieszczania danych oraz zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do Usługi Przetwarzania w Chmurze przeznaczonych do użytku wewnętrznego, za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych. Jeśli Klient chce wykonywać działalność nieprodukcyjną dla określonego typu umowy, musi nabyć odrębne Środowisko Nieprodukcyjne dla każdej zakupionej Instancji.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, 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 ma certyfikat Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie szyfruje zawartości w trakcie transmisji danych między siecią IBM a punktem dostępu do sieci lub maszyną użytkownika końcowego. Nie szyfruje również zawartości, gdy znajduje się w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych. Klient odpowiada za szyfrowanie 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 (rękojmię również wyłącza się). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy. 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 Przełojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

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

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 500 minut Przełoju = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania Umowy
---	--

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. IBM udostępni Oprogramowanie IBM jako „Podręcznik wsparcia dla usługi”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

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

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:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Autoryzowany Użytkownik to unikalna osoba otrzymująca dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi nabyć oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego Autoryzowanego Użytkownika, który uzyskuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład poprzez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków w okresie pomiarowym wyszczególnionym w Dokumencie Zamówienia. Uprawnienia dla danego Autoryzowanego Użytkownika są przypisane tylko temu Autoryzowanemu Użytkownikowi i nie mogą być współużytkowane ani przekazane innej osobie, z wyjątkiem sytuacji dokonania stałego przeniesienia uprawnień Autoryzowanego Użytkownika na inną osobę.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.

5.2 Opłaty za niepełny miesiąc

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

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. Oprogramowanie pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania.

8. Informacje dodatkowe

8.1 Zakaz przetwarzania informacji zdrowotnych

Usługa Przetwarzania w Chmurze nie może być używana do przyjmowania lub przechowywania informacji zdrowotnych, w szczególności umożliwiających identyfikację osób zgodnie z definicją zawartą w ustawie o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (Health Information Portability and Accountability Act) z 1996 roku z poprawkami. Klient pokryje wszelkie koszty poniesione przez IBM w związku z udostępnieniem takich informacji przez Klienta w Usłudze Przetwarzania w Chmurze, w tym koszty wynikające z ewentualnych roszczeń osób trzecich.

8.2 Gromadzenie i przetwarzanie danych

8.2.1 Gromadzenie

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, 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 i/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.

8.2.2 Przetwarzanie

W przypadku transakcji przeprowadzanych we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii obowiązują następujące warunki:

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM zawartości, w tym wszelkich danych osobowych (w rozumieniu Dyrektywy 95/46/WE) poza granicami kraju na terenie następujących państw: Australia, Białoruś, Francja, Holandia, Indie, Irlandia, Kanada, Niemcy, Stany Zjednoczone i Wielka Brytania. Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw (pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Jeśli przekazanie Danych Osobowych z Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub Szwajcarii nie jest objęte programami Safe Harbor Stany Zjednoczone–Unia Europejska i Stany Zjednoczone–Szwajcaria, Strony lub ich odpowiednie przedsiębiorstwa afiliowane mogą zawrzeć oddzielne umowy sporządzone na podstawie standardowych, niezmodyfikowanych dokumentów wzorcowych UE (stosownie do ról poszczególnych podmiotów) zgodnie z Decyzją KE nr 2010/87/UE, z pominięciem klauzul opcjonalnych. Wszelkie spory i zobowiązania wynikające z powyższych umów (nawet jeśli umowy te zostaną zawarte przez przedsiębiorstwa afiliowane) będą traktowane jako spory i zobowiązania powstałe między Stronami zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.

8.3 Zawartość Usługi Przetwarzania w Chmurze

Kopie zapasowe są tworzone codziennie dla Instancji produkcyjnych oraz co tydzień dla Instancji nieprodukcyjnych. IBM będzie przechowywać kopie zapasowe danych Klienta przez maksymalnie 90 dni dla Instancji produkcyjnych i maksymalnie 7 dni dla Instancji nieprodukcyjnych. IBM przechowuje kopie zapasowe wyłącznie na potrzeby usuwania skutków awarii lub innych prac związanych z odtwarzaniem Usługi, a nie w celu odzyskania danych, które Klient usunął z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ma obowiązek skonfigurować zabezpieczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze w taki sposób, aby uniemożliwić użytkownikom usuwanie danych. Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że IBM nie ma możliwości ani obowiązku odzyskania usuniętych danych.

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 zakresu prac. 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.

8.4 Przeszłość

W przypadku Usługi Przetwarzania w Chmurze planowany przestój na konserwację jest określony w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM SaaS”. Dopuszcza się zaplanowanie dodatkowego przestoju pod warunkiem uprzedniego powiadomienia o tym Klienta za pośrednictwem działu wsparcia technicznego. W tym czasie Usługa Przetwarzania w Chmurze może być niedostępna zależnie od rodzaju zaplanowanych prac konserwacyjnych. Przeszłość w powyższych godzinach nie jest uwzględniany przy obliczaniu uznania z tytułu umowy dotyczącej poziomu usług. IBM zastrzega sobie prawo do nieplanowanych przestoju związanych z sytuacjami awaryjnymi.

8.5 Usługi dodatkowe

8.5.1 Aktualizacje aplikacji

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

IBM powiadomi Klienta o zakończeniu okresu wsparcia wersji programu IBM udostępnionej 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 Programów IBM objętych wsparciem. Koszty migracji poniesie Klient. Jeśli

migracja do wersji 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.

8.5.2 Odświeżanie baz danych

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

8.6 Certyfikaty dostarczane przez Klienta

Usługa Przetwarzania w Chmurze zostanie skonfigurowana pod kątem korzystania z adresu URL dostarczonego przez IBM, chyba że Klient wyraźnie zażąda używania własnego adresu URL. Jeśli Klient postanowi używać własnego adresu URL na potrzeby Usługi Przetwarzania w Chmurze, to Klient będzie w pełni odpowiadał za taki adres, za jego konserwację oraz za koszt jego odnowienia wraz w wszelkimi wymaganymi certyfikatami. Klient musi dostarczyć wymagane certyfikaty i informacje konfiguracyjne do IBM zanim Usługa Przetwarzania w Chmurze zostanie udostępniona.

8.7 Usuwanie Skutków Katastrofy

Jeśli Klient korzysta z aktualnej, obsługiwanej wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze, to w przypadku poważnego przestoju w pracy systemu spowodowanego przez zdarzenie losowe niezależne od IBM (np. pożar, trzęsienie ziemi lub powódź) wykonywana jest operacja Usuwania Skutków Katastrofy, która polega na odtworzeniu danych produkcyjnych Klienta w ramach jednej z Instancji nieprodukcyjnych lub jednego z Połączeń nieprodukcyjnych Klienta. Zastrzega się przy tym, że powyższa opcja jest dostępna wyłącznie pod warunkiem zakupienia przez Klienta co najmniej jednej Instancji nieprodukcyjnej lub Połączenia nieprodukcyjnego w odniesieniu do każdego Powiązanego Programu IBM. Usuwanie Skutków Katastrofy jest dostępne tylko w przypadku Instancji i Połączeń produkcyjnych. W ramach Usuwania Skutków Katastrofy IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć Usługę Przetwarzania w Chmurze w 72 godziny (Docelowy Czas Odzyskiwania), przy czym w przypadku Instancji i Połączeń produkcyjnych Docelowy Moment Odzyskiwania to 24 godziny.

8.8 Wymagania dotyczące uprawnień zbiorczych

Klient musi nabyć uprawnienie do Instancji oraz uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników w liczbie wystarczającej do objęcia Użytkowników usług IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud i IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud.

8.9 Uprawnienia niewymagane

Użytkownicy administracyjni są objęci ofertą Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient nie musi uzyskiwać uprawnień Autoryzowanych Użytkowników dla użytkowników administracyjnych Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Administrator jest upoważniony do tworzenia szablonów klauzul i umów, projektowania wywiadów, tworzenia reguł zatwierdzania i szablonów powiadomień, definiowania struktur i pojęć oraz tworzenia organizacji, źródeł danych, grup, ról, przepływów pracy, kategorii i głównych rekordów dostawców oraz zarządzania wszystkimi z wymienionych.

Administratorzy, którzy wykonują czynności spoza zakresu administrowania, muszą uzyskać odpowiednie uprawnienia.

Użytkownicy zewnętrzni (powiązani z zewnętrznymi osobami trzecimi, z którymi Klient współpracuje) mogą uzyskiwać dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze jako Użytkownicy-Goście. Klient nie musi uzyskiwać uprawnień Autoryzowanych Użytkowników dla Użytkowników-Gości Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) opłaty poniesione przez Użytkowników-Gości; c) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Użytkowników-Gości.