

# IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

---

## IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия на офертата SaaS") и документ със заглавието Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия"), достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) представляват пълният договор.

### 1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за оферта SaaS:

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment
- 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 Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

### 2. Метрики за фактуриране

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за фактуриране, както е указано в Документа по сделката:

- a. **Оторизиран потребител** – единица мярка, чрез която може да се придобие IBM SaaS. Клиентът трябва да получи отделни, специални пълномощия за всеки отделен Оторизиран потребител, на който е предоставен достъп до офертата IBM SaaS, по какъвто и да било начин пряко или непряко (например: посредством мултиплексна програма, устройство или приложен сървър) чрез каквито и да било средства. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да покрият броя на Оторизираните потребители, на които е предоставен

достъп до IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

- b. **Ангажимент** – е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат получени. Даден Ангажимент се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие всеки Ангажимент.
- c. **Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчен брой пълномощни за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, който е наличен за достъп и употреба по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

### 3. **Цени и фактуриране**

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

#### 3.1 **Частични месечни цени**

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

#### 3.2 **Такси за отдалечени услуги**

Отдалечените услуги и абонаментите за поддръжка се доставят дистанционно или в местоположение на IBM. Проектните планове и проектната документация се доставят като притежавани от IBM документи с неограничено право на Клиента да ги копира и използва за своите бизнес дейности. IBM ще разпредели ресурси по доставката в рамките на 20 работни дни от приемането на поръчката и ще осигури ежеседмични доклади за състоянието на проекта. Ангажиментите за отдалечено предоставяни услуги се очаква да завършат в рамките на 150 дни от началото на дейността по услугата.

#### 3.3 **Проверка**

Клиентът ще i) поддържа и предостави при поискване записи, изходяща информация за системни инструменти и достъп до помещенията на Клиента, което е сравнително необходимо за IBM и нейния независим одитор да проверят спазването на Договора от страна на Клиента, и ще ii) поръча и заплати своевременно изискваните пълномощни съгласно текущите към момента цени на IBM, както и за други такси и задължения, определени в резултат на тази проверка, както е указано от IBM във фактура. Тези задължения за проверка на съответствието остават в сила по време на срока на действие на IBM SaaS, както и за две години след неговото изтичане.

### 4. **Опции за подновяване на Абонаментния период за IBM SaaS**

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM известява Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. Лицензионният сертификат ще укаже дали IBM SaaS се обновява автоматично, продължава на базата на дългосрочна употреба или се прекратява в края на срока.

За автоматично подновяване, освен ако Клиентът не предостави писмено известие да не се подновява поне 90 дни преди датата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще се поднови за срока, посочен в Лицензионния сертификат.

За дългосрочна употреба, IBM SaaS ще продължи да бъде достъпен на базата месец за месец, докато Клиентът не предостави писмено 90-дневно предизвестие за прекратяване. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след този 90-дневен срок.

### 5. **Техническа поддръжка**

IBM ще направи достъпен Наръчник за сервизна поддръжка за софтуер на IBM, който ще предоставя информация за контакт за техническа поддръжка и друга информация и процеси. Техническата поддръжка се предлага заедно с IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта. Следните нива на сериозност се използват за проследяване на билетите за поддръжка за IBM SaaS:

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	<b>Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга:</b> Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение. Забележка: ще работим съвместно с Клиента денонощно, за да отстраним критичните проблеми, стига Клиентът да разполага с техническия ресурс, необходим за такава денонощна работа.	В рамките на 1 час	Денонощно
2	<b>Значително въздействие върху бизнеса:</b> Сервизна бизнес характеристика или функция на услугата е ограничена в значителна степен по отношение на нейното използване или Клиентът е застрашен от пропускане на работни крайни срокове.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
3	<b>Незначително въздействие върху бизнеса:</b> Указва, че услугата или функционалността може да се използват и не указват критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	<b>Минимално въздействие върху бизнеса:</b> Запитване или нетехническа заявка.	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

## 6. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

### 6.1 Общи

Клиентът се съгласява, че IBM може публично да посочи Клиента като абонат на IBM SaaS в обществено или маркетинг съобщение.

### 6.2 Сайт и услуги на трети страни

Ако Клиентът или потребител на IBM SaaS предаде съдържание до уеб сайт на трета страна или друга услуга, която е свързана или е достъпна чрез офертата IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM SaaS предоставят на IBM съгласието си за разрешаване на подобно предаване на съдържание, но подобно взаимодействие е единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за подобни сайтове или услуги на такива трети страни.

### 6.3 Данни

IBM може, като част от обикновената работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с употребата на IBM SaaS, чрез употребата на проследяващи и други технологии. IBM прави това с цел събиране на статистика за потреблението и информация за ефективността на нашия IBM SaaS, за да подобри работата на потребителя или за да персонализира взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че Клиентът ще получи или че е получил съгласие, което ще позволи на IBM да обработва събраната лична информация за посочената по-горе цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, когато ние и нашите подизпълнители извършваме стопанска дейност в съответствие с приложимите закони. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправяне или изтриване на тяхната събрана лична информация.

За сделки, извършени във всички страни членки на ЕС, Исландия, Лихтенщайн, Норвегия и Швейцария, важат следните условия: Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва съдържание, в т.ч. лични данни (както този термин е определен в Директива 95/46/ЕО на ЕС), през държавните граници до следните страни: Канада, Индия, Ирландия и САЩ. Клиентът се съгласява, че IBM може с предизвестие да промени този списък с държави, когато IBM определи в разумни граници, че това е необходимо за предоставянето и поддръжката на IBM SaaS. По отношение на прехвърлянето на лични данни на швейцарски граждани в Европейското икономическо пространство, страните или техните съответни филиали могат да сключат отделни стандартни непроменени споразумения с примерни клаузи на ЕС в съответните си роли съгласно Решение 2010/87/ЕС на Европейската общност без незадължителните клаузи. Всички спорове или отговорности, които произлизат от тези споразумения, дори и с намесата на представители, ще бъдат третирани от участващите страни като такива, възникнали между тях, според условията на този Договор.

#### **6.4 Местоположения на извлечени ползи**

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

#### **6.5 Архивиране**

Архивиранията се изпълняват ежедневно за производствени Потребителски модели и ежеседмично за непроизводствени Потребителски модели. IBM ще задържи архивно копие на данните на Клиента за максимален период от 90 дни за производствени модели и до седем дни за непроизводствени модели. Клиентът носи отговорност за конфигурирането на сигурността на IBM SaaS с цел забрана индивидуалните потребители да изтриват данни, като Клиентът разбира и се съгласява, че след изтриването на данните IBM няма задължение да ги възстанови, като при оказана подобна услуга, може да начисли такса за съответната дейност.

#### **6.6 Изтичане на IBM SaaS**

Преди изтичането или прекратяването на IBM SaaS Клиентът може да използва всички предоставени функции за отчитане или експортиране на IBM SaaS с цел извличане на данните. Също така се предлагат и персонализирани услуги за извличане на данни съгласно отделно споразумение. При получаването на заявка за поддръжка от Клиента в рамките на 30 дни от изтичането или прекратяването на IBM SaaS, IBM ще върне на Клиента електронно копие на съдържанието на Клиента в съответния подразбиращ се приложен формат.

#### **6.7 Надграждания на IBM SaaS**

IBM ще инсталира и конфигурира софтуерни надграждания по производствените и непроизводствените потребителски модели на IBM SaaS по предварително уговорен график, съобразен с работното време в часовата зона на Клиента. Клиентът може да заяви насрочване през почивните дни в зависимост от възможността за създаване на график за абонаменти за IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support или IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. Абонатите на IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support получават предимство за насрочване на надстройване през почивните дни.

IBM ще изпрати 12-месечно предизвестие преди прекратяването на поддръжката на софтуерната версия, предоставена като част от IBM SaaS. IBM ще окаже съдействие на Клиента при мигрирането на потребителските модели на IBM SaaS на Клиента към поддръжана версия на софтуера преди датата на прекратяване на поддръжката. Клиентът ще бъде отговорен за разходите по миграцията. Ако мигрирането към поддръжана софтуерна версия не завърши в рамките на указания период поради причина, различна от забавяне по вина единствено на IBM или нейните подизпълнители, IBM може да прекрати настоящото споразумение с 30-дневно писмено предизвестие до Клиента.

## **6.8 Опреснявания на база данни**

IBM ще репликира съдържанието на производствената база данни в непроизводствена среда на Клиента веднъж на тримесечие (или до четири пъти на тримесечие при премиум поддръжка), за всяка закупена непроизводствена система. Услугите по опресняване ще се изпълняват във взаимно договорено време, предмет на наличността на планиране.

## **6.9 Предоставени от Клиента сертификати**

IBM SaaS ще бъде конфигуриран да използва предоставен от IBM интернет унифициран указател на ресурс, освен ако Клиентът не заяви конкретно, че ще използва свой собствен интернет унифициран указател на ресурс. Ако Клиентът избере да използва своя собствен интернет унифициран указател на ресурс за IBM SaaS, тогава Клиентът ще понесе пълната отговорност, поддръжката и разходите за подновяването на унифицирания указател на ресурс и всички необходими сертификати. Клиентът трябва да предостави изисканите сертификати и информация за настройка на IBM, преди да приключи предоставяне на IBM SaaS на Клиента.

## **6.10 Възстановяване след срыв**

До степента, в която Клиентът използва актуална, поддържана версия на IBM SaaS, ако Клиентът е закупил поне една непроизводствена среда, в случай на основно прекъсване работата на системата, причинено от природно бедствие (например пожар, земетресение, наводнение и т.н.), възстановяването ще се изпълни чрез разумни откъм търговско отношение мерки за възстановяване на производствените данни на Клиента към една от неговите непроизводствени среди, като целта ще бъде това да се случи в рамките на 72 часа. Това не представлява гаранция и не се предлага споразумение за ниво на обслужване.

## **6.11 Изискване за кумулативни упълномощавания**

Клиентът трябва да придобие упълномощаване за потребителски модел, както и достатъчно упълномощавания за Оторизиран потребител, за да може да обхване IBM SaaS потребителите за IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

## **6.12 Не се изискват упълномощавания**

Административните, анонимните и външните потребители са включени в офертата IBM SaaS без нужда за отделни упълномощавания за Оторизиран потребител.

Административен потребител е лице, което отговаря за поддръжката/обновяването на административните функции на IBM SaaS. Това може да включва създаване/обновяване на шаблони, въпросници, карти с резултати, типове, шаблони за известия, конфигуриране на разрешения за потребител, организации, източници на данни, групи, роли, работни потоци, категории и записи за главен доставчик. Ако административният потребител извършва дейности, които не са административни, той ще трябва да има упълномощаване за Оторизиран потребител.

Анонимен потребител е акаунт, с който не може да се влезе и се използва само за определяне на разрешения за анонимни задачи в работните потоци.

Външен потребител (потребители, асоциирани с външна трета страна, с която Клиентът има ангажимент и за която Клиентът носи отговорност) може да получи достъп до IBM SaaS и може да използва функциите на продукта като например преглед/обновяване на оценки, преглед/извършване на оценки или преглед/участие в действия по разработване.

Външните потребители и анонимните потребители се разглеждат като Гостуващи потребители. От Клиента не се изисква да получи упълномощавания за Оторизиран потребител за Гостуващи потребители на IBM SaaS. Гостуващите потребители са отговорност на Клиента, включително, но без да се ограничава само до а) всякакви искове, отправени от Гостуващите потребители, свързани с IBM SaaS; б) понесени разходи от Гостуващ потребител; или в) всякакви злоупотреби с IBM SaaS от страна на тези Гостуващи потребители.

## Приложение А

### 1. Описание на IBM SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) е модулно, мащабируемо решение, което предоставя поддръжка за нуждите по управление на доставчика. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud се състои от следната основна функционалност:

- Основни данни – позволява поддържането на йерархична структура за доставчици, категории и региони, която да се ползва в модулните бизнес процеси, анализите и докладването.
- SLM 360 – представя информация за модула, касаеща доставчик, категория, организация или регион.
- Лица – позволява управлението на информацията за контакт на вътрешни и външни участници и заинтересовани лица.
- Потребители и потребителски групи – позволява управлението на вътрешни и външни потребителски акаунти и позволява клъстеризиране на потребителски акаунти във вътрешни и външни потребителски групи.
- Позволени – дава възможността за определяне на позволенията и ограниченията за потребители или потребителски групи за достъп до обекти с данни, менюта и задачи в приложението.
- Последващи действия – позволява стартирането на процеса на даден модул, въз основа на друг бизнес обект на друг модул и позволява поддържането на референции за създадените последващи действия.

IBM SaaS ще позволи на Клиента да въвежда и управлява съдържание, което включва информация, която може да се счита за лична информация (ЛИ) съгласно приложимите закони за поверителност:

- информация за връзка (име, адрес, имейл телефонен номер, идентификатор на служител, разходен център)
- технически идентификатори (потребителско име, парола, IP адреси, MAC адреси)

Този IBM SaaS не е проектиран за специфични изисквания за сигурност, касаещи поверителна лична информация, защитена здравна информация или друго регулирано съдържание. Клиентът носи отговорност за определяне дали IBM SaaS покрива нуждите на Клиента по отношение на типа съдържание, което Клиентът използва във връзка с IBM SaaS. При никакви обстоятелства не може Клиентът да използва IBM SaaS за събиране, обработване или съхраняване на защитена здравна информация.

IBM SaaS шифрова съдържанието по време на предаването на данните между мрежите на IBM и мрежовата точка за достъп или крайната потребителска машина. IBM SaaS шифрова съдържание, когато то се намира в състояние на изчакване за предаване, ако Клиентът използва версия 10.1.1 или по-висока на IBM SaaS; в противен случай Клиентът носи отговорност за шифроване на съдържанието преди неговото добавяне в IBM SaaS.

### 2. Базови абонаменти

По-долу са описани абонаментните опции за IBM SaaS (всяка се определя като "Базов абонамент"), които са достъпни за приложимия IBM SaaS. В Документа по сделката е посочено кой базов абонамент е закупен. Препратките към IBM SaaS в настоящия документ важат за закупения базов абонамент.

#### 2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Квалификация на доставчика предоставя структурирана рамка за процеси, необходима за ефикасността и точността на данните при присъединяването на нови лица и поддръжка на базата данни с доставчици на организацията на Клиента. Доставчиците могат да зареждат и актуализират своите данни. Разнообразните функции като гъвкави дефиниции на профила на доставчик, заедно с напредналите възможности за анализиране, помагат за сегментиране и идентифициране на подходящите доставчици. Тази характеристика включва:

- Регистриране на доставчик  
Позволява създаване и управление на регистрации за нови доставчици, процес, покриващ регистрациите чрез покана, анонимно или вътрешна бърза регистрация.
- Изчистване за доставчици  
Процес по изчистване за нови регистрации. Дава на потребителя възможността да приеме или отхвърли регистрации, след приемането може да бъде генериран нов запис на доставчик.
- Оценка на доставчик  
Дава възможността за създаване и управление на оценки за доставчици или вътрешни потребители за предоставяне и актуализиране на информация във въпросници.
- Актуализиране на основни данни на доставчик  
Прехвърляне на отговори за актуализиране на основни данни на доставчик.
- Серия оценки  
Позволява на Клиента автоматично и периодично да генерира оценки за автоматизиран процес по оценяване.
- Заключение от отговори  
Системата може да бъде конфигурирана да отбелязва критични или елиминиращи отговори с цел обръщане на специално внимание и може да изпраща известия или последващи оценки на базата на отговорите.
- Одобрение на базата на изисквания  
Предоставя възможността за определяне на изисквания и евентуално резултиращо състояние, което се измерва за даден доставчик на базата на оценяването на отговорите.
- Проучване и сравнение  
Предоставя възможността за търсене на оценки на базата на отговори на въпроси и сравняване на доставчици по отговорите на въпросите.
- Допитване до мнение  
Съхраняване на всички глави и въпроси (от тип текст, брой, дата, множествен избор, избор на субект, обвързаност), използвани във въпросниците в централно допитване.
- Проектиране на въпросник  
Позволява множество гъвкави въпросници като дава възможността за ограничаване на определени глави или въпроси, които да бъдат прегледани или редактирани само от вътрешни потребители.
- Многоезични  
Поддържа въпросници за база от международни доставчици на няколко езика.
- Известия  
Имейл известия за покани и напомняне с цел подпомагане на процеса.
- Списъци със задачи  
Персонализирани списъци със задачи със статус
- Поддръжка на потоци и типове  
Процесите по квалифициране са на базата на работни потоци. Типовете дават възможност да се използват множество видове процеси за регистрация и оценка с различни набори за работни потоци и известия.

## 2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation предоставя възможността за оценяване и контролиране на производителността на доставчиците на Клиента. Функцията предоставя:

- **Оценка на производителността**  
Позволява създаване и управление на междуфункционални оценки на производителността на доставчиците по категории и/или организации, на определен времеви период въз основа на табло с резултати.
- **Обратно оценяване**  
Позволява създаването и управлението на самостоятелни оценки на доставчиците по категории и/или организации, на определен времеви период въз основа на табло с резултати.
- **Един оценяващ/множество оценяващи**  
Критерий, оценяван от един или повече експерти с възможността за различна тегловна стойност за всеки експерт.
- **Координация**  
Предоставя на инициатора възможността за възлагане на координатори вместо на оценяващи лица. Координаторите ще получат задача да изберат оценители за техните зададени критерии.
- **Поддръжка за роли**  
Предоставя възможността за дефиниране на роли за определени критерии в карта с резултати, с цел опростяване на оценката на оценяващия до критериите от инициатора на оценяването.
- **Автоматично отговаряне**  
Отговорите за критерия могат да бъдат извлечени от съхранената информация от външните източници (неоспорими факти).
- **Серия от оценки**  
Позволява на Клиента автоматично и периодично да генерира оценки за автоматизиран процес по оценяване на производителността.
- **Освобождаване на оценяване**  
Предоставя на определен набор от потребители опцията да преглеждат резултата от оценяването, да го изпращат обратно за корекции или да го освободят за анализ и докладване.
- **Зависими карти с резултати**  
Предоставя възможността за свързване на картите с резултати и следователно за използване на резултатите от оценяването на производителността на базата на една карта с резултати, с цел да се отговори на критериите от оценяването на производителността на базата на друга карта с резултати.
- **Стратегическа важност**  
Позволява създаването и управлението на оценки от стратегическа важност, което ще позволи оценяването на бъдещата важност на доставчика, на базата на опростен процес по оценяване и карта с резултати.
- **Анализ и докладване**  
Позволява на Клиента да преглежда и търси освободени оценки на производителността и оценки от стратегическа важност. Клиентът може също да създава отчети на подробни изгледи или сравнения на оценките на производителността.
- **Допитване с критерии**  
Съхраняване на всички глави и критерии (от тип текст, брой, дата и множествен избор), използвани във картите с резултати в централното допитване.



- Проектиране на карта с резултати  
Позволява определянето на множество гъвкави карти с резултати чрез предоставянето на възможност за определяне на тегловни стойности на ниво глава и критерий.
- Многоезични  
Поддържа карти с резултати за база от международни потребители на няколко езика.
- Известия  
Издава имейл известия за покани и напомняне с цел подпомагане на процеса.
- Списъци със задачи  
Персонализирани списъци със задачи със статус.
- Поддръжка на потоци и типове  
Процесите по оценяване са на базата на работни потоци. Типовете дават възможност да се използват множество видове оценка на производителността и процеси със стратегическо значение различни набори за работни потоци и известия.

### 2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification структурира и класифицира както съществуващите, така и потенциалните доставчици в класове на услуги, въз основа на съществени индикатори, като резултати от оценка на доставчика и оценка на стратегическата стойност. Тази класификация може след това да бъде използвана като основа за активното разработване и подобряване на портфолиото на доставчика. Функцията предоставя:

- Сегментиране на доставчици  
Позволява създаване и управление на класификации на доставчици, с цел определяне на класа доставчик, специфичен за конкретна област от категории и/или организации.
- Текущи резултати  
Класификациите на активни доставчици показват текущата класификация, дадена на доставчика в определената област.
- Анализ и докладване  
Позволява на Клиента да преглежда и да търси класификации на активни доставчици. Клиентът може да създава отчети въз основа на резултатите от класификацията.
- Стандартизирани стратегии  
Определяне за всеки клас стратегии при бъдещи действия за този доставчик.
- Многоезични  
Поддържа карти с резултати за база от международни потребители на няколко езика.
- Списъци със задачи  
Персонализирани списъци със задачи със статус
- Поддръжка на потоци и типове  
Процесите по класифициране са на базата на работни потоци. Типовете дават възможност да се използват множество видове процеси за класификация с различни работни потоци.

### 2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development включва действия по планиране, реализация и контролиране и дейности в проекти по оптимизиране. Тя предоставя възможността за определяне на целите за развитие за доставчиците, определяне на датите и отговорностите, и контрола на напредъка, като се използва устойчива система за стриктност на степените. Функцията предоставя:

- Действия за развитие  
Позволява създаването и управлението на специфични за действията обхват и насоченост (доставчици, категории, организации и/или региони) и планираното и действителното време, за което те са насрочени.

- **Поддръжка за задачи**  
Предоставя възможността за определяне и разбиване на дадено действие на по-малки задачи, които могат да бъдат възложени за изпълнение на вътрешни и външни потребители.
- **Изпълнение на задачи**  
Предоставя на вътрешни и на външни потребители възможността за изпълнение на задачи, възложени на тях.
- **Проекти и работни пакети**  
Позволява действия по групиране в проекти и в работни пакети, с цел предоставяне на по-добър преглед на всички действия, свързани с конкретна област.
- **Анализ и докладване**  
Позволява на Клиента да преглежда и да търси освободени проекти и действия. Клиентът може да създава отчети на подробни изгледи на проекти.
- **Стандартни действия**  
Предоставя възможността за създаване на предварително определени действия и задачи, които могат да бъдат използвани като шаблон при създаването на нови действия.
- **Известия**  
Имейл известия за покани и напомняне с цел подпомагане на процеса
- **Списъци със задачи**  
Персонализирани списъци със задачи със статус
- **Поддръжка на потоци и типове**  
Процесите по развитие са на базата на работни потоци. Типовете дават възможност да се използват множество видове процеси за действия с различни набори за работни потоци и известия.

## 2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management помага за използването на структуриран и холистичен процес за разпознаване, контролиране и оценяване на свързаните с доставчиците рискове в процеса на доставяне. Функции за подробно отчитане и анализ, свързани с автоматична система за ранно предупреждение, могат да проследяват и разпознават потенциални рискове и активно да стартират подходящи мерки, в помощ на избягването и намаляването на риска. Функцията предоставя:

- **Оценка на риска**  
Позволява създаването и управлението на оценки на риска, които попадат в областта на компетентност на доставчици, категории, организации и/или региони на базата на карта с резултати относно риска.
- **Автоматично отговаряне**  
Отговорите за индикаторите могат да бъдат автоматично актуализирани на базата на съхранената информация от външните източници (неоспорими факти).
- **Индикатори на риска**  
Предоставя възможността за преглеждане на резултата от оценката на риска, обобщена в индексите "индекс на риск", "вероятност" и "въздействие".
- **Поддръжка на формули**  
Предоставя възможността за изчисляване на индекси от индикаторите в оценката на риска като се използват формули.
- **Текущи резултати**  
Класификациите на активни доставчици показват текущата класификация, дадена на доставчика в определената област.
- **Прагове и алармиране**  
Предоставя възможността за определяне на цел и толеранс за горни и/или долни прагове за индикаторите и индексите. Резултатите се осветяват въз основа на тези резултати.

- Анализ и докладване  
Позволява на Клиента да преглежда и търси активни оценки на риска. Клиентът може да създава отчети въз основа на резултатите от оценката на риск.
- Допитване с индикатори  
Съхраняване на всички индикатори (от тип брой и множествен избор), използвани в картите с резултати относно риск в централното допитване.
- Проектиране на карта с резултати  
Позволява определянето на множество гъвкави карти с резултати относно риска.
- Многоезични  
Поддържа карти с резултати за база от международни потребители на няколко езика.
- Списъци със задачи  
Персонализирани списъци със задачи със статус
- Поддръжка на потоци и типове  
Процесите, свързани с риска, са на базата на работни потоци. Типовете дават възможност да се използват множество видове рискови процеси с различни работни потоци.

### **3. Функции по желание**

#### **3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only**

Клиентът има позволение да осъществява достъп и да търси в хранилища, да извършва и одобрява задачи по освобождаване, да получава сигнализации за рискове, да преглежда и извършва доклади, и да преглежда и да отговаря на квалификационни оценки, оценки на производителност и действия, свързани с развитие на доставчиците.

#### **3.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment**

Тази характеристика може да бъде използвана като част от непроизводствените дейности на Клиента, включително, но без ограничения, тестване, настройки за производителност, диагностициране на повреди, сравнителен анализ, поетапност, дейности по гарантиране на качеството и/или разработване на вътрешно използвани добавки или разширения за офертата IBM SaaS като се използват публикуваните програмни интерфейси на приложенията.

### **4. Оферти за премиум поддръжка**

#### **4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support**

Тази оферта включва до четири опреснявания на базата данни за тримесечие, подобро целево споразумение за ниво на услугата (SLA) от 99,7% и насрочването на надстройки през почивните дни вместо през работното време.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support също така предоставя Accelerated Value Leader (AVL). AVL може да бъде служител на IBM или подизпълнител на IBM и ще извършва следните задачи:

- Управление на проблеми  
IBM ще предоставя редовни актуализации на състоянието, ще подпомага комуникациите между Клиента и IBM по отношение на проблемите, ще задейства разрешаването на неразрешени проблеми и ще предоставя месечни отчети за управление на дейността.
- Проактивна поддръжка  
IBM ще предостави споменатия договор, който ще предоставя насоки и помощ за IBM SaaS, което ще помогне при намаляването или предотвратяването на проблеми в IBM SaaS. Тези дейности могат да включват, но не се ограничават до известяването на Клиента за отчети за упълномощена програма (наричани APAR), използвани от други Клиенти, които помагат при разработването на планове за намаляване на риска, когато към средата на Клиента се предлагат промени, като например надстройки, участие в жизнения цикъл и планирането на поддръжка за продукта и предоставяне на редовни отчети.

- Споделяне на умения  
IBM ще подпомогне разработването на уменията на Клиента, свързани с IBM SaaS, като предоставя покани за инструктажи от опитни технически специалисти и чрез ранен достъп до техническа информация.

Клиентът ще:

- назначи Основен договор, който отговаря за получаването и разпространяването на информация от билети за поддръжка, актуализации, поправки и приоритизирането на изходящи билети за поддръжка, както и преглеждането на отчети за състоянието на инциденти преди свързване с IBM за помощ;
- съобщава подробности за Основния договор при стартирането на IBM SaaS и ще комуникира за всякакви промени по първоначалния договор по писмен път с IBM 30 дни предварително чрез AVL; и
- участва в конферентни разговори, организирани от AVL.

#### 4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Тази оферта включва всички характеристики на IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support и следните:

- Услуга за ежегодно отдалечено проверяване на състоянието  
IBM ще предостави оценка на състоянието на конфигурирането, внедряването и използването на IBM SaaS от страна на Клиента. Оценката ще включва данни и препоръки за подобряване на използването на IBM SaaS. Като част от тази услуги, IBM ще прегледа оригиналната документация за реализирането на Клиента, ще прегледа отворените APAR, ще разговаря с крайните потребители, ще прегледа конфигурацията на IBM SaaS на Клиента, ще предостави оценка на интеграциите и потребителските настройки за всеки модул и ще достави отчет на анализ с данни, наблюдения и препоръки за подобряване.
- Надграждане на ежемесечно доставяната услуга  
IBM ще предоставя услуги по надграждане за Клиенти, които използват версия 10.0 или по-нова на IBM SaaS с цел надграждане към по-ново издание в същата версия. Клиентът трябва да се абонира за непроизводствена среда в IBM SaaS, да прочете пълната документация на новото издание, да създаде и да притежава проект план за надстройка и да регистрира съответните билети за поддръжка, за да може IBM SaaS да бъде актуализиран. IBM ще предостави насоки за проекта на Клиента и планове за подпомагане на потребителя, ще преглежда и контролира конфигурационните файлове на IBM SaaS, ще преглежда новите функционалности и ще предоставя насоки на Клиента за тестване на надстройката.
- Тримесечни отчети на бизнеса  
IBM ще се свърже с Клиента за преглед на IBM SaaS на Клиента, включващ усвояването на Клиента, текущите действия, проблеми и бъдещите планове.
- Насрочване на приоритети за надстройките през почивните дни  
Клиентът ще получи предимство за насрочване на надстройване през почивните дни при часове, резервирани за Клиента и други Клиенти, които закупуват IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

#### 5. Отдалечено предоставяни услуги

За да може IBM да осигури Ангажимент за услугата, Клиентът ще:

- посочи лице за контакт с Клиента, до което да се адресира цялата комуникация по отношение на IBM SaaS и което ще има правото да действа от името на Клиента по всички въпроси, които касаят IBM SaaS; ще служи като посредник между IBM и всички отдели на Клиента, които участват в IBM SaaS; ще участва в събранията относно състоянието на проектите, ще получава и предоставя информация, данни и решения в рамките на три (3) работни дни от получаване на заявка от IBM; ще помага за разрешаването и препращането на проблемите с IBM SaaS в организацията на Клиента, когато това е необходимо;
- предостави на IBM достъп до IBM SaaS на Клиента;
- съдейства за изпълнението на задачите и дейностите на Клиента;

- приема и да се съгласява, че тези Услуги са предназначени за поддръжката на една бизнес област, която реализира този софтуер с един набор от изисквания. IBM SaaS поддържа внедряване на множество бизнес области, но допълнителните области може да изискват допълнителни ангажименти за услуги;
- предостави бизнес изискванията на Клиента, свързани със закупените Ангажименти за услуга;
- носи отговорност за разработването и внедряването на пробните планове, съответните пробни скриптове и свързаните с тях данни;
- бъде отговорен за развиването на бизнес процедурите с крайните потребители и развиването и осигуряването на услуги по активиране за крайните потребители, и
- консултира с IBM преди ангажирането на трети страни, чиято работа може да има въздействие върху възможността на IBM да предоставя Услугите и ще носи отговорност за управлението и производителността на трети страни.

## **5.1 Ангажименти за услуги**

### **5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM ще предостави разрешаващи услуги за администраторите на IBM SaaS на Клиента. Това ще включва функционални прегледи на административните функции, обсъждания на добрите практики, реален опит при изпълнението на административните функции на тестов сайт и отговаряне на специфични въпроси на Клиенти, възникнали по време на сесията по активиране. Всяка сесия по активиране е за един ден, за една от петте специфични опционални IBM SaaS оферти според Клиентската заявка. IBM ще проведе семинар, свързан с активирането, за функциите на IBM SaaS на опционалния IBM SaaS, избран от Клиента за сесията по активиране. Темите ще включва преглед на функциите, свързани с избрания модул, процеса за конфигуриране на модулните компоненти, ключовите бизнес съображения за употреба на функциите на IBM SaaS и административните елементи, свързани с функциите на IBM SaaS, например организации, потребители и категории. Семинарът ще включва функционален преглед и практически упражнения за Клиента за запознаване с IBM SaaS. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement трябва да бъде закупен и изпълнен едновременно с тази услуга или изпълнен преди тази услуга да бъде доставена.

### **5.1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement**

IBM ще предостави услуги за въвеждане на квалификационния модул IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management, включително саморегистриране на доставчиците, за да се позволи на Клиента да използва SLM за основния доставчик при подхода за присъединяване за набора от оферти IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM ще проведе два 4-часови семинара относно проектиране за IBM SaaS. Един семинар ще бъде насочен към доставчика относно подхода за присъединяване, функциите при саморегистриране на доставчика и процеса за одобряване на доставчика за следващата стъпка в процеса по присъединяване. Вторият семинар ще бъде насочен към квалификационния процес на доставчиците, включително използването на въпросник за оценяване и процес по овладяване с цел активирането на доставчика в рамките на офертите IBM Emptoris Strategic Supply Management, които Клиентът е закупил. IBM ще изгради прототип на този процес като използва представителни данни на Клиента. IBM ще предостави на Клиента 16 часа обучение по активиране. IBM ще поддържа изграждането на конфигурационни записи в производствения IBM SaaS. Това ще включва: регистрация и един въпросник за оценяване (с максимум 75 въпроса всеки), един тип, един шаблон и един известителен пакет. IBM ще осигури поддръжка с консултации за Клиента за IBM SaaS, за процеса по валидиране, за разработването на бизнес процедури на Клиента и за активирането на крайните потребители на Клиента. Услугата IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation трябва да бъде закупена и изпълнена едновременно с тази услуга или да бъде изпълнена преди доставянето на тази услуга.

### **5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement**

IBM ще предостави услуги за въвеждане на офертата IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM ще проведе 4-часов семинар относно проектиране за IBM SaaS. Семинарът ще бъде насочен към: карти с резултати от оценяване, потребителски роли и разрешения, известия относно оценяване и изисквания на Клиента. IBM ще разработи проект документ за подхода на

конфигуриране за оценъчните елементи. IBM ще изгради прототип на този подход за оценяване като използва представителни данни на Клиента. IBM ще предостави на Клиента 16 часа обучение по активиране. IBM ще поддържа изграждането на конфигурационни записи в производствения IBM SaaS, които ще включват една карта с резултати с до 30 критерии, един тип, един шаблон и известителен пакет. IBM ще предостави поддръжка с консултации за Клиента относно употребата на IBM SaaS, за процеса по проверка на Клиента, за разработването на бизнес процедури на Клиента и за активирането на крайните потребители на Клиента. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement трябва да бъде закупен и изпълнен едновременно с тази услуга или изпълнен преди тази услуга да бъде доставена.

#### **5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement**

IBM ще предостави услуги за ефективно въвеждане на офертата IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM ще проведе 4-часов семинар относно проектиране, който ще бъде насочен към: определянето на критерии за класифициране, анализи и изисквания за докладване с цел класифициране на доставчици, потребителски роли и позволения, известия относно оценяване и изисквания на Клиента. IBM ще разработи проект документ за подхода на конфигуриране за елементите за класифициране. IBM ще изгради прототип на този подход за класифициране като използва представителни данни на Клиента. IBM ще предостави на Клиента 16 часа обучение по активиране. IBM ще поддържа изграждането на конфигурационни записи в производствения IBM SaaS. Това ще включва едно класифициране, базирано на карта с резултати, с до 20 критерии и един известителен пакет. IBM ще предостави поддръжка с консултации за Клиента за употребата на софтуер, за процеса по проверка на Клиента, за разработването на бизнес процедури на Клиента и за активиране на крайните потребители на Клиента. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement трябва да бъде закупен и изпълнен едновременно с тази услуга или изпълнен преди тази услуга да бъде доставена.

#### **5.1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement**

IBM ще предостави услуги за въвеждане на офертата IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM ще проведе 8-часов семинар относно проектиране за IBM SaaS. Семинарът ще бъде насочен към: рисков модел и общ процес, анализ на риска и докладване за доставчици, потребителски роли и позволения, известия, свързани с риска за доставчици, и изисквания на Клиента. IBM ще разработи проект документ за подхода на конфигуриране за рисковите елементи за доставчици. IBM ще изгради прототип на този подход относно риска за доставчици като използва представителни данни на Клиента. IBM ще предостави на екипа на Клиента 16 часа обучение по активиране. IBM ще поддържа изграждането на конфигурационни записи в производствения IBM SaaS. Това ще включва една карта с резултати относно риска с до 20 индикатора, включително петте определения за сигнализиране, един тип и един известителен пакет. IBM ще предостави поддръжка с консултации за Клиента за употребата на софтуер, за процеса по проверка на Клиента, за разработването на бизнес процедури на Клиента и за активиране на крайните потребители на Клиента.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement трябва да бъде закупен и изпълнен едновременно с тази услуга или изпълнен преди тази услуга да бъде доставена.

#### **5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement**

IBM ще предостави услуги за въвеждане на офертата IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM ще проведе 8-часов семинар относно проектиране за IBM SaaS. Семинарът ще бъде насочен към: процеса по разработки за доставчици със съответното анализиране и докладване, потребителски роли и позволения, известия, свързани с риска за доставчици, и изисквания на Клиента. IBM ще разработи проект документ за подхода на конфигуриране за елементите за разработване на доставчика. IBM ще изгради прототип на този подход за разработки за доставчици като използва представителни данни на Клиента. IBM ще предостави на екипа на Клиента 16 часа обучение по активиране. IBM ще поддържа изграждането на конфигурационни записи в производствения IBM SaaS. Това ще включва до три проекта за разработване и един известителен пакет. IBM ще предостави поддръжка с консултации за Клиента за употребата на софтуер, за процеса по проверка на Клиента, за разработването на бизнес

процедури на Клиента и за активиране на крайните потребители на Клиента. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement трябва да бъде закупен и изпълнен едновременно с тази услуга или изпълнен преди тази услуга да бъде доставена.

# IBM Условия за употреба – Ангажимент за нивото на обслужване

## Приложение Б

IBM предоставя следното споразумение за ниво на обслужване ("СНО") за IBM SaaS и е приложимо, както е посочено в ЛС на Клиент. СНО не представлява гаранция. Споразумението за ниво на обслужване е достъпно само за Клиента и се прилага само за употреба в производствени среди.

### 1. Кредити за достъпност

- a. Трябва да бъде подаден билет за поддръжка за неспазване на SLA в рамките на тридесет дни след събитието, което е повлияло на достъпността на IBM SaaS. Компенсация за валидна претенция спрямо Споразумението за ниво на обслужване ще бъде кредит за бъдеща фактура за IBM SaaS, въз основа на времетраенето, по време на което обработката на работната система за IBM SaaS не е достъпна ("Престой"). Престоят се измерва от момента, в който Клиентът докладва събитието, до момента, в който IBM SaaS е възстановен и не включва време, свързано с планирано или оповестено прекъсване на работата поради профилактика; причини извън контрола на IBM; проблеми със съдържание или технология, дизайни или инструкции на Клиента или трета страна; неподдържани системи конфигурации и платформи или други грешки на Клиента; или причинен от Клиента инцидент със сигурността или тестване на сигурността от Клиента. IBM ще приложи най-високата приложима компенсация, въз основа на кумулативната достъпност на IBM SaaS през всеки договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. Общата компенсация по отношение на всеки договорен месец не може да надвишава 10 процента от една дванадесета (1/12-та) от годишната цена за IBM SaaS.
- b. За пакетни IBM SaaS (отделни оферти IBM SaaS, пакетирани и продавани заедно като една оферта срещу обща цена) компенсацията ще се изчисли въз основа на единната комбинирана месечна цена за пакетния IBM SaaS, а не спрямо месечната абонаментна такса за всеки отделен IBM SaaS. Клиентът може да подава искания само във връзка с един индивидуален IBM SaaS в пакет по едно и също време.

### 2. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS през даден договорен месец

Достъпност по време на договорен месец	Компенсация (% от месечната такса за абонамент за договорен месец, който е предмет на дадена претенция)
< 99,7% за Клиенти, които закупят премиум поддръжка	2%
< 99,0%, ако не е закупена премиум поддръжка	2%
<97,0%	5%
< 95,0%	10%

\* Ако IBM SaaS е бил придобит от Бизнес партньор на IBM, месечната абонаментна такса ще се изчисли спрямо актуалния към момента ценоразпис за IBM SaaS, който е в сила за договорния месец, който е предмет на претенцията, с отстъпка в размер на 50%.

Достъпността, изразена като процент, се изчислява както следва: общият брой минути в договорен месец минус общия брой на минутите на време на престой в договорния месец, разделено на общия брой минути в договорния месец.

Пример: 500 минути общ Престой по време на Договорния месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 500 минути Престой = 42 700 минути	= 2 % кредит за достъпност за 98,8% достъпност по време на договорен месец
43 200 общо минути	



