

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- 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. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.

- c. **Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.2 Etäpalvelumaksut

Etäpalvelut ja ylläpitotilaukset toimitetaan joko etäyhteyden välityksellä tai IBM:n toimipisteessä. Projektisuunnitelmat ja projektiin liittyvät ohjeet toimitetaan IBM:n omistamina asiakirjoina, joita Asiakas saa rajoituksitta kopioida ja käyttää uudelleen liiketoiminnassaan. IBM nimeää toimitukseen käytettävät resurssit 20 työpäivän kuluessa tilauksen vastaanotosta ja toimittaa projektin tilaraportit viikoittain. Etäpalveluna toimitettavien Palvelutapahtumien oletetaan valmistuvan 150 päivän kuluessa palvelun aloituksesta.

3.3 Tarkastus

Asiakas i) säilyttää ja toimittaa pyydettyä IBM:lle tietoja, tietueita ja järjestelmätyökalujen syöttämiä tietoja ja tulosteita sekä sallii IBM:n edustajalle pääsyn Asiakkaan toimitiloihin siinä määrin kuin on kohtuullisesti katsoen välttämätöntä, jotta IBM ja sen valtuuttama itsenäinen tarkastaja voivat tarkastaa, noudattaako Asiakas Sopimusta, sekä ii) tilaa ja maksaa viipymättä tarvittavat käyttöoikeudet IBM:n tarkistuksen aikana voimassa olevan hinnaston mukaisesti ja muut tarkastuksessa määrätyt, IBM:n laskulla määrittämät veloitukset ja maksuveloitteet. Nämä sopimusehtojen noudattamisen tarkastusveloitteet säilyvät voimassa IBM SaaS -tuotteen tilauskauden ajan ja kaksi vuotta sen jälkeen.

4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämisestä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM antaa käyttöön IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaan, joka sisältää muiden tietojen ja prosessikuvausten ohella myös teknisen tuen yhteystiedot. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä sitä ole saatavana erillisenä tuotteena. IBM SaaS -tuotetta koskevilla tukipyynnöissä sovelletaan seuraavia vakavuustasoja:

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti. Huomautus: IBM pyrkii ratkaisemaan vakavat ongelmat yhteistyössä Asiakkaan kanssa joka päivä ympäri vuorokauden (24/7), mikäli Asiakkaan teknistä henkilöstöä on käytettävissä tällaiseen aikaan.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24/7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Yleistiedot

Asiakas myöntää IBM:lle oikeuden mainita Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen tilaajana mainonta- ja markkinointiviestinnässä.

6.2 Kolmannen osapuolen sivusto ja palvelut

Jos Asiakas tai IBM SaaS -tuotteen käyttäjä siirtää sisältöä kolmannen osapuolen Web-sivustoon tai muuhun palveluun, joka on linkityksen avulla tai muutoin IBM SaaS -tuotteen käytettävissä, Asiakas ja IBM SaaS -tuotteen käyttäjä toimittavat IBM:lle suostumuksen tällaisen sisällön siirron käyttöönottoon, mutta kyseinen vuorovaikutus on yksinomaan Asiakkaan ja kolmannen osapuolen Web-sivuston tai palvelun välinen toimi. IBM ei anna mitään takuita tai lausumia tällaisista kolmannen osapuolen sivustoista tai palveluista eikä vastaa niistä millään tavalla.

6.3 Tiedot

IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta tai mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä Henkilötietoja.

Kaikissa EU:n jäsenvaltioissa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa ja Sveitsissä tehtäviä tapahtumia koskevat seuraavat ehdot: Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä sisältöä ja siihen kuuluvia henkilötietoja (sen mukaan, miten termi määritetään Euroopan unionin direktiivissä 95/46/EY) niin, että niitä siirretään maasta toiseen seuraaviin maihin: Kanada, Intia, Irlanti ja Yhdysvallat. Asiakas hyväksyy

sen, että IBM voi ilmoituksen perusteella muuttaa maaluetteloa, jos IBM SaaS -tuotteen toimitus ja tuki tätä IBM:n harkinnan mukaan perustellusti edellyttää. Siirrettäessä Euroopan talousalueelta (ETA) tai Sveitsistä peräisin olevia henkilötietoja sopijapuolet tai niiden asiaankuuluvat konserniyhtiöt voivat solmia rooliensa mukaiset erilliset, vakiomuotoiset ja muuttamattomat Euroopan unionin mallisopimuslausekkeisiin perustuvat sopimukset, jotka ovat Euroopan komission päätöksen 2010/87/EU mukaisia ja joista on poistettu valinnaiset lausekkeet. Kaikkia tällaisia sopimuksia koskevia kiistoja tai velvoitekysymyksiä käsitellään tämän Sopimuksen ehtojen piiriin kuuluvien sopijapuolten välisinä, vaikka erillisten sopimusten solmijoina olisivatkin konserniyhtiöt.

6.4 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.5 Varmistuskopiointi

Järjestelmä tekee varmistuskopiot päivittäin tuotantoilmentymistä ja viikoittain muista kuin tuotantoilmentymistä. IBM säilyttää Asiakkaan tietojen varmistuskopioita tuotantoilmentymistä enintään 90 päivän ajan ja muista kuin tuotantoilmentymistä enintään seitsemän päivän ajan. Asiakkaan tulee määrittää IBM SaaS -tuotteen suojaus niin, että yksittäiset käyttäjät eivät voi poistaa tietoja. Asiakas hyväksyy sen, että IBM:llä ei ole velvoitetta palauttaa tällaisia poistettuja tietoja ja että IBM voi veloittaa yrityksistä palauttaa poistettuja tietoja, jotka mahdollisesti ovat vielä käytettävissä.

6.6 IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättymisen

Asiakas voi ennen IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättymistä tai irtisanomista kerätä tietoja kaikkien IBM SaaS -tuotteen sisältämien raportointi- ja vientiominaisuuksien avulla. Mukautetut tietojen poimintapalvelut ovat saatavana erillisellä sopimuksella. Jos Asiakas toimittaa IBM:lle tukipyynnön 30 päivän kuluessa IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättymis- tai irtisanomispäivästä, IBM palauttaa Asiakkaalle Asiakkaan sisällön sähköisen kopion sovelluksen alkuperäis muodossa.

6.7 IBM SaaS -tuotteen päivitykset

IBM asentaa ja määrittää ohjelmistopäivityksiä IBM SaaS -tuotteen tuotantoilmentymiin ja muihin kuin tuotantoilmentymiin yhteisesti sovittuina aikoina. Ajat perustuvat normaalin työajan mukaiseen käytettävyyteen Asiakkaan aikavyöhykkeellä. Asiakas voi pyytää ajoitusta viikonlopuiksi IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support- tai IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support -tuen tilausten käytettävyyden perusteella. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support -tuen tilaajat ovat etusijalla viikonloppupäivitysten ajoituksessa.

IBM ilmoittaa 12 kuukautta etukäteen IBM SaaS -tuotteen osana toimitetun ohjelmistoversion tuen päättymisestä. IBM siirtää yhteistyössä Asiakkaan kanssa kaikki Asiakkaan IBM SaaS -ilmentymät ohjelmiston tuettuihin versioihin ennen tuen päättymispäivää. Asiakas vastaa siirtokustannuksista. Jos siirtoa ohjelmiston tuettuun versioon ei tehdä ilmoitusajan kuluessa muusta syystä kuin yksin IBM:n tai sen alihankkijoiden aiheuttamien viivästysten takia, IBM voi irtisanoa tämän sopimuksen 30 päivää etukäteen Asiakkaalle toimitettavalla kirjallisella ilmoituksella.

6.8 Tietokantojen verestykset

IBM toisintaa kunkin hankitun muun kuin tuotantojärjestelmän tuotantotietokannan sisällön Asiakkaan muuhun kuin tuotantoympäristöön kerran vuosineljänneksessä (tai Premium-tason tuen yhteydessä enintään neljästi vuosineljänneksessä). Verestyspalvelut toteutetaan yhteisesti sovittuina aikoina. Ajat perustuvat ajoitusten saatavuuteen.

6.9 Asiakkaan toimittamat varmenteet

IBM SaaS -tuote määritetään käyttämään IBM:n toimittamaa Internetin URL-osoitetta, ellei Asiakas nimenomaisesti pyydä käytettäväksi omaa Internetin URL-osoitettaan. Jos Asiakas päättää käyttää IBM SaaS -tuotteessa omaa Internetin URL-osoitettaan, Asiakas vastaa yksin kaikista URL-osoitteen uusimiseen ja tarvittaviin varmenteisiin liittyvistä velvoitteista, ylläpitotoimista ja kustannuksista. Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tarvittavat varmenteet ja asennustiedot ennen Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen toimituksen valmistumista.

6.10 Häätätilanne-elvytys

Seuraava pätee siltä osin kuin Asiakkaalla on ajossa ajantasainen ja tuettu IBM SaaS -tuotteen versio ja Asiakas on hankkinut vähintään yhden muun kuin tuotantokäytön ilmentymän: Jos järjestelmässä ilmenee merkittävä toimintahäiriö, jonka syynä on luonnonkatastrofi (esimerkiksi tulipalo, maanjäristys tai tulva), häätätilanne-elvytys toteutetaan palauttamalla Asiakkaan tuotantokäytön tiedot liiketaloudellisesti kohtuullisin ponnistuksin johonkin Asiakkaan muun kuin tuotantokäytön ympäristöön. Elvytyksen aikataavoite on 72 tuntia. Tämä ei ole takuu, eikä saatavana ole palvelutasosopimusta.

6.11 Kumuloituviin käyttöoikeuksiin liittyvät vaatimukset

Asiakkaiden on hankittava sekä Ilmentymän käyttöoikeus että tarvittava määrä Valtuutettujen käyttäjien käyttöoikeuksia IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud -tuotteen IBM SaaS -käyttäjiä varten.

6.12 Tilanteet, joissa käyttöoikeuksia ei tarvita

Pääkäyttäjille sekä nimettömille ja ulkoisille käyttäjille. Edellä mainitut sisältyvät IBM SaaS -tuotteeseen, eikä niille tarvita erillisiä Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeuksia.

Pääkäyttäjä on henkilö, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen hallintatoimintojen ylläpidosta ja päivityksestä. Näihin tehtäviin voivat sisältyä mallipohjien, kyselylomakkeiden, tulokorttien, lajien ja ilmoitusmallipohjien luonti ja päivitys sekä käyttöoikeuksien, organisaatioiden, tietolähteiden, ryhmien, roolien, käsittelyreittien luokkien ja toimittajien pääätietueiden määrittäminen. Jos hallinnollinen käyttäjä tekee myös muita kuin hallintatehtäviä, hän tarvitsee Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeuden.

Nimetön käyttäjä on tili, jonka avulla ei voi kirjautua sisään ja jota käytetään vain käyttöoikeuksien määrittäksessä käsittelyreittein nimettömänä suoritettavia tehtäviä varten.

Ulkoiselle käyttäjälle (Asiakkaan kumppaneina toimiviin ulkoisiin kolmansiin osapuoliin liittyvälle käyttäjälle, josta Asiakas on vastuussa) voidaan antaa IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus. Kyseiset käyttäjät voivat käyttää tuotteen toimintoja: he voivat tarkastella ja päivittää arvioita, tarkastella ja toteuttaa arvioiteja tai tarkastella kehitystoimia ja osallistua niihin.

Ulkoiset käyttäjät ja nimettömät käyttäjät katsotaan Vieraskäyttäjiksi. Asiakkaan ei tarvitse hankkia Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeuksia IBM SaaS -tuotteen Vieraskäyttäjää varten. Asiakas on vastuussa Vieraskäyttäjistä, näihin rajoittumatta myös a) kaikista Vieraskäyttäjien mahdollisesti esittämistä IBM SaaS -tuotteeseen liittyvistä vaateista, b) Vieraskäyttäjän aiheuttamista kuluista sekä c) kaikista näiden Vieraskäyttäjien IBM SaaS -tuotteen väärinkäytöistä.

Liite A

1. IBM SaaS -tuotteen kuvaus

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) on modulaarinen, skaalautuva ratkaisu, joka tukee toimittajien hallintatarpeita. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud sisältää seuraavat keskeiset toiminnot:

- Master data -ominaisuus antaa mahdollisuuden ylläpitää hierarkkista toimittajien, luokkien, organisaatioiden ja alueiden rakennetta, jota voidaan käyttää liiketoimintamoduulin prosessissa, analyysissa ja raportoinnissa.
- SLM 360 -ominaisuus esittää toimittajaan, luokkaan, organisaatioon tai alueeseen liittyvät moduulin tiedot.
- Persons-ominaisuus antaa mahdollisuuden hallita sisäisten tai ulkoisten toimijoiden ja sidosryhmien yhteystietoja.
- Users and user groups -ominaisuus antaa mahdollisuuden hallita sisäisiä ja ulkoisia käyttäjätilejä ja ryhmitellä ne sisäisiksi ja ulkoisiksi käyttäjäryhmiksi.
- Permissions-ominaisuus antaa mahdollisuuden määrittää käyttäjille ja käyttäjäryhmille käyttöoikeudet ja -rajoitukset, joiden perusteella myönnetään oikeudet sovelluksen tieto-objekteihin, valikoihin ja tehtäviin.
- Follow-up actions -ominaisuus antaa mahdollisuuden aloittaa moduuliin liittyvän prosessin toisen liiketoimintaobjektin perusteella sekä säilyttää luotuihin jatkotoimiin liittyvät viittaukset.

Asiakas voi IBM SaaS -tuotteen avulla taltioida ja hallita sisältöä, joka saattaa sisältää sovellettavien tietosuojalakien mukaisia henkilötietoja, esimerkiksi seuraavia tietoja:

- yhteystiedot (nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, henkilöstötunnus, kustannuspaikka)
- tekniset tunnukset (käyttäjätunnus, salasana, IP-osoitteet, MAC-osoitteet).

Tätä IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu minkään tiettyjen sellaisten suojausvaatimusten mukaiseksi, jotka koskevat arkaluonteisia henkilötietoja, luottamuksellisia terveystietoja tai muuta säänneltyä sisältöä. Asiakas vastaa sen selvittämisestä, täyttääkö tämä IBM SaaS -tuote Asiakkaan tarpeet sen sisällön lajin suhteen, jota Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteessa. Asiakas ei saa missään tapauksessa käyttää IBM SaaS -tuotetta luottamuksellisten terveystietojen keruuseen, käsittelyyn tai tallennukseen.

IBM SaaS salaa sisällön, kun tietoja siirretään IBM:n verkon ja verkon saantikohdan tai loppukäyttäjän koneen välillä. IBM SaaS -tuote salaa tiedonsiirtoa odottamaan tallennetun sisällön, jos Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteen versiota 10.1.1 tai uudempaa. Muussa tapauksessa Asiakas vastaa sisällön salauksesta ennen sen lisäämistä IBM SaaS -tuotteeseen.

2. Perustilaukset

Seuraavassa kuvataan IBM SaaS -tuotteen tilausvaihtoehdot (joista kukin on Perustilaus), jotka ovat saatavana soveltuvana IBM SaaS -tuotteena. Hankitut Perustilaukset yksilöidään Sopimusasiakirjassa. Tässä asiakirjassa esitetyt viittaukset IBM SaaS -tuotteeseen koskevat hankittuja Perustilauksia.

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Supplier qualification -moduuli sisältää rakenteisen ympäristön prosesseille, jotka ovat tarpeen Asiakkaan organisaation toimittajajoukon tehokkaaseen ja tietosisällöltään täsmälliseen perehdytykseen ja ylläpitoon. Toimittajat voivat ladata omat tietonsa ja päivittää niitä. Sopivien toimittajien segmentointia ja yksilöintiä helpottavat useat toiminnot, esimerkiksi joustavat toimittajien profiilimäärittäykset sekä edistyskelliset analytiikkaominaisuudet. Tämä ominaisuus sisältää seuraavat toiminnot:

- Supplier Registration
Toiminnon avulla voi luoda ja hallita uusien toimittajien rekisteröintejä; prosessi sisältää kutsuun perustuvat rekisteröinnit, nimettömällä profiililla tehtävät rekisteröinnit ja sisäiset pikarekisteröinnit.
- Supplier clearing
Prosessi, jonka avulla voi selvittää uusia rekisteröintejä. Se antaa käyttäjän hyväksyä tai hylätä rekisteröinnit samassa yhteydessä, kun uuden toimittajan tietojen luonti hyväksytään.

- Supplier assessment
Toiminnolla voi luoda ja hallita toimittaja-arvioita sekä pyytää sisäisiltä käyttäjiltä tietoja ja päivityksiä kyselylomakkeilla.
- Supplier Master Data Update
Toiminnolla päivitetään toimittajien keskeiset tiedot vastausten siirron avulla.
- Assessment series
Toiminnon avulla voi ottaa käyttöön automaattisen ja säännöllisen arviointiprosessin.
- Answer consequences
Toiminnon avulla järjestelmä voidaan määrittää merkitsemään negatiiviset ja erittäin negatiiviset vastaukset erityishuomiota vaativiksi ja lähettämään vastauksiin perustuvat ilmoitukset tai jatkotoimiarvioinnit.
- Requirement based approval
Toiminto antaa mahdollisuuden määrittää vaatimukset ja mahdollisen tulostilan, joita toimittajasta mitataan arviointivastausten perusteella.
- Research and comparison
Toiminnon avulla voi hakea arvioiteja ja vertailla toimittajia kysymyksiin annettujen vastausten perusteella.
- Question pool
Tämän toiminnon avulla kaikki kyselylomakkeiden tekstikappaleet ja kysymykset (lajeja voivat olla teksti, numero, päivämäärä, monivalinta, kohteen valinta ja liite) tallentuvat keskitettyyn varantoon.
- Questionnaire design
Toiminto antaa mahdollisuuden useisiin joustaviin kyselylomakkeisiin, joissa tietyt kappaleet ja kysymykset voidaan määrittää vain sisäisten käyttäjien tarkasteltaviksi tai muokattaviksi.
- Multi-lingual
Toiminto tukee kansainväliselle toimittajajoukolle suunnattuja kyselylomakkeita (useita eri kieliä).
- Notifications
Toiminto tukee prosessissa sähköpostitse lähetettäviä kutsuja ja ilmoituksia.
- Task lists
Toiminto sisältää mukautetut tehtäväluettelot, joissa näkyy tehtävän tila.
- Workflow and type support
Laatuhyväksynnän prosessit perustuvat käsittelyreittikomponenttiin. Lajien ansiosta voidaan käyttää useita erilaisia rekisteröinti- ja arviointiprosesseja, joiden käsittelyreitti- ja ilmoitusyhdistelmät eroavat toisistaan.

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation -moduulin avulla Asiakas voi arvioida ja valvoa toimittajiensa toimintaa. Ominaisuus sisältää seuraavat toiminnot:

- Performance evaluation
Toiminnon avulla voi luoda ja hallita luokittain ja/tai organisaatioittain toimintorajat ylittäviä toimittajien suoritusarvioiteja, jotka tehdään määritetyin aikavälein tuloskortin perusteella.
- Reverse evaluation
Toiminnon avulla voi luoda ja hallita luokittain ja/tai organisaatioittain toimittajien itsearvioiteja, jotka tehdään määritetyin aikavälein tuloskortin perusteella.
- Single/multiple evaluators
Toiminnolla yhden tai useamman asiantuntijan arvioimat perusteet voidaan painottaa asiantuntijakohtaisesti.

- **Coordination**
Alkuunpanija voi määrittää koordinoijat arvioijien sijasta. Koordinoijat saavat tehtäväkseen valita arvioijat heille osoitetuille perusteille.
- **Role support**
Toiminnon avulla voi määrittää roolit tuloskortin tietyille perusteille, mikä helpottaa arvioinnin alkuunpanijan työtä perustekohtaisten arvioijien määrityksessä.
- **Automatic answering**
Toiminnon avulla perusteen vastaukset voidaan johtaa ulkoisten lähteiden tallennetuista tiedoista (kiistattomat tosiseikat).
- **Evaluation series**
Toiminnon avulla voi ottaa käyttöön automaattisen ja säännöllisen suoritusarviointiprosessin.
- **Evaluation release**
Toiminto antaa määritetyille käyttäjäjoukolla mahdollisuuden tarkastella arvioinnin tulosta, palauttaa arvioinnin korjattavaksi tai julkaista sen analyysia ja raportointia varten.
- **Dependent scorecards**
Toiminnon avulla voi linkittää tuloskortteja ja näin käyttää yhteen tuloskorttiin perustuvia suoritusarviointituloksia toiseen tuloskorttiin perustuvien suoritusarviointiperusteiden vastauksina.
- **Strategic importance**
Toiminnon avulla voi luoda ja hallita strategisen tärkeyden arviointeja, joiden avulla voidaan arvioida toimittajan tärkeyttä tulevaisuuden kannalta yksinkertaistetun arviointi- ja tuloskorttiprosessin perusteella.
- **Analysis and reporting**
Toiminnon avulla voi tarkastella ja hakea julkaistuja suoritusarviointeja ja strategisen tärkeyden arviointeja. Asiakas voi myös luoda suoritusarviointien yksityiskohtaisista näkymistä tai vertailuista raportteja.
- **Criterion pool**
Toiminnon avulla voi tallentaa kaikki tuloskorttien tekstikappaleet ja perusteet (lajeja voivat olla teksti, numero ja monivalinta) keskitettyyn varantoon.
- **Scorecard design**
Toiminnon avulla voi määrittää useita joustavia tuloskortteja niin, että painotukset voi asettaa tekstikappale- ja perustekohtaisesti.
- **Multi-lingual**
Toiminto tukee kansainväliselle käyttäjäjoukolla suunnattuja tuloskortteja (useita eri kieliä).
- **Notifications**
Toiminto tukee prosessissa sähköpostitse lähetettäviä kutsuja ja ilmoituksia.
- **Task lists**
Toiminto sisältää mukautetut tehtäväluettelot, joissa näkyy tehtävän tila.
- **Workflow and type support**
Arviointiprosessit perustuvat käsittelyreitikomponenttiin. Lajien ansiosta voidaan käyttää useita erilaisia suoritusarvioinnin ja strategisen tärkeyden prosesseja, joiden käsittelyreitti- ja ilmoitusyhdistelmät eroavat toisistaan.

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification järjestää ja luokittelee sekä nykyiset että mahdolliset toimittajat palveluluokkiin olennaisten indikaattorien perusteella, esimerkiksi toimittajan arviointitulosten ja strategisen tärkeysluokituksen perusteella. Luokittelua voi tämän jälkeen käyttää toimittajavalikoiman aktiivisen kehittämisen perusteena. Ominaisuus sisältää seuraavat toiminnot:

- Supplier segmentation
Toiminnon avulla voi luoda ja hallita toimittajaluokituksia määrittämällä toimittajan luokan koskemaan tiettyä luokka- ja/tai organisaatorajausta.
- Current results
Aktiivisten toimittajien luokitukset näyttävät toimittajalle määritetyllä alueella annetun nykyisen luokituksen.
- Analysis and reporting
Toiminnon avulla voi tarkastella ja hakea aktiivisten toimittajien luokituksia. Asiakas voi luoda luokitus tuloksista raportteja.
- Standardized strategies
Toiminnon avulla voi määrittää kullekin luokalle jatkotoimiin liittyvät toimittajakohtaiset strategiat.
- Multi-lingual
Toiminto tukee kansainväliselle käyttäjäjoukolle suunnattuja tuloskortteja (useita eri kieliä).
- Task lists
Toiminto sisältää mukautetut tehtäväluettelot, joissa näkyy tehtävän tila.
- Workflow and Type Support
Luokitteluprosessit perustuvat käsittelyreittikomponenttiin. Lajien ansiosta voidaan käyttää useita erilaisia luokitteluprosesseja, joiden käsittelyreitit eroavat toisistaan.

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development -moduuli sisältää optimointiprojektien suunnittelun ja toteutuksen sekä tehtävien ja toimien valvonnan. Moduulin avulla voidaan määrittää toimittajien kehitystavoitteet, päivämäärät ja vastuut sekä valvoa edistymistä tinkimättömän asteikkojärjestelmän perusteella. Ominaisuus sisältää seuraavat toiminnot:

- Development actions
Toiminnon avulla voi luoda ja hallita toimintokohtaista rajausta ja painotusta (toimittajat, luokat, organisaatiot ja/tai alueet) sekä toimintojen suunniteltua ja todellista ajoitusta.
- Tasks support
Toiminnon avulla voi määrittää ja jaotella toiminnon pienemmiksi tehtäviksi, jotka voidaan määrittää sisäisten ja ulkoisten käyttäjien toteutettaviksi.
- Task execution
Toiminto antaa sisäisten ja ulkoisten käyttäjien suorittaa heille määritetyt tehtävät.
- Projects and work packages
Toimintoja voi ryhmitellä projekteiksi ja työpaketeiksi, minkä ansiosta kaikista tiedystä osa-alueetta koskevista toiminnoista saadaan parempi yleiskäsitys.
- Analysis and reporting
Toiminnon avulla voi tarkastella ja hakea julkaistuja projekteja ja toimintoja. Asiakas voi luoda projektien yksityiskohtaisista näkymistä raportteja.
- Standard actions
Toiminnon avulla voi luoda ennalta määritettyjä toimintoja ja tehtäviä, joita voi käyttää uusien toimintojen mallipohjina.
- Notifications
Toiminto tukee prosessissa sähköpostitse lähetettäviä kutsuja ja ilmoituksia.
- Task lists
Toiminto sisältää mukautetut tehtäväluettelot, joissa näkyy tehtävän tila.
- Workflow and type support
Kehitysprosessit perustuvat käsittelyreittikomponenttiin. Lajien ansiosta voidaan käyttää useita erilaisia toimintaprosesseja, joiden käsittelyreitit ja ilmoitusyhdistelmät eroavat toisistaan.

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management -moduuli helpottaa jäsentynyttä ja kokonaisvaltaista prosessia, jolla voidaan tunnistaa, tarkkailla ja arvioida toimittajiin liittyviä hankintaprosessin riskejä. Monipuolisten raportointi- ja analyysitoimintojen sekä niihin liittyvän automaattisen ennakkovaroitusjärjestelmän avulla voidaan jäljittää ja tunnistaa mahdolliset riskit ja käynnistää ennakoivasti asianmukaiset, riskin välttämiseen ja minimointiin liittyvät toimet. Ominaisuus sisältää seuraavat toiminnot:

- Risk assessment
Toiminnon avulla voi luoda ja hallita tuloskorttiin perustuvia riskiarvioiteja, jotka on rajattu toimittajien, luokkien, organisaatioiden ja/tai alueiden mukaan.
- Automatic answering
Indikaattorien vastaukset voidaan päivittää automaattisesti ulkoisten lähteiden tallennetuista tiedoista (kiistattomat tosiseikat).
- Risk indicators
Toiminnon avulla voi tarkastella riskiarvioinnin tulostivustelmää indekseissä risk index (riski-indeksi), likelihood (todennäköisyys) ja impact (vaikutus).
- Formula support
Toiminnon avulla voi laskea indeksit riskiarvioinnin indikaattoreista kaavojen avulla.
- Current results
Aktiivisten toimittajien luokitukset näyttävät toimittajalle määritetyllä alueella annetun nykyisen luokituksen.
- Thresholds and highlighting
Toiminnon avulla voi määrittää indikaattorien ja indeksien tavoitteen ja toleranssin ylä- ja alarajat. Tulokset korostetaan näiden raja-arvojen mukaan.
- Analysis and reporting
Toiminnon avulla voi tarkastella ja hakea aktiivisia riskiarvioiteja. Asiakas voi luoda riskiarviointien tuloksista raportteja.
- Indicator pool
Toiminnon avulla voi tallentaa kaikki riskituloskorttien indikaattorit (lajeja voivat olla numero ja monivalinta) keskitettyyn varantoon.
- Scorecard design
Toiminnon avulla voi määrittää useita joustavia riskituloskortteja.
- Multi-lingual
Toiminto tukee kansainväliselle käyttäjäjoukolle suunnattuja tuloskortteja (useita eri kieliä).
- Task lists
Toiminto sisältää mukautetut tehtäväluettelot, joissa näkyy tehtävän tila.
- Workflow and type support
Riskiprosessit perustuvat käsittelyreitikomponenttiin. Lajien ansiosta voidaan käyttää useita erilaisia riskiprosesseja, joiden käsittelyreitit eroavat toisistaan.

3. Valinnaiset ominaisuudet

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Asiakas saa käyttää tietovarastoja ja kohdistaa niihin hakuja, toteuttaa ja hyväksyä julkaisutehtäviä, vastaanottaa riski-ilmoituksia, tarkastella ja toteuttaa raportteja sekä tarkastella laatuhyväksyntäarvioiteja, suoritusarvioiteja ja Supplier Development -toimintoja ja vastata niihin.

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

Tätä ominaisuutta voi käyttää vain osana Asiakkaan muita kuin tuotantotoimintoja, joita voivat olla (näihin rajoittumatta) testaus, suoritustehon säätö, vianmääritys, vertailuanalyysi, välivaihekäyttö,

laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisien sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä.

4. Premium-tason tukituotteet

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

Tähän tuotteeseen sisältyvät enintään neljä tietokannan verestystä vuosineljännestä kohden, palvelutasotavoitteeltaan tavallista parempi (99,7 %) SLA-sopimus sekä päivitysten ajoitus viikonlopuksi normaalin työajan sijasta.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support -tukeen sisältyy myös AVL (Accelerated Value Leader) -rooli. AVL-rooliin nimetty IBM:n työntekijä tai IBM:n alihankkija vastaa seuraavista tehtävistä:

- Toimintahäiriöiden hallinta

IBM toimittaa säännölliset tilapäivitykset, edistää Asiakkaan ja IBM:n välistä häiriöihin liittyvää viestintää, pyrkii selvittämään ratkaisemattomat ongelmat ja toimittaa hallintatoimista kuukausiraportit.

- Ennakoiva tuki

IBM nimeää yhteyshenkilön, joka opastaa ja avustaa IBM SaaS -tuotteen käytössä niin, että ongelmilta vältyttäisiin tai niitä esiintyisi mahdollisimman vähän. Tällaisia toimia voivat olla (niihin rajoittumatta) muiden asiakkaiden esittämistä APAR-korjauspyynnöistä ilmoittaminen Asiakkaalle, avustaminen riskien vähentämissuunnitelmien laadinnassa esimerkiksi Asiakkaan ympäristöön ehdotettujen päivitysten kaltaisten muutosten yhteydessä, osallistuminen tuotteen elinkaaren ja ylläpidon suunnitteluun sekä raporttien toimitus aika ajoin.

- Osaamisen jakaminen

IBM edistää Asiakkaan IBM SaaS -tuotteeseen liittyvän osaamisen kehitystä toimittamalla kutsuja kokoneiden teknisten asiantuntijoiden pitämiin neuvontatilaisuuksiin ja antamalla tekniset tiedot Asiakkaan käyttöön mahdollisimman tuoreeltaan.

Asiakas

- nimeää Ensisijaisen yhteyshenkilön, joka vastaa tukipyyntötietojen, päivitysten ja korjausten vastaanotosta ja jakelusta, avoimien tukipyyntöjen priorisoinnista ja ongelmatilanteiden tilaraporttien tarkastuksesta ennen tukipyyntöä IBM:lle
- ilmoittaa Ensisijaisen yhteyshenkilön yhteystiedot IBM SaaS -tuotteen käytön alkaessa ja ilmoittaa kaikki Ensisijaiseen yhteyshenkilöön liittyvät muutokset kirjallisesti IBM:lle 30 päivää etukäteen AVL-henkilön välityksellä
- osallistuu AVL-henkilön isännöimiin neuvottelupuheluihin.

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Tämä tuote sisältää IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support -tuotteen ominaisuuksien lisäksi seuraavat:

- Vuosittainen toimintakunnon tarkistus etäpalveluna

IBM toimittaa toimintakuntoarvion Asiakkaan kokoonpanosta, käyttöön otosta ja IBM SaaS -tuotteen käytöstä. Arvio sisältää IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvät löydökset ja kehityssuosituksia. Osana tätä palvelua IBM tarkistaa Asiakkaan käyttöön oton alkuperäiset asiakirjat, tarkistaa avoimet APAR-korjaukset, haastattelee loppukäyttäjää, tarkistaa Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen kokoonpanon, toimittaa arvion kunkin moduulin integroinneista ja käyttötavoista sekä toimittaa analyysiraportin, joka sisältää löydökset, havainnot ja kehityssuosituksia.

- Päivitys etäpalveluna

IBM toimittaa IBM SaaS -tuotteen versiota 10.0 tai uudempiä käyttäville Asiakkaalle päivityspalvelut, joissa tuotteen versio päivitetään uudempiin laitoiksi. Tuotteen päivitystä varten Asiakkaan on tilattava IBM SaaS -tuotteen muu kuin tuotantoympäristö, luettava kaikki uuden laitoksen ohjeet, luotava itse hallinnoitava päivitysprojektisuunnitelma ja lähetettävä asianmukaiset tukipyynnöt. IBM opastaa Asiakasta projektin ja käyttäjien käyttöönotto suunnitelmissa, IBM SaaS -tuotteen kokoonpanotiedostojen tarkistuksessa ja hallinnassa, uusien ominaisuuksien arvioinnissa ja päivityksen testauksessa.

- Neljännesvuosittaiset liiketoiminnan arvioinnit
IBM arvioi Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen yhdessä Asiakkaan kanssa. Arvioinnissa tarkastellaan sitä, miten Asiakas on omaksunut tuotteen, millaisia toimia Asiakas tekee, millaisia ongelmia on ilmennyt ja mitkä Asiakkaan tulevaisuudensuunnitelmat ovat.
- Etuoikeus viikonlopuiksi ajoitettuihin päivityksiin
Asiakas saa etuoikeuden viikonlopuiksi ajoitettaviin päivityksiin, jotka tehdään Asiakkaalle ja muille IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support -tuotteen hankkineille asiakkaille varattuina ajankohtina.

5. Etäpalveluna toimitettavat palvelut

Jotta IBM voi toimittaa Palvelutapahtuman, Asiakkaan on toimittava seuraavasti:

- Asiakas nimeää Asiakkaan yhteyshenkilön, jolle osoitetaan kaikki IBM SaaS -tuotteeseen liittyvä viestintä ja jolla on valtuudet toimia Asiakkaan edustajana kaikissa IBM SaaS -tuotetta koskevissa asioissa. Lisäksi henkilön tehtävänä on toimia yhteyshenkilönä IBM:n ja Asiakkaan kaikkien IBM SaaS -tuotteeseen osallisten osastojen välillä, osallistua projektin tilaa koskeviin kokouksiin, hankkia ja toimittaa tiedot, data, ja päätökset kolmen (3) työpäivän kuluessa IBM:n pyynnöstä lukien sekä auttaa ratkaisemaan IBM SaaS -tuotteeseen liittyvät ongelmat ja tarvittaessa ohjaamaan ne Asiakkaan organisaatiossa edelleen.
- Asiakas järjestää IBM:lle pääsyn Asiakkaan IBM SaaS -tuotteeseen.
- Asiakas edistää yhteistyöllä Asiakkaan tehtävien ja toimien valmistumista.
- Asiakas hyväksyy sen, että nämä Palvelut on suunniteltu tukemaan yhtä liiketoiminta-alueita ohjelmiston käyttöönotossa niin, että käytössä on yksi vaatimusjoukko. IBM SaaS -tuote tukee myös useita liiketoiminta-alueita koskevia käyttöönottoja, mutta lisäalueita varten saatetaan tarvita lisää Palvelutapahtumia.
- Asiakas toimittaa hankittuihin Palvelutapahtumiin liittyvät liiketoimintavaatimuksensa.
- Asiakas vastaa testaussuunnitelmien, niitä vastaavien testikomentosarjojen ja oheistietojen kehittämisestä ja toteutuksesta.
- Asiakas vastaa loppukäyttäjien liiketoimintamenetelmien kehittämisestä sekä loppukäyttäjille tarkoitettujen käyttöönottopalvelujen kehittämisestä ja toimituksesta.
- Asiakkaan on oltava yhteydessä IBM:ään ennen ryhtymistä yhteistyöhön sellaisten kolmansien osapuolten kanssa, joiden työ voi vaikuttaa IBM:n kykyyn toimittaa Palveluja. Lisäksi Asiakas vastaa kolmansien osapuolten hallinnasta ja työsuorituksesta.

5.1 Palvelutapahtumat

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM toimittaa Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen pääkäyttäjille suunnatut käyttöönottopalvelut. Niihin sisältyvät hallintatoimintojen tehtäväkohtainen tarkistus, parhaisiin käytäntöihin liittyvät keskustelut, hallintatoimintojen käytännön harjoitukset testisivustossa sekä Asiakkaan erityiskysymyksiin vastaaminen käyttöönottilaisuuden aikana. Kukin käyttöönottilaisuus on yksipäiväinen, ja se koskee Asiakkaan pyynnön mukaan yhtä nimitystä viidestä valinnaisesta IBM SaaS -tuotteesta. IBM järjestää käyttöönoton työpajan sen valinnaisen IBM SaaS -tuotteen toiminnoista, jonka Asiakas on valinnut käyttöönottilaisuutta varten. Aiheita ovat esimerkiksi seuraavat: valitun moduulin toimintojen yleiskuvaus, moduulin komponenttien määrittäminen, tärkeimmät IBM SaaS -tuotteen toimintojen käyttöä koskevat liiketoimintakysymykset ja IBM SaaS -tuotteen toimintoihin liittyvät hallintaelementit (esimerkiksi organisaatiot, käyttäjät ja luokat). Työpajaan sisältyvät myös toimintojen yleiskuvaus ja Asiakkaan käyttäjien käytännön harjoitukset, joiden avulla tutustutaan IBM SaaS -tuotteeseen. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

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

IBM toimittaa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management -laatuhyväksyntämoduulin sekä toimittajien itsepalvelurekisteröitymisen käyttöönottopalvelut, jotta Asiakas voi hyödyntää SLM-ratkaisua toimittajien ensisijaisena perehdytystapana IBM Emptoris Strategic Supply Management -tuotteissa. IBM järjestää

IBM SaaS -tuotetta varten kaksi (2) nelituntista suunnittelutyöpajaa. Toisessa työpajassa käsitellään toimittajien perehdytystapaa, toimittajien itsepalvelurekisteröitymisen toimintoja ja prosessia, jossa toimittaja hyväksytään perehdytysprosessin seuraavaan vaiheeseen. Toisessa työpajassa keskitytään arviointikyselylomaketta ja oppimisprosessia hyödyntävään toimittajan laatuhyväksyntäprosessiin, jonka päätteeksi toimittaja voi olla käytettävissä Asiakkaan hankkimissa IBM Emptoris Strategic Supply Management -tuotteissa. IBM luo prosessista prototyypin käyttäen tyypillisiä Asiakkaan tietoja. IBM antaa Asiakkaalle 16 tuntia käyttöönottokoulutusta. IBM tukee kokoonpanon määrityskohteiden luontia IBM SaaS -tuotteen tuotantoympäristöön. Sisältö on seuraava: rekisteröitymislomake ja yksi (1) arviointikyselylomake (kussakin enintään 75 kysymystä), yksi (1) laji, yksi (1) mallipohja ja yksi (1) ilmoituspaketti. IBM toimittaa neuvontaa, jolla tuetaan Asiakasta IBM SaaS -tuotteen käytössä, Asiakkaan tarkistusprosessissa, Asiakkaan liiketoimintamenetelmien kehittämisessä ja Asiakkaan loppukäyttäjien käyttöönottopalveluissa. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation - palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM toimittaa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation -tuotteen käyttöönottopalvelut. IBM järjestää IBM SaaS -tuotetta varten nelituntisen suunnittelutyöpajan. Työpajassa keskitytään seuraaviin aiheisiin: arviointitulokset, käyttäjien roolit ja käyttöoikeudet, arviointi-ilmoitukset ja Asiakkaan vaatimukset. IBM laatii arviointielementtien määritystapaa koskevan suunnitteluasiakirjan. IBM luo tästä arviointimenettelystä prototyypin käyttäen tyypillisiä Asiakkaan tietoja. IBM antaa Asiakkaalle 16 tuntia käyttöönottokoulutusta. IBM tukee kokoonpanon määrityskohteiden luontia IBM SaaS -tuotteen tuotantoympäristöön. Sisältö on seuraava: yksi (1) enintään 30 perustetta sisältävä tuloskortti, yksi (1) laji, yksi (1) mallipohja ja yksi (1) ilmoituspaketti IBM toimittaa neuvontaa, jolla tuetaan Asiakasta IBM SaaS -tuotteen käytössä, Asiakkaan tarkistusprosessissa, Asiakkaan liiketoimintamenetelmien kehittämisessä ja Asiakkaan loppukäyttäjien käyttöönottopalveluissa. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM toimittaa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification -tuotteen käyttöönottopalvelut. IBM järjestää nelituntisen suunnittelutyöpajan, jossa keskitytään seuraaviin aiheisiin: luokitteluperusteiden määrittäminen, toimittajien luokitteluanalytiikan ja raportoinnin vaatimukset, käyttäjien roolit ja käyttöoikeudet, luokitteluilmoitukset ja Asiakkaan vaatimukset. IBM laatii luokittelulementtien määritystapaa koskevan suunnitteluasiakirjan. IBM luo tästä luokittelutavasta prototyypin käyttäen tyypillisiä Asiakkaan tietoja. IBM antaa Asiakkaalle 16 tuntia käyttöönottokoulutusta. IBM tukee kokoonpanon määrityskohteiden luontia IBM SaaS -tuotteen tuotantoympäristöön. Sisältö on seuraava: yksi (1) tuloskorttiin pohjautuva enintään 20 perusteen luokittelu ja yksi (1) ilmoituspaketti IBM toimittaa neuvontaa, jolla tuetaan Asiakasta ohjelmiston käytössä, Asiakkaan tarkistusprosessissa, Asiakkaan liiketoimintamenetelmien kehittämisessä ja Asiakkaan loppukäyttäjien käyttöönottopalveluissa. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

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

IBM toimittaa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management -tuotteen käyttöönottopalvelut. IBM järjestää IBM SaaS -tuotetta varten kahdeksantuntisen suunnittelutyöpajan. Työpajassa keskitytään seuraaviin aiheisiin: riskimalli ja kokonaisprosessi, toimittajiin liittyvä riskianalytiikka ja raportointi, käyttäjien roolit ja käyttöoikeudet, toimittajiin liittyvät riski-ilmoitukset ja Asiakkaan vaatimukset. IBM laatii toimittajiin liittyvien riskielementtien määritystapaa koskevan suunnitteluasiakirjan. IBM luo tästä toimittajiin liittyvien riskien käsittelytavasta prototyypin käyttäen tyypillisiä Asiakkaan tietoja. IBM antaa Asiakkaan työryhmälle 16 tuntia käyttöönottokoulutusta. IBM tukee kokoonpanon määrityskohteiden luontia IBM SaaS -tuotteen tuotantoympäristöön. Sisältö on seuraava: yksi (1) enintään 20 indikaattoria sisältävä riskitulokset, jossa on viisi (5) hälytysmääritelmää, yksi (1) laji ja yksi (1) ilmoituspaketti IBM toimittaa neuvontaa, jolla tuetaan Asiakasta ohjelmiston käytössä, Asiakkaan tarkistusprosessissa, Asiakkaan liiketoimintamenetelmien kehittämisessä ja Asiakkaan loppukäyttäjien käyttöönottopalveluissa.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM toimittaa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development -tuotteen käyttöönottopalvelut. IBM järjestää IBM SaaS -tuotetta varten kahdeksantuntisen suunnittelutyöpajan. Työpajassa keskitytään seuraaviin aiheisiin: toimittajien kehitysprosessi sekä siihen liittyvä analytiikka ja raportointi, käyttäjien roolit ja käyttöoikeudet, toimittajia koskevat riski-ilmoitukset ja Asiakkaan vaatimukset. IBM laatii toimittajien kehitykseen liittyvien elementtien määritystapaa koskevan suunnitteluasiakirjan. IBM luo tästä toimittajien kehitystavasta prototyypin käyttäen tyypillisiä Asiakkaan tietoja. IBM antaa Asiakkaan työryhmälle 16 tuntia käyttöönottokoulutusta. IBM tukee kokoonpanon määrittämisprosessin luontia IBM SaaS -tuotteen tuotantoympäristöön. Tähän sisältyy enintään kolme (3) kehitysprojektia ja yksi (1) ilmoituspaketti. IBM toimittaa neuvontaa, jolla tuetaan Asiakasta ohjelmiston käytössä, Asiakkaan tarkistusprosessissa, Asiakkaan liiketoimintamenetelmien kehittämisessä ja Asiakkaan loppukäyttäjien käyttöönottopalveluissa. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus (SLA-sopimus) koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa määritetyllä tavalla. SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

1. Käytettävyyshyvitykset

- a. Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmenkymmenen työpäivän kuluessa tapahtumasta, joka on vaikuttanut IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Hyväksytty palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä (Seisonta-aika). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, siihen hetkeen, kun IBM SaaS -tuote on palautettu. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaisesta tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, tekniikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkokoonten ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituva käytettävyyden menetys. Menetely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).
- b. IBM SaaS -tuotepaketissa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) hyvitys lasketaan IBM SaaS -tuotepaketin yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi toimittaa kerralla vain vaateita, jotka liittyvät tuotepaketin yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen.

2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilauksmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
< 99,7 % Premium-tason tuen hankkineilla Asiakkailla	2 %
< 99,0 %, jos Premium-tason tukea ei ole hankittu	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilauksmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyyden lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	
- 500 minuuttia Seisonta-aikaa	
= 42 700 minuuttia	
<hr/>	
yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 98,8 prosentin käytettävyyden sopimuskuukauden aikana