

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgenden Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

### 1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- 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. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf das IBM SaaS-Angebot erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen

während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.

- b. **Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- c. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

### 3. **Gebühren und Abrechnung**

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

#### 3.1 **Anteilige Monatsgebühren**

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

#### 3.2 **Gebühren für Remote Services**

Remote Services und Wartungs-Subscriptions werden entweder remote oder an einem IBM Standort erbracht. Die von IBM bereitgestellten Projektpläne sowie die Projektdokumentation befinden sich im Eigentum von IBM und werden dem Kunden mit uneingeschränkten Kopier- und Wiederverwendungsrechten für seine Geschäftsaktivitäten zur Verfügung gestellt. IBM wird die Ressourcen für die Umsetzung innerhalb von 20 Geschäftstagen nach Auftragsingang zuordnen und wöchentliche Projektstatusberichte bereitstellen. Remote erbrachte Serviceprojekte werden voraussichtlich innerhalb von 150 Tagen nach Beginn der Serviceaktivität abgeschlossen.

#### 3.3 **Prüfung**

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen sowie den Zugang zu seinen Räumlichkeiten gestatten, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung des Vertrags durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Verrechnungssätzen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der IBM SaaS-Laufzeit und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

### 4. **Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit**

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

### 5. **Technische Unterstützung**

IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich. Support-Tickets für IBM SaaS werden anhand der folgenden Fehlerklassen überwacht:

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<p><b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich. Hinweis: Wir arbeiten rund um die Uhr (24x7) mit dem Kunden zusammen, um kritische Probleme zu beheben, sofern der Kunde einen technischen Mitarbeiter während dieser Zeit bereitstellt.</p>	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<p><b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.</p>	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	<p><b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.</p>	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<p><b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.</p>	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

### 6.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent von IBM SaaS verweisen darf.

### 6.2 Site und Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem IBM SaaS-Angebot verlinkt oder über das IBM SaaS-Angebot zugänglich ist, so erteilen sie IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter.

### 6.3 Daten

IBM kann während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz stattfinden, gelten die folgenden Bedingungen: Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten (gemäß der Definition dieses Begriffs in der EU-Richtlinie

95/46/EG) grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Kanada, Indien, Irland und USA. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung und Unterstützung von IBM SaaS für notwendig erachtet wird. Die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen können für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum oder der Schweiz in ihren jeweiligen Rollen separate Vereinbarungen basierend auf den unveränderten EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die sich aus diesen Vereinbarungen ergeben, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen dieses Vertrags entstanden.

#### **6.4 Bevorzugte Standorte**

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

#### **6.5 Sicherung**

Für Produktionsinstanzen werden täglich und für Nicht-Produktionsinstanzen werden wöchentlich Sicherungen durchgeführt. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden von IBM bei Produktionsinstanzen für einen Zeitraum von maximal 90 Tagen und bei Nicht-Produktionsinstanzen für bis zu sieben Tage aufbewahrt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die IBM SaaS-Sicherheit so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM nicht dazu verpflichtet ist, die gelöschten Daten wiederherzustellen, und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

#### **6.6 Ablauf von IBM SaaS**

Vor dem Ablauf oder der Beendigung von IBM SaaS können die Daten vom Kunden über die von IBM SaaS bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt. Wenn IBM innerhalb von 30 Tagen nach dem Ablauf- oder Beendigungsdatum von IBM SaaS eine entsprechende Unterstützungsanfrage des Kunden erhält, wird IBM dem Kunden eine elektronische Kopie seiner Inhalte im nativen Anwendungsformat zukommen lassen.

#### **6.7 IBM SaaS-Upgrades**

IBM wird Software-Upgrades für die Produktions- oder die Nicht-Produktionsinstanzen von IBM SaaS zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten in der Zeitzone des Kunden installieren und konfigurieren. Bei Subscriptions für den IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support oder den IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support kann der Kunde verlangen, dass Upgrades abhängig von der Verfügbarkeit an Wochenenden geplant werden. Kunden mit einer Subscription für den IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support haben bei der Planung von Upgrades an Wochenenden Priorität.

IBM wird die Einstellung des Supports für die Softwareversion, die als Teil von IBM SaaS bereitgestellt wird, 12 Monate vorher ankündigen. Vor dem Ablaufdatum des Supports wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden jede seiner IBM SaaS-Instanzen auf eine unterstützte Version der Software migrieren. Die Migrationskosten trägt der Kunde. Wird die Migration auf eine unterstützte Version der Software nicht innerhalb des in der Mitteilung genannten Zeitraums abgeschlossen, kann IBM diese Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen durch schriftliche Benachrichtigung an den Kunden kündigen, es sei denn, die Verzögerungen werden ausschließlich von IBM oder ihren Unterauftragnehmern verursacht.

#### **6.8 Datenbankaktualisierungen**

IBM wird die Inhalte der Produktionsdatenbank für jedes erworbene Nicht-Produktionssystem ein Mal pro Quartal (oder bis zu vier Mal pro Quartal beim Premium Support) in die Nicht-Produktionsumgebung des Kunden replizieren. Die Aktualisierungsservices werden zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit durchgeführt.

## **6.9 Vom Kunden bereitgestellte Zertifikate**

IBM SaaS wird für einen von IBM bereitgestellten Uniform Resource Locator (URL) für das Internet konfiguriert, außer wenn auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden eine kundeneigene URL verwendet werden soll. Bei Verwendung einer kundeneigenen Internet-URL für IBM SaaS trägt der Kunde die gesamte Verantwortung und Wartung sowie sämtliche Kosten für die Verlängerung der URL und der erforderlichen Zertifikate. Der Kunde muss IBM die erforderlichen Zertifikate und Setup-Informationen zur Verfügung stellen, bevor IBM SaaS vollständig eingerichtet werden kann.

## **6.10 Disaster-Recovery**

Soweit der Kunde mit einer aktuellen unterstützten Version von IBM SaaS arbeitet und mindestens eine Nicht-Produktionsumgebung erworben hat, werden bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, die durch eine Naturkatastrophe (z. B. Brände, Erdbeben, Überflutungen) ausgelöst wird, Disaster-Recovery-Maßnahmen durchgeführt, indem mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versucht wird, die Produktionsdaten des Kunden in einer seiner Nicht-Produktionsumgebungen mit einem Wiederherstellungsziel von 72 Stunden wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.

## **6.11 Erwerb kumulativer Berechtigungen**

Die Kunden müssen sowohl eine Instanzberechtigung als auch ausreichende Berechtigungen für berechtigte Benutzer zur Abdeckung der IBM SaaS-Benutzer von IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud erwerben.

## **6.12 Keine Berechtigungen erforderlich**

Im IBM SaaS-Angebot sind Berechtigungen für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben, anonyme Benutzer und externe Benutzer eingeschlossen, ohne dass separate Berechtigungen für berechtigte Benutzer erforderlich sind.

Ein Benutzer mit Verwaltungsaufgaben ist eine Person, die für die Aufrechterhaltung/Aktualisierung der IBM SaaS-Verwaltungsfunktionen verantwortlich ist. Dazu können die Erstellung/Aktualisierung von Vorlagen, Fragebogen, Scorecards, Typen und Benachrichtigungsvorlagen sowie die Konfiguration von Benutzerberechtigungen, Organisationen, Datenquellen, Gruppen, Rollen, Workflows, Kategorien und Datensätzen für Stammlieferanten gehören. Wenn ein Benutzer mit Verwaltungsaufgaben andere Aufgaben außer Verwaltungsaufgaben wahrnimmt, benötigt er eine Berechtigung für einen berechtigten Benutzer.

Ein anonymer Benutzer verfügt über ein Konto, mit dem eine Anmeldung nicht möglich ist und das nur für die Definition von Berechtigungen für anonyme Aufgaben in Workflows verwendet wird.

Einem externen Benutzer (Benutzer, die für externe Dritte tätig sind, mit denen der Kunde in Geschäftsbeziehung steht und für die der Kunde verantwortlich ist) kann Zugriff auf IBM SaaS erteilt werden. Externe Benutzer können Produktfunktionen verwenden wie Anzeigen/Aktualisieren von Bewertungen, Anzeigen/Vergabe von Beurteilungen oder Anzeigen von/Teilnehmen an Entwicklungsaktionen.

Externe Benutzer und anonym Benutzer werden als Gastbenutzer angesehen. Der Kunde muss für die Gastbenutzer von IBM SaaS keine separaten Berechtigungen für berechtigte Benutzer erwerben. Er trägt jedoch die Verantwortung für die Gastbenutzer, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) jegliche Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf IBM SaaS, b) die von den Gastbenutzern verursachten Gebühren oder c) die missbräuchliche Verwendung von IBM SaaS durch die Gastbenutzer.

## Anhang A

### 1. IBM SaaS-Beschreibung

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) ist eine modulare, skalierbare Lösung, die Unterstützung für das Lieferantenmanagement bereitstellt. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud verfügt über die folgenden Hauptfunktionen:

- Masterdaten – Ermöglicht die Verwaltung der Lieferanten, Kategorien, Organisationen und Regionen in einer hierarchischen Struktur zur Verwendung in den Geschäftsmodulprozessen, bei der Analyse und der Berichterstellung.
- SLM 360 – Liefert Modulinformationen in Bezug auf Lieferanten, Kategorien, Organisationen oder Regionen.
- Personen – Ermöglicht die Verwaltung von Kontaktinformationen der internen und externen Teilnehmer und Entscheidungsträger.
- Benutzer und Benutzergruppen – Ermöglicht die Verwaltung interner und externer Benutzerkonten sowie die Zusammenfassung von Benutzerkonten zu internen und externen Benutzergruppen.
- Berechtigungen – Ermöglicht die Definition von Berechtigungen und Beschränkungen für Benutzer oder Benutzergruppen, auf deren Basis Zugriff auf Datenobjekte, Menüs und Aufgaben in der Anwendung erteilt werden.
- Folgeaktionen – Ermöglicht das Starten eines Modulprozesses auf der Basis eines anderen Geschäftsobjekts eines anderen Moduls und die Pflege der Referenzen für die erstellten Folgeaktionen.

Das IBM SaaS-Angebot ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten gelten:

- Kontaktinformationen (Name, Adresse, E-Mail, Telefonnummer, Personalnummer, Kostenstelle)
- Technische Kennungen (Benutzername, Kennwort, IP-Adressen, MAC-Adressen)

Dieses IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf sensible personenbezogene Daten, geschützte Gesundheitsdaten oder andere regulierte Inhalte ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieses IBM SaaS-Angebot seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt. Unter keinen Umständen darf der Kunde IBM SaaS verwenden, um geschützte Gesundheitsdaten zu erfassen, zu verarbeiten oder zu speichern.

Im Rahmen des IBM SaaS-Angebots werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Netzeingangspunkt oder der Maschine des Endbenutzers verschlüsselt. Ruhende Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden von IBM SaaS verschlüsselt, wenn der Kunde mindestens Version 10.1.1 von IBM SaaS verwendet; anderenfalls ist der Kunde für die Verschlüsselung der Inhalte verantwortlich, bevor sie in IBM SaaS eingestellt werden.

### 2. Basis-Subscriptions

Im Folgenden werden die Subscription-Optionen (jeweils eine „Basis-Subscription“) beschrieben, die für IBM SaaS verfügbar sind. Im Auftragsdokument ist angegeben, welche Basis-Subscriptions erworben wurden. Verweise auf IBM SaaS in diesem Dokument beziehen sich auf die erworbenen Basis-Subscriptions.

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

Die Lieferantenqualifikation verfügt über ein strukturiertes Framework für Prozesse, die für Effizienz und Datengenauigkeit beim Onboarding und bei der Verwaltung der Lieferantenbasis des Kundenunternehmens erforderlich sind. Die Lieferanten können ihre Daten selbst laden und aktualisieren. Eine Vielzahl von Funktionen wie flexible Lieferantenprofildefinitionen in Verbindung mit professionellen Analysefunktionen vereinfachen die Segmentierung und die Identifizierung geeigneter Lieferanten. Dieses Feature bietet folgendes Leistungsspektrum:

- **Lieferantenregistrierung**  
Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung der Registrierungen neuer Lieferanten. Dieser Prozess deckt sowohl Registrierungen auf Einladung als auch anonyme oder interne Schnellregistrierungen ab.
- **Lieferantenauswahl**  
Das Auswahlverfahren für neue Registrierungen. Damit hat der Benutzer die Möglichkeit, Registrierungen zu akzeptieren oder zu löschen. Bei der Annahme der Registrierung kann ein neuer Lieferantendatensatz erstellt werden.
- **Lieferantenbewertung**  
Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Lieferantenbewertungen oder von Bewertungen interner Benutzer, um Informationen für Fragebogen bereitzustellen und zu aktualisieren.
- **Aktualisierung der Masterdaten des Lieferanten**  
Übertragung von Antworten zur Aktualisierung der Masterdaten des Lieferanten.
- **Regelmäßige Bewertungen**  
Ermöglicht dem Kunden die automatische und regelmäßige Erstellung von Bewertungen für einen automatisierten Bewertungsprozess.
- **Antwortkonsequenzen**  
Das System ist so konfigurierbar, dass kritische oder K.-o.-Antworten zur besonderen Begutachtung markiert werden, und kann Benachrichtigungen oder Folgebewertungen basierend auf den Antworten senden.
- **Anforderungsbasierte Bestätigung**  
Ermöglicht die Definition der Anforderungen und des möglichen Ergebnisstatus, die für einen Lieferanten basierend auf den zu bewertenden Antworten gemessen werden.
- **Recherche und Vergleich**  
Ermöglicht die Suche nach Bewertungen basierend auf den Antworten auf die gestellten Fragen und den Vergleich der Lieferanten in Abhängigkeit von den Antworten auf diese Fragen.
- **Fragenpool**  
Speichern aller in Fragebogen verwendeten Kapitel und Fragen (Eingabetext, Zahlen, Datum, Multiple-Choice, Entitätsauswahl, Anhang) in einem zentralen Pool.
- **Gestaltung des Fragebogens**  
Ermöglicht die Erstellung einer Vielzahl flexibler Fragebogen, wobei bestimmte Kapitel oder Fragen so gekennzeichnet werden können, dass sie nur für interne Benutzer sichtbar oder editierbar sind.
- **Mehrsprachig**  
Unterstützt Fragebogen für eine internationale Lieferantenbasis in mehreren Sprachen.
- **Benachrichtigungen**  
Einladungen und Erinnerungen in Form von E-Mail-Benachrichtigungen zur Unterstützung des Prozesses.
- **Aufgabenlisten**  
Personalisierte Aufgabenlisten mit Status.
- **Workflow und Typenunterstützung**  
Qualifizierungsprozesse basieren auf einer Workflow-Engine. Über „Typen“ können mehrere Arten von Registrierungs- und Bewertungsprozessen mit unterschiedlichen Workflows und Benachrichtigungsgruppen verwendet werden.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation ermöglicht die Bewertung und Kontrolle der Lieferantenleistung. Das Feature bietet folgendes Leistungsspektrum:

- **Leistungsbeurteilung**  
Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung funktionsübergreifender Leistungsbeurteilungen von Lieferanten nach Kategorien und/oder Organisationen über einen definierten Zeitraum basierend auf einer Scorecard.
- **Selbstbeurteilung**  
Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Selbstbeurteilungen der Lieferanten nach Kategorien und/oder Organisationen über einen definierten Zeitraum basierend auf einer Scorecard.
- **Einzelne/mehrere Bewerter**  
Ein Kriterium, das von mehreren Experten beurteilt wird, wobei die Möglichkeit der unterschiedlichen Gewichtung durch die einzelnen Experten besteht.
- **Koordination**  
Ermöglicht dem Initiator die Zuordnung von Koordinatoren anstelle von Bewertern. Die Koordinatoren erhalten die Aufgabe, Bewerber für die zugeordneten Kriterien auszuwählen.
- **Rollenunterstützung**  
Ermöglicht die Definition von Rollen für bestimmte Kriterien in einer Scorecard, um die Zuordnung von Bewertern zu den Kriterien durch den Initiator einer Bewertung zu erleichtern.
- **Automatische Beantwortung**  
Antworten für ein Kriterium können aus Informationen abgeleitet werden, die in externen Quellen gespeichert sind (harte Fakten).
- **Regelmäßige Beurteilungen**  
Ermöglicht dem Kunden die automatische und regelmäßige Erstellung von Beurteilungen für einen automatisierten Leistungsbeurteilungsprozess.
- **Beurteilungsfreigabe**  
Ermöglicht einer definierten Benutzergruppe, das Ergebnis einer Beurteilung zu prüfen, die Beurteilung zur Korrektur zurückzusenden oder die Beurteilung zur Analyse und Berichterstellung freizugeben.
- **Abhängige Scorecards**  
Ermöglicht die Verknüpfung von Scorecards, sodass die Ergebnisse von Leistungsbewertungen auf der Basis einer bestimmten Scorecard zum Abgleich mit den Kriterien von Leistungsbewertungen auf der Basis einer anderen Scorecard verwendet werden können.
- **Strategische Bedeutung**  
Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Beurteilungen der strategischen Bedeutung, die eine Beurteilung der zukünftigen Bedeutung eines Lieferanten auf der Basis eines vereinfachten Beurteilungsprozesses und einer Scorecard gestatten.
- **Analyse und Berichterstellung**  
Ermöglicht dem Kunden das Anzeigen und die Suche nach freigegebenen Leistungsbeurteilungen und Beurteilungen der strategischen Bedeutung. Der Kunde kann außerdem Berichte mit Detailansichten erstellen oder Leistungsbeurteilungen vergleichen.
- **Kriterienpool**  
Speichern aller in Scorecards verwendeten Kapitel und Kriterien (Eingabetext, Zahlen und Multiple-Choice) in einem zentralen Pool.
- **Gestaltung der Scorecard**  
Ermöglicht die Definition mehrerer flexibler Scorecards, wobei Gewichtungen auf Kapitel- und Kriterienebene festgelegt werden können.
- **Mehrsprachig**  
Unterstützt Scorecards für eine internationale Benutzerbasis in mehreren Sprachen.



- Benachrichtigungen  
Einladungen und Erinnerungen in Form von E-Mail-Benachrichtigungen zur Unterstützung des Prozesses.
- Aufgabenlisten  
Personalisierte Aufgabenlisten mit Status.
- Workflow und Typenunterstützung  
Beurteilungsprozesse basieren auf einer Workflow-Engine. Über „Typen“ können mehrere Arten von Leistungsbeurteilungsprozessen und Prozessen zur Beurteilung der strategischen Bedeutung mit unterschiedlichen Workflows und Benachrichtigungsgruppen verwendet werden.

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

Mit IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification werden sowohl aktuelle als auch potenzielle Lieferanten basierend auf maßgeblichen Indikatoren, wie Ergebnisse der Lieferantenbeurteilung und Einstufung des strategischen Werts, in Serviceklassen eingeteilt und klassifiziert. Diese Klassifikation kann dann als Basis für die aktive Entwicklung und den Ausbau des Lieferantenportfolios herangezogen werden. Das Feature bietet folgendes Leistungsspektrum:

- Lieferantensegmentierung  
Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Lieferantenklassifikationen, um einen Lieferanten einer bestimmten Klasse zuzuordnen, die für einen bestimmten Bereich von Kategorien und/oder Organisationen spezifisch ist.
- Aktuelle Ergebnisse  
Aktive Lieferantenklassifikationen zeigen die aktuelle Klassifikation, die dem Lieferanten innerhalb des definierten Bereichs zugeordnet ist.
- Analyse und Berichterstellung  
Ermöglicht dem Kunden das Anzeigen und die Suche nach aktiven Lieferantenklassifikationen. Der Kunde kann Berichte mit den Klassifikationsergebnissen erstellen.
- Standardisierte Strategien  
Definiert für jede Klasse Strategien für weitere Aktionen in Bezug auf diesen Lieferanten.
- Mehrsprachig  
Unterstützt Scorecards für eine internationale Benutzerbasis in mehreren Sprachen.
- Aufgabenlisten  
Personalisierte Aufgabenlisten mit Status.
- Workflow und Typenunterstützung  
Klassifikationsprozesse basieren auf einer Workflow-Engine. Über „Typen“ können mehrere Arten von Klassifikationsprozessen mit unterschiedlichen Workflows verwendet werden.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development umfasst die Planung, Implementierung und Kontrolle der Aktionen und Aktivitäten in Optimierungsprojekten. Diese Option ermöglicht es, die Entwicklungsziele für die Lieferanten festzulegen, Termine und Zuständigkeiten zu definieren und den Fortschritt unter Anwendung eines engmaschigen Kontrollsystems zu kontrollieren. Das Feature bietet folgendes Leistungsspektrum:

- Entwicklungsaktionen  
Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Aktionen mit einem bestimmten Geltungsbereich und Fokus (Lieferanten, Kategorien, Organisationen und/oder Regionen) sowie ihre geplante und tatsächliche Ausführungszeit.
- Aufgabenunterstützung  
Ermöglicht die Definition und Aufteilung einer Aktion in einzelne Aufgaben, die internen und externen Benutzern zur Ausführung zugewiesen werden können.
- Aufgabenausführung  
Ermöglicht internen und externen Benutzern die Ausführung der ihnen zugewiesenen Aufgaben.

- **Projekte und Arbeitspakete**  
Ermöglicht die Zusammenfassung von Aktionen zu Projekten und Arbeitspaketen, um einen besseren Überblick über alle Aktionen zu erhalten, die einen bestimmten Bereich betreffen.
- **Analyse und Berichterstellung**  
Ermöglicht dem Kunden das Anzeigen und die Suche nach freigegebenen Projekten und Aktionen. Der Kunde kann Berichte mit Detailansichten der Projekte erstellen.
- **Standardaktionen**  
Ermöglicht die Erstellung vordefinierter Aktionen und Aufgaben, die als Vorlage zur Erstellung neuer Aktionen verwendet werden können.
- **Benachrichtigungen**  
Einladungen und Erinnerungen in Form von E-Mail-Benachrichtigungen zur Unterstützung des Prozesses.
- **Aufgabenlisten**  
Personalisierte Aufgabenlisten mit Status.
- **Workflow und Typenunterstützung**  
Entwicklungsprozesse basieren auf einer Workflow-Engine. Über „Typen“ können mehrere Arten von Aktionsprozessen mit unterschiedlichen Workflows und Benachrichtigungsgruppen verwendet werden.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management ermöglicht einen strukturierten und ganzheitlichen Prozess zur Erkennung, Kontrolle und Bewertung von lieferantenbezogenen Risiken im Beschaffungsprozess. Mithilfe umfassender Berichterstellungs- und Analysefunktionen verbunden mit einem Frühwarnsystem können potenzielle Risiken überwacht und erkannt sowie geeignete Maßnahmen zur Risikovermeidung und -begrenzung proaktiv ausgelöst werden. Das Feature bietet folgendes Leistungsspektrum:

- **Risikobewertung**  
Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Risikobewertungen in Bezug auf Lieferanten, Kategorien, Organisationen und/oder Regionen basierend auf einer Risikoscorecard.
- **Automatische Beantwortung**  
Antworten für Indikatoren können automatisch basierend auf Informationen, die in externen Quellen gespeichert sind, aktualisiert werden (harte Fakten).
- **Risikoindikatoren**  
Ermöglicht das Anzeigen der Ergebnisse einer Risikobewertung, die in den Indizes „Risikoindex“, „Wahrscheinlichkeit“ und „Auswirkung“ zusammengefasst sind.
- **Formelunterstützung**  
Ermöglicht die Berechnung von Indizes aus den Indikatoren einer Risikobewertung anhand von Formeln.
- **Aktuelle Ergebnisse**  
Aktive Lieferantenklassifikationen zeigen die aktuelle Klassifikation, die dem Lieferanten innerhalb des definierten Bereichs zugeordnet ist.
- **Schwellenwerte und optische Hervorhebung**  
Ermöglicht die Definition von Zielschwellenwerten und unteren und/oder oberen Toleranzschwellenwerten für Indikatoren und Indizes. Basierend auf diesen Schwellenwerten werden die Ergebnisse optisch hervorgehoben.
- **Analyse und Berichterstellung**  
Ermöglicht dem Kunden das Anzeigen und die Suche nach aktiven Risikobewertungen. Der Kunde kann Berichte mit den Ergebnissen der Risikobewertung erstellen.

- Indikatorenpool  
Speichern aller in Risikoscorecards verwendeten Indikatoren (des Typs Zahl und Multiple-Choice) in einem zentralen Pool.
- Gestaltung der Scorecard  
Ermöglicht die Definition mehrerer flexibler Risikoscorecards.
- Mehrsprachig  
Unterstützt Scorecards für eine internationale Benutzerbasis in mehreren Sprachen.
- Aufgabenlisten  
Personalisierte Aufgabenlisten mit Status.
- Workflow und Typenunterstützung  
Risikoprozesse basieren auf einer Workflow-Engine. Über „Typen“ können mehrere Arten von Risikoprozessen mit unterschiedlichen Workflows verwendet werden.

### **3. Optionale Features**

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

Der Kunde kann auf Repositories zugreifen und diese durchsuchen, Freigabeaufgaben ausführen und genehmigen, Risiko-Alerts empfangen, Berichte anzeigen und ausführen, Qualifikationsbeurteilungen, Leistungsbewertungen und Aktionen zur Lieferantenentwicklung anzeigen und darauf reagieren.

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

Dieses Feature kann nur im Rahmen nicht produktionsbezogener Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für das IBM SaaS-Angebot unter Verwendung veröffentlichter Anwendungsprogrammierschnittstellen.

### **4. Premium-Support-Angebote**

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

Dieses Angebot beinhaltet bis zu vier Datenbankaktualisierungen pro Quartal, ein verbessertes Service-Level-Agreement (SLA) von 99,7 % und die Terminierung von Upgrades am Wochenende statt während der Geschäftszeiten.

Beim IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support wird außerdem ein Accelerated Value Leader (AVL) zur Verfügung gestellt. Der AVL kann ein IBM Mitarbeiter oder IBM Unterauftragnehmer sein, der folgende Aufgaben ausführt:

- Problemmanagement  
IBM wird regelmäßige Statusaktualisierungen bereitstellen, die Kommunikation zwischen dem Kunden und IBM in Bezug auf Probleme vereinfachen, die Lösung offener Probleme vorantreiben und monatliche Aktivitätsberichte für die Unternehmensführung liefern.
- Proaktive Unterstützung  
IBM wird einen Ansprechpartner benennen, der Anleitung und Unterstützung für die Arbeit mit IBM SaaS gibt, um das Auftreten von Problemen in IBM SaaS zu reduzieren oder zu vermeiden. Zu diesen Aktivitäten gehören beispielsweise die Benachrichtigung des Kunden über Authorized Program Analysis Reports (APARs) zu Problemen, die von anderen Kunden festgestellt wurden, Unterstützung bei der Entwicklung von Plänen zur Risikobegrenzung, wenn Änderungen wie z. B. Upgrades für die Umgebung des Kunden vorgeschlagen werden, die Teilnahme an Produktlebenszyklus- und Wartungsplanungen sowie eine regelmäßige Berichterstellung.
- Austausch von Know-how  
IBM wird den Aufbau von Know-how beim Kunden in Bezug auf IBM SaaS durch Einladungen zu Informationsgesprächen mit erfahrenen technischen Spezialisten und durch den frühzeitigen Zugang zu technischen Informationen erleichtern.

Der Kunde wird:

- einen Hauptansprechpartner benennen, der für die Entgegennahme und Verteilung von Support-Ticket-Informationen, Updates und Fixes sowie die Priorisierung ausstehender Support-Tickets und die Prüfung von Statusberichten über Vorfälle verantwortlich ist, bevor Unterstützung bei IBM angefordert wird.
- die Kontaktinformationen des Hauptansprechpartners vor dem Start von IBM SaaS bekannt geben und alle Änderungen bezüglich des Hauptansprechpartners IBM schriftlich 30 Tage im Voraus über den AVL mitteilen und
- an den vom AVL organisierten Telefonkonferenzen teilnehmen.

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

Dieses Angebot enthält alle Leistungen des IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support sowie die folgenden:

- **Jährliche Statusprüfung als remote erbrachter Service**  
IBM wird eine Beurteilung der Konfiguration, Implementierung und Nutzung von IBM SaaS durch den Kunden in Form einer Statusprüfung abgeben. Die Beurteilung wird Erkenntnisse und Verbesserungsvorschläge für die Nutzung von IBM SaaS einschließen. Im Rahmen dieses Service wird IBM die ursprüngliche Dokumentation für die Implementierung des Kunden prüfen, offene APARs prüfen, Endbenutzer befragen, die IBM SaaS-Konfiguration des Kunden prüfen, eine Beurteilung der Integrationen und Anpassungen der einzelnen Module abgeben sowie einen Analysebericht mit Erkenntnissen, Beobachtungen und Verbesserungsvorschlägen unterbreiten.
- **Upgrade als remote erbrachter Service**  
IBM wird für Kunden, die mindestens Version 10.0 von IBM SaaS verwenden, Upgrades auf ein höheres Release derselben Version durchführen. Der Kunde muss eine Subscription für eine Nicht-Produktionsumgebung von IBM SaaS erwerben, die Dokumentation für das neue Release lesen, den Plan für das Upgrade-Projekt erstellen und die entsprechenden Support-Tickets für den IBM SaaS, für den das Upgrade durchgeführt werden soll, einreichen. IBM wird dem Kunden Hilfestellung bei seinen Projektplänen und Plänen für die Benutzereinführung in IBM SaaS, bei der Prüfung und Kontrolle der IBM SaaS-Konfigurationsdateien, der Prüfung neuer Features und beim Testen des Upgrades leisten.
- **Vierteljährliche Business Reviews**  
IBM wird zusammen mit dem Kunden die IBM SaaS-Lösung, einschließlich der Kundenakzeptanz, der aktuellen Aktionen, Probleme und künftigen Pläne, prüfen.
- **Priorität bei der Planung von Upgrades an Wochenenden**  
Der Kunde erhält Vorrang bei der Planung von Upgrades an Wochenenden, indem Zeiten für den Kunden und andere Kunden, die den IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support erwerben, reserviert wird.

## 5. Remote erbrachte Services

Damit IBM die Serviceprojekte erbringen kann, wird der Kunde:

- einen Ansprechpartner benennen, an den alle IBM SaaS betreffenden Fragen zu richten sind und der aufseiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit IBM SaaS hat, der die Kommunikation zwischen IBM und allen an IBM SaaS beteiligten Abteilungen des Kunden koordiniert, der an Projektstatusbesprechungen teilnimmt und Informationen, Daten und Entscheidungen innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM beschafft und bereitstellt sowie bei Bedarf die Lösung und Eskalation von Problemen im Zusammenhang mit IBM SaaS innerhalb des Kundenunternehmens unterstützt;
- IBM den Zugriff auf seine IBM SaaS-Lösung bereitstellen;
- bei der Ausführung von Aufgaben und Aktivitäten mitwirken;
- bestätigen und sich damit einverstanden erklären, dass diese Services dazu vorgesehen sind, einen einzigen Geschäftsbereich mit einmal festgelegten Anforderungen bei der Implementierung der Software zu unterstützen. IBM SaaS unterstützt die Bereitstellung für mehrere Geschäftsbereiche, für weitere Bereiche können aber zusätzliche Serviceprojekte erforderlich sein;
- seine Geschäftsanforderungen im Zusammenhang mit den erworbenen Serviceprojekten mitteilen;

- die Verantwortung für die Entwicklung und Implementierung von Testplänen, entsprechenden Testscripts und zugehörigen Daten übernehmen;
- die Verantwortung für die Entwicklung von Geschäftsabläufen für Endbenutzer sowie für die Entwicklung und Bereitstellung von Enablement-Services für die Endbenutzer übernehmen und
- vor der Beauftragung von Drittanbietern, deren Tätigkeit sich auf die Bereitstellung der Services durch IBM auswirken kann, Rücksprache mit IBM halten und die Verantwortung für die Steuerung und Leistung der Drittanbieter übernehmen.

## **5.1 Serviceprojekte**

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

IBM wird Services für die Einführung von Kundenadministratoren in IBM SaaS bereitstellen. Dazu gehören Funktionsprüfungen der Verwaltungsfunktionen, Erörterungen der Best Practices, praktische Erfahrungen mit der Durchführung der Verwaltungsfunktionen an einem Teststandort und die Beantwortung spezifischer Kundenfragen während der Einführungsitzung. Jede Einführungsitzung bezieht sich auf eines der fünf spezifischen optionalen IBM SaaS-Angebote, wie vom Kunden angefordert, und dauert einen Tag. IBM wird in der Sitzung einen Einführungsworkshop in die IBM SaaS-Funktionen des vom Kunden ausgewählten optionalen IBM SaaS-Angebots abhalten. Zu den Themen gehören eine Übersicht über die Funktionen des ausgewählten Moduls, der Konfigurationsprozess für die Modulkomponenten, wichtige geschäftliche Aspekte bei der Nutzung der IBM SaaS-Funktionen sowie Verwaltungselemente im Zusammenhang mit den IBM SaaS-Funktionen, wie Organisationen, Benutzer und Kategorien. Der Workshop umfasst ferner eine Funktionsübersicht und praktische Übungen für die Benutzer des Kunden, um sich mit IBM SaaS vertraut zu machen. Das IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

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

IBM wird Services für die Implementierung des IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management-Qualifikationsmoduls, einschließlich Lieferantenselbstregistrierung, bereitstellen, damit der Kunde SLM als primäres Lieferanten-Onboarding-Konzept für die IBM Emptoris Strategic Supply Management-Angebotssuite verwenden kann. Dazu wird IBM zwei 4-stündige Planungsworkshops für IBM SaaS abhalten. Ein Workshop befasst sich mit dem Lieferanten-Onboarding-Konzept, den Funktionen für die Lieferantenselbstregistrierung und dem Prozess zur Auswahl des Lieferanten für den nächsten Schritt im Onboarding-Prozess. Der zweite Workshop behandelt den Lieferantenqualifikationsprozess, einschließlich der Verwendung eines Beurteilungsbogens, und den Aufnahmeprozess des Lieferanten in die vom Kunden erworbenen IBM Emptoris Strategic Supply Management-Angebote. IBM wird unter Verwendung repräsentativer Angaben des Kunden einen Prototyp dieses Prozesses erstellen. Die Einführungsschulung für den Kunden umfasst 16 Stunden. IBM wird die Erstellung von Konfigurationseinträgen in dem für die Produktion vorgesehenen IBM SaaS unterstützen. Dazu gehören: Registrierung und ein (1) Beurteilungsbogen (mit jeweils maximal 75 Fragen), ein (1) Typ, eine (1) Vorlage und ein (1) Benachrichtigungspaket. IBM wird dem Kunden beratende Unterstützung für die Nutzung von IBM SaaS, den Validierungsprozess, die Entwicklung von Geschäftsabläufen und die Einarbeitung der Endbenutzer leisten. Das IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

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

IBM wird Services für die Implementierung des IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation-Angebots bereitstellen. Dazu wird IBM einen 4-stündigen Planungsworkshop für IBM SaaS abhalten. Die Themen des Workshops sind Bewertungsscorecards, Benutzerrollen und Berechtigungen, Bewertungsbenachrichtigungen und Kundenanforderungen. IBM wird ein Designdokument mit einem Konfigurationskonzept für die Bewertungselemente entwickeln. IBM wird unter Verwendung repräsentativer Angaben des Kunden einen Prototyp dieses Bewertungskonzepts erstellen. Die Einführungsschulung für den Kunden umfasst 16 Stunden. IBM wird die Erstellung von Konfigurationseinträgen in dem für die Produktion vorgesehenen IBM SaaS unterstützen; dazu gehören eine (1) Scorecard mit bis zu 30 Kriterien, ein (1) Typ, eine (1) Vorlage und ein (1) Benachrichtigungspaket. IBM wird dem Kunden beratende Unterstützung für die Nutzung von IBM SaaS, den Validierungsprozess, die Entwicklung von Geschäftsabläufen und die Einarbeitung der Endbenutzer

leisten. Das IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

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

IBM wird Services für die effektive Implementierung des IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification-Angebots bereitstellen. Dazu wird IBM einen 4-stündigen Planungsworkshop abhalten, in dem folgende Themen behandelt werden: Definition der Klassifikationskriterien, Voraussetzungen für die Analyse und Auswertung der Lieferantenklassifikation, Benutzerrollen und Berechtigungen, Klassifikationsbenachrichtigungen und Kundenanforderungen. IBM wird ein Designdokument mit einem Konfigurationskonzept für die Klassifikationselemente entwickeln. IBM wird unter Verwendung repräsentativer Angaben des Kunden einen Prototyp dieses Klassifikationskonzepts erstellen. Die Einführungsschulung für den Kunden umfasst 16 Stunden. IBM wird die Erstellung von Konfigurationseinträgen in dem für die Produktion vorgesehenen IBM SaaS unterstützen; dazu gehören eine (1) scorecardbasierte Klassifikation mit bis zu 20 Kriterien und ein (1) Benachrichtigungspaket. IBM wird dem Kunden beratende Unterstützung für die Softwarenutzung, den Validierungsprozess, die Entwicklung von Geschäftsprozessen und die Einarbeitung der Endbenutzer leisten. Das IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

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

IBM wird Services für die Implementierung des IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management-Angebots bereitstellen. Dazu wird IBM einen 8-stündigen Planungsworkshop für IBM SaaS abhalten, in dem folgende Themen behandelt werden: Risikomodell und Gesamtprozess, Lieferantenrisikoanalyse und -auswertung, Benutzerrollen und Berechtigungen, Lieferantenrisikobenachrichtigungen und Kundenanforderungen. IBM wird ein Designdokument mit einem Konfigurationskonzept für die Lieferantenrisikoelemente entwickeln. IBM wird unter Verwendung repräsentativer Angaben des Kunden einen Prototyp dieses Risikokonzepts erstellen. Die Einführungsschulung für das Kundenteam umfasst 16 Stunden. IBM wird die Erstellung von Konfigurationseinträgen in dem für die Produktion vorgesehenen IBM SaaS unterstützen. Dazu gehört eine (1) Risikoscorecard mit bis zu 20 Indikatoren, fünf Alertdefinitionen, ein (1) Typ und ein (1) Benachrichtigungspaket. IBM wird dem Kunden beratende Unterstützung für die Softwarenutzung, den Validierungsprozess, die Entwicklung von Geschäftsprozessen und die Einarbeitung der Endbenutzer leisten.

Das IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

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

IBM wird Services für die Implementierung des IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development-Angebots bereitstellen. Dazu wird IBM einen 8-stündigen Planungsworkshop für IBM SaaS abhalten, in dem folgende Themen behandelt werden: Lieferantenentwicklungsprozess mit entsprechenden Analysen und Auswertungen, Benutzerrollen und Berechtigungen, Lieferantenrisikobenachrichtigungen und Kundenanforderungen. IBM wird ein Designdokument mit einem Konfigurationskonzept für die Lieferantenentwicklungselemente entwickeln. IBM wird unter Verwendung repräsentativer Angaben des Kunden einen Prototyp dieses Lieferantenentwicklungskonzepts erstellen. Die Einführungsschulung für das Kundenteam umfasst 16 Stunden. IBM wird die Erstellung von Konfigurationseinträgen in dem für die Produktion vorgesehenen IBM SaaS unterstützen. Dazu gehören bis zu drei Entwicklungsprojekte und ein (1) Benachrichtigungspaket. IBM wird dem Kunden beratende Unterstützung für die Softwarenutzung, den Validierungsprozess, die Entwicklung von Geschäftsprozessen und die Einarbeitung der Endbenutzer leisten. Das IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

## Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM für IBM SaaS bereitgestellt und kommt zur Anwendung, wie im Berechtigungsnachweis angegeben. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

### 1. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von dreißig Arbeitstagen nach dem Ereignis geltend gemacht werden, das die IBM SaaS-Verfügbarkeit beeinträchtigt hat. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.
- b. Bei IBM SaaS-Produktpaketen (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket (Bundle) zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des IBM SaaS-Produktpakets pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelnes IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Produktpaket geltend machen.

### 2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,7 % für Kunden, die Premium Support erwerben	2 %
< 99,0 %, wenn kein Premium Support erworben wird	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit  
30 Tagen  
- 500 Minuten Ausfallzeit  
= 42.700 Minuten

---

= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer  
Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt