

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: Podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky") které jsou dostupné na následující adrese:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami mezinárodní smlouvy IBM International Passport Advantage Agreement, mezinárodní smlouvy IBM International Passport Advantage Express Agreement nebo mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM 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. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě některé z níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.

- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných anebo ze služeb v oblasti vzdělávání vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- c. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

### 3. Poplatky a fakturace

Částka splatná za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

#### 3.2 Poplatky za vzdálené služby

Předplacené registrace vzdálených služeb a údržby se zajišťují buďto vzdáleně, nebo na pracovišti IBM. Plány projektů a dokumentace projektů se dodávají formou dokumentů ve vlastnictví IBM s neomezeným právem Zákazníka tyto dokumenty kopírovat a opakovaně používat v rámci podnikatelské činnosti Zákazníka. IBM zajistí přiřazení řešitelů do 20 pracovních dnů od přijetí objednávky a bude poskytovat týdenní zprávy o stavu projektu. Předpokládá se, že projekty vzdáleně poskytovaných služeb budou dokončeny do 150 dnů od začátku činnosti služby.

#### 3.3 Ověření

Zákazník i) bude uchovávat a na vyžádání poskytne záznamy, výstup ze systémových nástrojů a přístup do prostor Zákazníka, jak je přiměřeně nezbytné k tomu, aby IBM a její nezávislý auditor mohli ověřit dodržování podmínek této Smlouvy ze strany Zákazníka, a ii) ihned objedná a uhradí požadovaná oprávnění dle aktuálních sazeb IBM a další poplatky a závazky stanovené na základě takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby IBM SaaS a ještě dva roky poté.

### 4. Možnosti prodloužení obnovení Období registrace IBM SaaS

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po skončení takového 90denního období k dispozici do konce kalendářního měsíce.

### 5. Technická podpora

IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka. Ke sledování tiketů podpory pro nabídku IBM SaaS se používají následující závažnosti:

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. Poznámka: Zajistíme nepřetržitou (24 x 7) spolupráci se Zákazníkem při řešení kritických problémů a poskytneme Zákazníkovi dostupné technické zdroje k využití v této době.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

## 6. Dodatečné podmínky nabídky IBM SaaS

### 6.1 Obecná ustanovení

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb IBM SaaS v reklamních nebo marketingových sděleních.

### 6.2 Webové stránky a služby poskytované třetími stranami

Jestliže Zákazník nebo uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s nabídkou IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a uživatel IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovou stránkou nebo službou příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečiní žádná prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

### 6.3 Data

IBM smí v rámci své běžné činnosti a podpory služby IBM SaaS od Zákazníka (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce Zákazníkoví. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

Pro transakce prováděné ve všech členských státech EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku platí následující podmínky: Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů (jak je pojem vymezen ve směrnici EU 95/46/ES) v zahraničí, a to v následujících státech: Kanada, Indie, Irsko a USA. Zákazník souhlasí s tím, že IBM smí prostřednictvím oznámení změnit tento seznam států, pokud důvodně usoudí, že je to nezbytné pro poskytování a podporu služby IBM SaaS. V souvislosti s přenosem Osobních údajů pocházejících z Evropského hospodářského prostoru (EHS) nebo ze Švýcarska smí smluvní strany nebo jejich relevantní příbuzné

společnosti, z titulu svých příslušných rolí dle Rozhodnutí Komise 2010/87/EU, uzavřít samostatné standardní, nezměněné smlouvy obsahující klauzule dle vzorových klauzulí EU a smí odstranit volitelné klauzule. Jakékoli spory nebo nároky vzniklé na základě těchto smluv, a to i v případě, že byly uzavřeny přidruženými společnostmi, budou stranami posuzovány tak, jako by tento spor nebo odpovědnost vznikly mezi nimi podle podmínek této smlouvy.

#### **6.4 Lokality, v nichž jsou využívány výhody**

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

#### **6.5 Zálohování**

Zálohy jsou prováděny denně pro produktivní instance a týdně pro neproduktivní instance. IBM uchová záložní kopii dat Zákazníka po dobu maximálně 90 dní pro produktivní instance a 7 dní pro neproduktivní instance. Zákazník nese odpovědnost za konfiguraci zabezpečení služby IBM SaaS, aby zabránil jednotlivým uživatelům v odstranění dat, a pokud jsou data odstraněna, Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že IBM nemá povinnost odstraněná data obnovit a za tuto činnost, je-li k dispozici, mohou být účtovány poplatky.

#### **6.6 Uplynutí doby platnosti IBM SaaS**

Před uplynutím doby platnosti nebo ukončením služby IBM SaaS může Zákazník používat jakékoli z poskytnutých funkcí reportingu (vytváření sestav) nebo exportu služby IBM SaaS k extrahování dat. Služby uživatelské extrakce dat se nabízejí v rámci samostatné smlouvy. Poté, co IBM od Zákazníka do 30 dní od uplynutí doby platnosti nebo ukončení služby IBM SaaS obdrží žádost o podporu, poskytne IBM Zákazníkovi elektronickou kopii jeho obsahu v nativním formátu aplikace.

#### **6.7 Upgrade služby IBM SaaS**

IBM nainstaluje a nakonfiguruje upgrady softwaru pro produktivní a neproduktivní instance služby IBM SaaS ve vzájemně dohodnutém čase a podle naplánované dostupnosti během pracovní doby v časovém pásmu Zákazníka. Zákazník si může vyžádat naplánování upgradu na dny víkendu v závislosti na plánované dostupnosti registrací IBM Emtoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support nebo IBM Emtoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. Vyšší prioritu při plánování služeb upgradu na víkendové dny mají odběratelé podpory IBM Emtoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

IBM oznámí 12 měsíců předem ukončení podpory pro verzi softwaru poskytnutého v rámci služby IBM SaaS. Před datem ukončení podpory IBM společně se Zákazníkem provede migraci všech zákaznickových Instancí služby IBM SaaS do podporované verze softwaru. Zákazník ponese odpovědnost za náklady migrace. Pokud migrace na podporovanou verzi softwaru není během stanovené výpovědní lhůty dokončena, kromě případů prodloužení způsobených výhradně ze strany IBM nebo jejich dodavatelů, je IBM oprávněna ukončit tuto smlouvu na základě písemné výpovědi poskytnuté Zákazníkovi 30 dní předem.

#### **6.8 Aktualizace databáze**

IBM provede jednou za čtvrtletí (resp. až čtyřikrát za čtvrtletí v případě Prémiové podpory) replikaci obsahu produktivní databáze do neproduktivního prostředí Zákazníka, a to pro každý zakoupený neproduktivní systém. Služby aktualizace budou poskytovány v dohodnutém čase, podle plánované dostupnosti.

#### **6.9 Certifikáty poskytnuté Zákazníkem**

Pokud si Zákazník konkrétně nevyžádá použití vlastního internetového lokátoru jednotného prostředku, nabídka IBM SaaS bude nakonfigurována k použití internetového lokátoru jednotného prostředku poskytnutého IBM. Pokud se Zákazník pro nabídku IBM SaaS rozhodnete používat vlastní internetový lokátor jednotného prostředku, nese veškerou odpovědnost a náklady a zodpovídá za veškerou údržbu v souvislosti s obnovením lokátoru jednotného prostředku a všech požadovaných certifikátů. Před dokončením poskytování nabídky IBM SaaS musí Zákazník IBM poskytnout požadované certifikáty a informace k nastavení.

## 6.10 Zotavení z havárie

Pokud Zákazník používá aktuální podporovanou verzi služby IBM SaaS a pokud si zakoupil minimálně jedno neproduktivní prostředí, v případě závažného narušení systému způsobeného přírodní katastrofou (např. požárem, zemětřesením, povodní atd.), IBM provede zotavení z havárie při vynaložení komerčně přiměřeného úsilí o obnovu produktivních dat Zákazníka do jednoho z neproduktivních prostředí Zákazníka s cílovou dobou zotavení 72 hodin. Toto ustanovení nepředstavuje záruku a neuplatní se žádná dohoda o úrovni služeb.

## 6.11 Kumulativní oprávnění

Zákazníci musí získat oprávnění pro Instanci a rovněž takový počet oprávnění pro Oprávněné uživatele, který bude postačující pro pokrytí Uživatelů IBM SaaS využívajících nabídku IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

## 6.12 Oprávnění nejsou požadována

Administrativní uživatelé, anonymní uživatelé a externí uživatelé jsou zahrnuti do nabídky IBM SaaS bez potřeby samostatných oprávnění Oprávněného uživatele.

Administrativní uživatel je osoba, která odpovídá za údržbu/aktualizaci administrativních funkcí IBM SaaS. To může zahrnovat vytváření/aktualizaci šablon, dotazníků, karet s hodnocením, typů, šablon oznámení, konfiguraci uživatelských oprávnění, organizací, zdrojů dat, skupin, rolí, sledů prací, kategorií a kmenových záznamů dodavatelů. Pokud administrativní uživatel vykonává jiné než administrativní úkony, bude potřebovat oprávnění Administrativního uživatele.

Anonymní uživatel je uživatelský účet, který se nemůže přihlásit a používá se pouze k definování povolení pro anonymní úlohy ve sledu prací.

Externímu uživateli (uživatelé spojení s externími třetími stranami, se kterými Zákazník spolupracuje a za které Zákazník nese odpovědnost) může být poskytnut přístup k IBM SaaS a může využívat funkce produktu, jako například prohlížení/aktualizace hodnocení, prohlížení/provádění hodnocení nebo prohlížení/účast na jednotlivých krocích vývoje.

Externí uživatelé a anonymní uživatelé jsou považováni za Uživatele typu Host. Zákazník nemusí získat oprávnění pro Oprávněné uživatele pro Uživatele IBM SaaS typu Host. Za Uživatele typu Host nese odpovědnost Zákazník, a to včetně - nikoli však pouze - a) jakýchkoli nároků vznesených Uživateli typu Host v souvislosti se službou IBM SaaS; b) poplatků, které vzniknou Uživateli typu Host; nebo c) jakéhokoli zneužití služby IBM SaaS těmito Uživateli typu Host.

## Příloha A

### 1. Popis IBM SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) je modulární, škálovatelné řešení, které poskytuje podporu pro potřeby správy dodavatele. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud zahrnuje následující základní funkce:

- Kmenová data – umožňuje vedení hierarchické struktury dodavatele, kategorie, organizace a regionu k použití v procesech obchodního modelu, analýze a vytváření sestav.
- SLM 360 – prezentuje informace modulu týkající se nějakého dodavatele, kategorie, organizace nebo regionu.
- Persons – umožňuje správu kontaktních informací o interních i externích účastnících a zainteresovaných subjektech.
- Uživatelé a skupiny uživatelů – umožňuje správu účtů interních a externích uživatelů a umožňuje seskupování uživatelských účtů do skupin interních a externích uživatelů.
- Permissions – poskytuje schopnost definovat oprávnění a omezení pro uživatele nebo skupiny uživatelů, pokud jde o udělení přístupu k datovým objektům, nabídkám a úlohám v aplikaci.
- Následné akce – umožňuje zahájení procesu modulu na základě jiného obchodního objektu jiného modulu a uchování referencí vytvořených následných akcí.

Služba IBM SaaS umožní Zákazníkovi nahrávat a spravovat obsah zahrnující informace, které mohou být v souladu s platnými právními předpisy považovány za osobní údaje:

- Kontaktní informace (jméno, adresu, e-mail, telefonní číslo, ID zaměstnance, nákladové středisko).
- Technické identifikační údaje (uživatelské jméno, heslo, IP adresy, adresy MAC).

Tato služba IBM SaaS není navržena podle žádných konkrétních požadavků týkajících se citlivých osobních údajů, chráněných zdravotních údajů nebo jiného regulovaného obsahu. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda IBM SaaS vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s IBM SaaS používá. Za žádných okolností nesmí Zákazník službu IBM SaaS použít ke shromažďování, zpracovávání nebo uchování chráněných zdravotních údajů.

IBM SaaS šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí IBM a přístupovým místem sítě nebo stroje koncového uživatele. Služba IBM SaaS šifruje obsah v případě, že je nečinná a čeká na přenos dat, pokud Zákazník používá verzi 10.1.1 nebo vyšší služby IBM SaaS; v opačném případě je Zákazník povinen obsah zašifrovat před přidáním do služby IBM SaaS.

### 2. Základní registrace

Níže jsou popsány volby registrace služby IBM SaaS (jednotlivě "Základní registrace"), které jsou k dispozici jako příslušná služba IBM SaaS. V Transakčním dokumentu je uvedeno, jaké Základní registrace byly zakoupeny. Odkazy na službu IBM SaaS v tomto dokumentu se vztahují na zakoupené Základní registrace.

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

Kvalifikace dodavatele nabízí strukturovaný rámec pro procesy vyžadované za účelem hospodárnosti a přesnosti dat počátečního nastavení a vedení základny dodavatelů u organizace Zákazníka. Dodavatelé mohou načíst a aktualizovat svá data. Proces segmentace a identifikace příslušných dodavatelů zjednodušuje škála funkcí, jako jsou například flexibilní definice profilu dodavatele, společně s pokročilými analytickými funkcemi. Tato funkce nabízí:

- Registraci dodavatele  
Umožňuje vytvoření a správu registrací nových dodavatelů; proces, který zahrnuje registraci na základě pozvánky, anonymně nebo interní rychlou registraci.
- Vymazání dodavatele  
Proces vymazání nových registrací. Umožňuje uživateli akceptovat nebo vyřadit registrace; v případě akceptace lze generovat záznam nového dodavatele.

- **Posouzení dodavatele**  
Nabízí možnost vytvořit a spravovat posouzení dodavatelů nebo interních uživatelů pro poskytování a aktualizaci informací v dotaznících.
- **Aktualizace kmenových dat dodavatele**  
Přenos odpovědí pro aktualizaci kmenových dat dodavatele.
- **Řady posouzení**  
Umožňuje Zákazníkovi automaticky a pravidelně vytvářet posouzení pro proces automatického posouzení.
- **Důsledky odpovědí**  
Systém lze konfigurovat tak, aby označoval kritické nebo vyřazovací odpovědi vyžadující speciální pozornost a aby zasílal oznámení či následné posouzení dle odpovědí.
- **Požadavek na základě schválení**  
Poskytuje možnost definovat požadavky a možné stavy výsledku, které lze pro dodavatele měřit na základě odpovědí v rámci posouzení.
- **Výzkum a porovnání**  
Nabízí možnost vyhledávat posouzení na základě odpovědí na otázky a porovnání dodavatelů podle odpovědí na otázky.
- **Fond otázek**  
Zahrnuje veškeré kapitoly a otázky (text, číslo, datum, vícenásobný výběr, volba objektu, příloha) použité v dotaznících v centrálním fondu.
- **Návrh dotazníku**  
Umožňuje několik flexibilních dotazníků, které nabízejí možnost omezit některé kapitoly či otázky, které mohou zobrazovat nebo upravovat pouze interní uživatelé.
- **Vícejazyčný**  
Podporuje dotazníky pro mezinárodní dodavatele v několika jazycích.
- **Oznámení**  
E-mailová oznámení s pozvánkami a upomínkami na podporu procesu.
- **Seznamy úloh**  
Přizpůsobené seznamy úloh se stavy.
- **Sled prací a typ podpory**  
Kvalifikační procesy vycházejí z generátoru sledu prací. Typy umožňují používat více druhů procesů registrace a hodnocení s různými sledy prací a skupinami oznámení.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation nabízí možnost posoudit a kontrolovat výkon dodavatelů Zákazníka. Funkce poskytuje:

- **Vyhodnocení výkonu**  
Umožňuje vytváření a správu posouzení výkonnosti dodavatele napříč různými funkcemi podle kategorií anebo organizací během definovaného časového období na základě karty s hodnocením.
- **Obrácené vyhodnocení**  
Umožňuje vytváření a správu samostatných hodnocení dodavatele podle kategorií anebo organizací během definovaného časového období na základě karty s hodnocením.
- **Jeden/Několik hodnotitelů**  
Kritérium vyhodnocováno jedním či několika odborníky s možností různých vah jednotlivých odborníků.
- **Koordinace**  
Nabízí iniciátorovi možnost přidělit koordinátory místo hodnotitelů. Koordinátoři dostanou úkol vybrat hodnotitele pro kritéria, která jim byla přidělena.

- Podpora role  
Nabízí možnost definovat role některých kritérií v kartě s hodnocením pro ulehčení přidělení hodnotitele ke kritériím iniciátorem vyhodnocení.
- Automatické odpovědi  
Odpovědi na kritérium lze odvodit z informací uložených v externích zdrojích (tvrdých skutečností).
- Řada vyhodnocení  
Umožňuje Zákazníkovi automaticky a pravidelně vytvářet vyhodnocení pro proces automatického vyhodnocení výkonnosti.
- Schválení vyhodnocení  
Nabízí vymezené sadě uživatelů možnost přezkoumat výsledek vyhodnocení zasláním vyhodnocení zpět k opravám nebo jeho schválením pro analýzu a vytváření sestav.
- Závislá karta s hodnocením  
Nabízí možnost provázat karty s hodnocením, a použít tak výsledky vyhodnocení výkonnosti na základě jedné karty s hodnocením k odpovědi na kritéria vyhodnocení výkonnosti na základě jiné karty hodnocení.
- Strategická důležitost  
Umožňuje vytváření a správu vyhodnocení se strategickým významem, což umožňuje vyhodnocení budoucího významu dodavatele na základě zjednodušeného procesu vyhodnocení a karty s hodnocením.
- Analýza a vytváření sestav  
Umožňuje Zákazníkovi zobrazovat a vyhledávat schválená hodnocení výkonnosti a hodnocení strategického významu. Zákazník může rovněž vytvářet sestavy podrobných zobrazení nebo srovnání hodnocení výkonnosti.
- Fond kritérií  
Obsahuje veškeré kapitoly a kritéria (text, číslo a vícenásobný výběr) použitá v kartách s hodnocením v centrálním fondu.
- Návrh karty s hodnocením  
Umožňuje definování několika flexibilních karet s hodnocením s možností definovat váhy na úrovni kapitol a kritérií.
- Vícejazyčný  
Podporuje karty s hodnocením pro mezinárodní uživatelskou základnu v několika jazycích.
- Oznámení  
Vystavuje e-mailová oznámení s pozvánkami a upomínkami na podporu procesu.
- Seznamy úloh  
Přízpusobené seznamy úloh se stavy.
- Sled prací a typ podpory  
Proces vyhodnocení vychází z generátoru sledu prací. Typy umožňují používat více druhů procesů hodnocení výkonu a strategického významu s různými sledy prací a skupinami oznámení.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification umožňuje strukturovat a zařadit existující i potenciální dodavatele do kategorií na základě základních indikátorů, jako jsou výsledky hodnocení dodavatele a hodnocení jeho strategického významu. Tato klasifikace může být následně použita jako základna pro aktivní rozvoj a zdokonalování portfolia dodavatelů. Funkce poskytuje:

- Segmentace dodavatele  
Umožňuje vytváření a správu klasifikací dodavatele pro určení třídy dodavatele specifické pro rozsah kategorií anebo organizací.



- **Aktuální výsledky**  
Klasifikace aktivních dodavatelů uvádějí aktuální klasifikaci přidělenou dodavateli ve stanoveném rozsahu.
- **Analýza a vytváření sestav**  
Umožňuje Zákazníkovi zobrazovat a vyhledávat klasifikaci aktivního dodavatele. Zákazník smí vytvářet sestavy výsledků klasifikace.
- **Standardizované strategie**  
Definuje strategie jednotlivých tříd pro další akce příslušného dodavatele.
- **Vícejazyčný**  
Podporuje karty s hodnocením pro mezinárodní uživatelskou základnu v několika jazycích.
- **Seznamy úloh**  
Přizpůsobené seznamy úloh se stavy
- **Sled prací a typ podpory**  
Klasifikační procesy vycházejí z generátoru sledu prací. Typy umožňují používat více druhů procesů klasifikace s různými sledy prací.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development zahrnuje plánování, implementaci a řízení kroků a činností v rámci optimalizačních projektů. Nabízí možnost stanovit cíle vývoje pro dodavatele, definovat data a odpovědnosti, jakož i kontrolovat pokrok pomocí udržitelného systému stupňů přisnosti. Funkce poskytuje:

- **Akce vývoje**  
Umožňuje vytváření a správu specifických rozsahů a zaměření akcí (dodavatelé, kategorie, organizace anebo regiony), jakož i plánování předpokládaných a skutečných časů.
- **Podpora úloh**  
Nabízí možnost definovat a rozdělit akci do menších úloh, které lze přidělit interním a externím uživatelům k provedení.
- **Provedení úkolu**  
Nabízí interním a externím uživatelům možnost provádět úkoly, které jim byly přiděleny.
- **Projekty a pracovní balíky**  
Umožňuje seskupení akcí do projektů a pracovních balíčků pro poskytnutí lepšího přehledu o všech akcích ve specifické oblasti.
- **Analýza a vytváření sestav**  
Umožňuje Zákazníkovi zobrazovat a vyhledávat schválené projekty a akce. Zákazník smí vytvářet sestavy s podrobným zobrazením projektů.
- **Standardní akce**  
Nabízí možnost vytvářet předdefinované akce a úlohy, které lze použít jako šablonu při vytváření nových akcí.
- **Oznámení**  
E-mailová oznámení s pozvánkami a upomínkami na podporu procesu.
- **Seznamy úloh**  
Přizpůsobené seznamy úloh se stavy.
- **Sled prací a typ podpory**  
Procesy vývoje vycházejí z generátoru sledu prací. Typy umožňují používat více druhů procesů pro akce s různými sledy prací a skupinami oznámení.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management zjednodušuje strukturovaný a holistický proces rozpoznávání, řízení a vyhodnocování rizik souvisejících s dodavateli v rámci procesu nákupu. Komplexní funkce pro vytváření sestav a analýzu (v kombinaci s automatickým systémem včasného varování) mohou sledovat a rozpoznat potenciální rizika a aktivně spouštět příslušná opatření, jež pomohou vyhnout se riziku nebo potenciální riziko přinejmenším zmírnit. Funkce poskytuje:

- **Hodnocení rizik**  
Umožňuje vytváření a správu hodnocení rizik v rozsahu podle jednotlivých dodavatelů, kategorií, organizací anebo regionů podle karty s hodnocením rizik.
- **Automatické odpovědi**  
Odpovědi pro indikátory lze automaticky aktualizovat na základě informací uložených v externích zdrojích (tvrdých skutečnostech).
- **Indikátory rizika**  
Nabízí možnost zobrazovat výsledky vyhodnocení rizik shrnuté do ukazatelů "risk index", "likelihood" a "impact" (index rizika, pravděpodobnost a dopad).
- **Podpora vzorce**  
Nabízí možnost vypočítat indexy z indikátorů ve vyhodnocení rizik s využitím vzorců.
- **Aktuální výsledky**  
Klasifikace aktivních dodavatelů uvádějí aktuální klasifikaci přidělenou dodavateli ve stanoveném rozsahu.
- **Prahové hodnoty a zvýraznění**  
Nabízí možnost definovat cíle a tolerance vyšší anebo nižší prahové hodnoty indikátorů a indexů. Na základě těchto prahových hodnot jsou zdůrazněny výsledky.
- **Analýza a vytváření sestav**  
Umožňuje Zákazníkovi zobrazovat a vyhledávat aktivní vyhodnocení rizik. Zákazník smí vytvářet sestavy výsledků hodnocení rizika.
- **Fond indikátorů**  
Zahrnuje všechny indikátory (číslo nebo vícenásobný výběr), které se používají v kartách s hodnocením rizika v centrálním fondu.
- **Návrh karty s hodnocením**  
Umožňuje definování několika flexibilních karet s hodnocením rizika.
- **Vícejazyčný**  
Podporuje karty s hodnocením pro mezinárodní uživatelskou základnu v několika jazycích.
- **Seznamy úloh**  
Přizpůsobené seznamy úloh se stavy.
- **Sled prací a typ podpory**  
Procesy rizik vycházejí z generátoru sledu prací. Typy umožňují používat více druhů procesů řízení rizika s různými sledy prací.

## 3. Volitelné komponenty

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

Zákazník získá přístup a má možnost vyhledávání v úložištích, provádět a schvalovat vydání úloh, přijímat upozornění na rizika, zobrazovat a vytvářet sestavy a zobrazovat a vyhodnocení kvalifikace, hodnocení výkonnosti a vývojových akcí dodavatele a reagovat na ně.

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

Tato funkce smí být používána pouze jako součást neproduktivních činností Zákazníka, včetně - nikoli však pouze - testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, benchmarkových testů, zkušebního provozu,

činností v oblasti zajištění kvality anebo vývoje interně užívaných dodatků či rozšíření k nabídce IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API.

## **4. Nabídka podpory Premium**

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

Tato nabídka zahrnuje až čtyři aktualizace databáze za čtvrtletí, zlepšený cíl Dohody o úrovni služeb (SLA) na úrovni 99,7 % a plánování upgradů během víkendu a nikoliv v pracovní době.

Podpora IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support zahrnuje i Accelerated Value Leader (AVL). AVL může být zaměstnancem IBM nebo subdodavatel IBM, který bude plnit následující úlohy:

- Správa problémů  
IBM bude poskytovat pravidelnou aktualizaci stavu, usnadňovat při řešení problémů komunikaci mezi Zákazníkem a IBM, řídit řešení otevřených problémů a poskytovat managementu měsíční hlášení o aktivitě.
- Proaktivní podpora  
IBM zajistí jmenovitý kontakt, který poskytne návod a podporu pro službu IBM SaaS v rámci pomoci při snižování nebo zabránění vzniku problémů ve službě IBM SaaS. Tyto aktivity mohou zahrnovat například upozorňování Zákazníka na sestavy analýzy vybraných programů (zkráceně APAR) na základě zkušeností ostatních Zákazníků, pomoc s vypracováním plánů zmírnění rizik v případě návrhu na upgrady prostředí Zákazníka, podíl na plánování životního cyklu produktu a údržby a poskytování pravidelného vytváření sestav.
- Sdílení dovedností  
IBM pomůže Zákazníkovi se získáním dovedností v souvislosti se službami IBM SaaS zasiláním pozvánek na instruktáže s hlavním technickým specialistou a včasným přístupem k technickým informacím.

Zákazník:

- Jmenuje Primární kontakt, který ponese odpovědnost za příjem a šíření informací o žádostech o podporu, aktualizacích, opravách, jakož i za stanovení priorit nevyřízených žádostí o podporu a příjem zpráv o stavu Incidentů, než bude kontaktována IBM s žádostí o pomoc.
- Sdělí kontaktní údaje Primárního kontaktu na počátku poskytování služeb IBM SaaS a písemně informuje IBM o všech změnách Primárního kontaktu oznámením zaslaným 30 dní předem prostřednictvím AVL; a
- bude se účastnit konferenčních hovorů vedených AVL.

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

Tato nabídka zahrnuje veškeré charakteristiky podpory IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support, jakož i následující:

- Roční kontrolu stavu dálkově poskytovaných služeb.  
IBM poskytne posudek kontroly stavu Zákazníkovy konfigurace, nasazení a využití služby IBM SaaS. Toto posouzení bude zahrnovat poznatky a doporučení ke zlepšení používání služeb IBM SaaS. V rámci této služby IBM posoudí původní dokumentaci Zákazníkovy implementace, posoudí všechny otevřené sestavy APAR, zajistí dotazování koncových uživatelů, posoudí Zákazníkovu konfiguraci služeb IBM SaaS, vyhodnotí integraci i uživatelské úpravy jednotlivých modulů a dále poskytne sestavu s analýzou kontroly stavu, včetně zjištění, pozorování a doporučení ke zlepšení.
- Upgrade dálkově poskytovaných služeb  
IBM poskytne upgrade služeb Zákazníkům, kteří používají verzi 10.0 nebo vyšší služeb IBM SaaS pro upgrade na novější vydání v rámci stejné verze. Zákazník se musí registrovat k neproduktivnímu prostředí služeb IBM SaaS, přečíst si veškerou dokumentaci k novému vydání, vypracovat a vlastnit projektový plán upgradu a odeslat příslušné žádosti o podporu služeb IBM SaaS, které mají být upgradovány. IBM poskytne návod na projekt Zákazníka a plány zpřístupnění pro uživatele, zkontroluje a zreviduje konfigurační soubory služeb IBM SaaS, zkontroluje nové funkce a poskytne Zákazníkovi návod na testování upgradu.

- Čtvrtletní zhodnocení obchodních činností  
IBM bude se Zákazníkem spolupracovat na přezkoumání služeb IBM SaaS Zákazníka, včetně zavádění, aktuálních akcí, vydání a budoucích plánů Zákazníka.
- Plánování priorit pro víkendové upgrady  
Zákazník bude upřednostněn při plánování víkendových upgradů s časy vyhrazenými pro Zákazníka a další Zákazníky, kteří si zakoupí IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

## 5. Vzdáleně poskytované služby

Zákazník učiní následující, aby IBM mohla poskytovat služby Service Engagement:

- Určí kontaktní osobu Zákazníka, na něž bude směřována veškerá komunikace týkající se služby IBM SaaS a jenž bude oprávněn jednat za Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se služby IBM SaaS; bude fungovat jako prostředník mezi IBM a všemi odděleními Zákazníka využívajícími službu IBM SaaS; bude se účastnit všech schůzek o stavu projektu, kde bude přebírat a předávat informace, data a rozhodnutí do tří (3) pracovních dnů od žádosti IBM; podle potřeby bude pomáhat řešit a eskalovat v rámci organizace Zákazníka veškeré problémy spojené se službou IBM SaaS.
- Poskytne IBM přístup ke službě IBM SaaS na straně Zákazníka.
- Bude spolupracovat na dokončení úloh a činností Zákazníka.
- Bere na vědomí a souhlasí s tím, že tyto služby jsou koncipovány na podporu jedné obchodní oblasti implementující daný software s jednou sadou požadavků. Služba IBM SaaS podporuje nasazení pro více obchodních oblastí, nicméně další obchodní oblasti mohou vyžadovat další služby Service Engagements.
- Poskytne obchodní požadavky Zákazníka týkající se zakoupených služeb Service Engagements.
- Ponese odpovědnost za vývoj a implementaci testovacích plánů, příslušných testovacích skriptů a přidružených dat.
- Ponese odpovědnost za vývoj obchodních postupů koncových uživatelů, stejně tak jako vývoj a poskytování služeb zpřístupnění koncovým uživatelům, a
- bude konzultovat s IBM před případným zapojením třetích osob, jejichž činnost by mohla ovlivnit schopnost IBM poskytovat předmětné služby; ponese odpovědnost za správu a výkon činností těchto třetích osob.

### 5.1 Poskytování služeb - Service Engagements

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

IBM poskytne administrátorům Zákazníka služby zpřístupnění pro službu IBM SaaS. Toto zahrnuje přezkumy funkčnosti administrativních funkcí, prodiskutování doporučených postupů, předávání praktických zkušeností s funkcemi administrace v místě testování a zodpovězení konkrétních dotazů Zákazníka během fáze zpřístupnění. Každá relace zpřístupnění trvá jeden den, pro jednu z pěti specifických volitelných nabídek služby IBM SaaS dle požadavku Zákazníka. IBM zajistí seminář zpřístupnění pro funkce služby IBM SaaS u volitelné služby IBM SaaS vybrané Zákazníkem pro relaci zpřístupnění. Témata budou zahrnovat přehled funkcí souvisejících s vybraným modulem, proces konfigurace komponent modulu, klíčové obchodní aspekty k využití funkcí služby IBM SaaS a prvky administrace související s funkcemi služby IBM SaaS, jako jsou organizace, uživatelé a kategorie. Seminář bude zahrnovat rovněž přehled funkcí a cvičení uživatelů Zákazníka pro seznámení se se službami IBM SaaS. Služba IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

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

IBM poskytne služby implementace kvalifikačního modulu IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management včetně samoregistrace dodavatele, který Zákazníkovi umožní používat SLM pro primárního dodavatele při nástupu pro sadu nabídek IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM poskytne dva 4hodinové semináře k návrhu pro službu IBM SaaS. Jeden seminář se bude týkat nástupu dodavatele, funkce samoregistrace dodavatele a procesu vymazání dodavatele pro další krok procesu nástupu. Druhý seminář bude řešit proces kvalifikace dodavatele včetně využití dotazníků vyhodnocení a procesu

vytváření pro povolení dostupnosti dodavatele v nabídce IBM Emptoris Strategic Supply Management, kterou Zákazník zakoupil. IBM vypracuje prototyp tohoto procesu na základě ukázkových informací Zákazníka. IBM poskytne Zákazníkovi 16hodinové školení zpřístupnění. IBM poskytne podporu při budování konfigurace položek v produktivní službě IBM SaaS. To bude zahrnovat: registraci a jeden dotazník vyhodnocení (s maximálně 75 otázkami), jeden typ, jednu šablonu a jeden svazek oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenskou podporu ohledně služby IBM SaaS, procesu ověřování Zákazníka, vývoje obchodních postupů Zákazníka a zpřístupnění pro koncové uživatele Zákazníka. Služba IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

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

IBM poskytne služby pro implementaci nabídky IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM poskytne 4hodinový seminář k návrhu pro službu IBM SaaS. Seminář bude řešit: karty s hodnocením pro vyhodnocení, role uživatelů a oprávnění, oznámení o vyhodnocení a požadavky na Zákazníka. IBM vypracuje dokument návrhu pro přístup konfigurace pro prvky vyhodnocení. IBM vypracuje prototyp tohoto přístupu vyhodnocení na základě ukázkových informací Zákazníka. IBM poskytne Zákazníkovi 16hodinové školení zpřístupnění. IBM poskytne podporu při budování položek konfigurace do produktivní služby IBM SaaS, která bude zahrnovat jednu kartu s hodnocením s až 30 kritérii, jeden typ, jednu šablonu a jeden svazek oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenskou podporu ohledně užívání služby IBM SaaS, procesu ověřování Zákazníka, vývoje obchodních postupů Zákazníka a zpřístupnění pro koncové uživatele Zákazníka. Služba IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

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

IBM poskytne služby účinné implementace nabídky IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM zajistí 4hodinový seminář k návrhu, který bude řešit: definici klasifikačních kritérií, analýzu klasifikace dodavatele a požadavků na vytváření sestav, uživatelské role a oprávnění, oznámení o klasifikaci a požadavky na Zákazníka. IBM vypracuje dokument návrhu pro přístup konfigurace pro prvky klasifikace. IBM vypracuje prototyp tohoto přístupu klasifikace na základě ukázkových informací Zákazníka. IBM poskytne Zákazníkovi 16hodinové školení zpřístupnění. IBM poskytne podporu pro sestavení záznamů konfigurace v produktivní službě IBM SaaS. To bude zahrnovat jednu klasifikaci na základě karty s hodnocením s až 20 kritérii a jedním svazkem oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenskou podporu ohledně používání softwaru, procesu ověřování Zákazníka, vývoje obchodních postupů Zákazníka a zpřístupnění pro koncové uživatele Zákazníka. Služba IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

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

IBM poskytne služby pro implementaci nabídky IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM poskytne 8hodinový seminář k návrhu pro službu IBM SaaS. Seminář bude řešit: model rizik a celkový proces, analýzu rizik dodavatele a vytváření sestav, role uživatele a oprávnění, oznámení o rizicích dodavatele a požadavky na Zákazníka. IBM vypracuje dokument návrhu pro přístup konfigurace pro prvky rizik dodavatele. IBM vypracuje prototyp přístupu rizik tohoto dodavatele na základě ukázkových informací Zákazníka. IBM poskytne týmu Zákazníka 16hodinové školení zpřístupnění. IBM poskytne podporu při budování konfigurace položek v produktivní službě IBM SaaS. To bude zahrnovat jednu kartu s hodnocením rizik s až 20 indikátory včetně definování pěti výstrah, jednoho typu a jednoho svazku oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenskou podporu ohledně používání softwaru, procesu ověřování Zákazníka, vývoje obchodních postupů Zákazníka a zpřístupnění pro koncové uživatele Zákazníka.

Služba IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

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

IBM poskytne služby účinné implementace nabídky IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM zajistí 8hodinový seminář k návrhu pro službu IBM SaaS. Seminář bude řešit: proces vývoje dodavatele s příslušnými analýzami a vytváření sestav, role uživatelů a oprávnění, oznámení o rizicích dodavatele a požadavky na Zákazníka. IBM vypracuje dokument návrhu pro přístup konfigurace pro prvky vývoje dodavatele. IBM vypracuje prototyp tohoto přístupu vývoje dodavatele na základě ukázkových informací Zákazníka. IBM poskytne týmu Zákazníka 16hodinové školení zpřístupnění. IBM poskytne podporu při budování konfigurace položek v produktivní službě IBM SaaS. To bude zahrnovat až tři projekty vývoje a jeden svazek oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenskou podporu ohledně používání softwaru, procesu ověřování Zákazníka, vývoje obchodních postupů Zákazníka a zpřístupnění pro koncové uživatele Zákazníka. Služba IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

## Příloha B

IBM poskytuje pro službu IBM SaaS následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

### 1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do třiceti pracovních dnů poté, co došlo k události, která měla dopad na dostupnost služby IBM SaaS. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovaným nebo nahlášeným výpadkem z důvodu údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem nebo technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoli smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.
- b. U spojených nabídek IBM SaaS (jednotlivé nabídky IBM SaaS prodávané společně jako jedna nabídka formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za IBM SaaS v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé IBM SaaS. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální nabídky IBM SaaS v balíku.

### 2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,7 % pro Zákazníky, kteří si zakoupili Prémiovou podporu	2 %
< 99,0% v případě, že Prémiová podpora zakoupena nebyla	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43 200 minut celkem	