

### IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

#### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- 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. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS ponudi, jedinstveno omogućen na bilo koji način, izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

- c. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

### 3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

#### 3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

#### 3.2 Naknade za usluge na daljinu

Usluge na daljinu i pretplate održavanja isporučuju se na daljinu ili na IBM-ovoj lokaciji. Planovi projekta i dokumentacija projekta isporučuju se kao dokumenti u vlasništvu IBM-a koje Klijent može neograničeno kopirati i koristiti za svoje poslovne aktivnosti. IBM će dodijeliti resurse za isporuku unutar 20 dana od primanja narudžbe i pružat će tjeđne izvještaje o statusu projekta. Završetak Angažmana usluga isporučениh na daljinu očekuje se unutar 150 dana od početka aktivnosti usluge.

#### 3.3 Provjera

Klijent će i) održavati i na zahtjev pružiti zapise, izlaze (output) alata sustava i pristup Klijentovim prostorima u mjeri u kojoj je to razumno potrebno da bi IBM i njegov neovisni revizor provjerili usklađenost Klijentovog postupanja s Ugovorom i ii) odmah naručiti i platiti bilo koja potrebna ovlaštenja po IBM-ovim tada važećim cijenama i platiti druge naknade i ispuniti druge obveze utvrđene takvom provjerom, u skladu s računom koji izdaje IBM. Obveze provjere usklađenosti ostaju na snazi za vrijeme trajanja IBM SaaS-a i dvije godine nakon toga.

### 4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

### 5. Tehnička podrška

IBM će pružiti Priručnik podrške za IBM Software as a Service koji sadrži podatke o kontaktiranju tehničke podrške te druge podatke i procese. Tehnička podrška nudi se uz IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda. Za praćenje prijave upućenih podršci koje se odnose na IBM SaaS koriste se sljedeće razine ozbiljnosti:

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljna vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	<p><b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b>            Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.            Napomena: surađivat ćemo s Klijentom 24 sata na dan, 7 dana u tjeđnu da bismo ispravili kritične probleme, pod uvjetom da Klijent ima tehničke resurse koji su dostupni tijekom tih sati.</p>	Unutar jednog sata	24 sata na dan, 7 dana u tjeđnu

Ozbilnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljna vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
2	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	<b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b> Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

## 6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 6.1 Općenito

Klijent prihvaća da IBM može javno navesti Klijenta kao pretplatnika IBM SaaS ponuda u javnoj ili marketinškoj komunikaciji.

### 6.2 Stranica i usluge treće strane

Ako Klijent ili korisnik IBM SaaS-a prenese sadržaj na web stranicu treće strane ili neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS ponude, Klijent i korisnik IBM SaaS-a daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Klijenta i web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

### 6.3 Podaci

IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i informacije o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

Za transakcije izvedene u svim zemljama članicama Europske Unije, Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj i Švicarskoj, vrijede sljedeći uvjeti: Klijent prihvaća da IBM može obrađivati sadržaj, uključujući i osobne podatke (jer je taj uvjet definiran u EU Direktivi 95/46/EC) preko državne granica u sljedećim zemljama: Kanada, Indija i Sjedinjene Države. Klijent pristaje da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje i podršku IBM SaaS-a. Kada je riječ o prijenosu osobnih podataka u Europskom gospodarskom prostoru ili u Švicarskoj, strane ili njihova odgovarajuća povezana društva mogu sklopiti posebne standardne, nemodificirane ugovore na temelju EU Modela klauzula u svojim odgovarajućim ulogama u skladu s EC Odlukom 2010/87/EU uz uklanjanje opcijских klauzula. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopile podružnice/povezana društva će se rješavati kao da su spor ili odgovornost između njih proizašli iz odredbi ovog Ugovora.

### 6.4 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

## 6.5 Sigurnosno kopiranje

Sigurnosna kopiranja izvode se svakodnevno za proizvodne Instance i svaki tjedan za neproizvodne Instance. IBM će zadržavati sigurnosne kopije Klijentovih podataka maksimalno u periodu od 90 dana za proizvodne Instance i sedam dana za neproizvodne Instance. Klijent je odgovoran konfigurirati sigurnost IBM SaaS-a tako da pojedinačni korisnici ne mogu brisati podatke i Klijent potvrđuje i prihvaća da nakon brisanja podataka IBM nema obvezu obnoviti izbrisane podatke te može naplatiti svaki takav pokušaj ako je obnavljanje dostupno.

## 6.6 Istek IBM SaaS-a

Prije otkaza IBM SaaS-a Klijent može koristiti bilo koje dostupne funkcije izvještavanja ili izvoza IBM SaaS-a za izdvajanje podataka. Usluge prilagođenog izdvajanja podataka dostupne su u skladu sa zasebnim ugovorom. Kada primi Klijentov zahtjev upućen podršci unutar 30 dana od datuma isteka ili otkaza IBM SaaS-a, IBM će vratiti Klijentu elektroničku kopiju Klijentovog sadržaja u izvornom formatu aplikacije.

## 6.7 Nadogradnje IBM SaaS-a

IBM će instalirati i konfigurirati softverske nadogradnje na proizvodnim ili neproizvodnim instancama IBM SaaS-a u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu tijekom radnih sati u Klijentovoj vremenskoj zoni. Klijent može zatražiti da se proces izvodi tijekom vikenda, ovisno o dostupnosti u rasporedu, za pretplate na IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support ili IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. Pretplatnici ponude IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support imaju prioritet kod određivanja rasporeda za nadogradnje tijekom vikenda.

IBM će dostaviti obavijest 12 mjeseci prije otkazivanja pružanja podrške za verziju softvera koja se pruža u sklopu IBM SaaS-a. IBM će surađivati s Klijentom kod migracije svake Klijentove Instance IBM SaaS-a na podržanu verziju softvera prije datuma prestanka pružanja podrške. Klijent će biti odgovoran za troškove migracije. Ako se migracija na podržanu verziju softvera ne dovrši unutar perioda obavijesti, osim ako je uzrok kašnjenje rezultata koje uzrokuje isključivo IBM ili njegovi podugovarači, IBM može raskinuti ovaj ugovor putem pisane obavijesti poslana Klijentu 30 dana unaprijed.

## 6.8 Osvježavanje baze podataka

IBM će svaka tri mjeseca napraviti kopiju sadržaja proizvodne baze podataka u Klijentovoj neproizvodnoj okolini (ili do četiri puta unutar svaka tri mjeseca za Premium podršku) za svaki kupljeni neproizvodni sustav. Usluge osvježavanja pružat će se u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu.

## 6.9 Certifikati koje pruža klijent

IBM SaaS će se konfigurirati za korištenje IBM-ovog internetskog jednoobraznog lokatora resursa ako Klijent izričito ne zatraži korištenje vlastitog internetskog jednoobraznog lokatora resursa. Ako Klijent odluči koristiti vlastiti internetski jednoobrazni lokator resursa za IBM SaaS, Klijent će snositi svu odgovornost, zadatke održavanja i troškove obnavljanja jednoobraznog lokatora resursa i bilo kojih potrebnih certifikata. Klijent mora IBM-u dostaviti potrebne certifikate i informacije o postavljanju da bi se mogla dovršiti dodjela Klijentovog IBM SaaS-a.

## 6.10 Obnavljanje od katastrofe

Ako Klijent koristi aktualnu, podržanu verziju IBM SaaS-a i ako je Klijent kupio barem jednu neproizvodnu okolinu, u slučaju prekida rada glavnog sustava uzrokovanog prirodnom katastrofom (npr. požarom, potresom, poplavom itd.) izvest će se obnavljanje od katastrofe primjenom u komercijalnom smislu razumnih napora za vraćanje Klijentovih proizvodnih podataka u jednu od Klijentovih neproizvodnih okolina uz ciljno vrijeme obnavljanja od 72 sata. Ovo nije jamstvo i nema dostupnog ugovora o razini usluge.

## 6.11 Zahtjev kumulativnih ovlaštenja

Klijenti moraju steći ovlaštenje Instance i dostatna ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za pokrivanje korisnika IBM SaaS-a koji upotrebljavaju IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

## 6.12 Ne zahtijevaju se ovlaštenja

U IBM SaaS ponudu uključeni su administrativni korisnici, anonimni korisnici i vanjski korisnici, bez potrebe za dodatnim ovlaštenjima Ovlaštenog korisnika.

Administrativni korisnik je osoba odgovorna za održavanje/ažuriranje administracijskih funkcija IBM SaaS-a. To može uključivati kreiranje/ažuriranje predložaka, upitnika, tablica rezultata, tipova, predložaka obavijesti, konfiguraciju korisničkih dozvola, organizacija, izvora podataka, grupa, uloga, procesa rada, kategorija i slogova glavnog dobavljača. Ako administrativni korisnik izvodi neadministrativne aktivnosti, bit će mu potrebno ovlaštenje Ovlaštenog korisnika.

Anonimni korisnik je korisnički račun koji se ne može prijaviti i koristi se samo za definiranje dozvola za zadatke koji se mogu izvesti anonimno u procesima rada.

Vanjskom korisniku (korisnicima vezanim uz vanjske treće strane s kojima Klijent ima angažman i za koje je Klijent odgovoran) može se dodijeliti pristup IBM SaaS-u tako da može koristiti funkcije proizvoda poput pregleda/ažuriranja procjena, pregleda/izvođenja vrednovanja ili pregleda/sudjelovanja u razvojnim akcijama.

Vanjski korisnici i anonimni korisnici smatraju se Gostujućim korisnicima. Klijent ne mora steći ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za Gostujuće korisnike IBM SaaS-a. Gostujući korisnici su odgovornost Klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sva potraživanja gostujućih korisnika koja se odnose na IBM SaaS; b) troškove koje je izazvao gostujući korisnik; ili c) bilo kakve zloupotrebe IBM SaaS-a od strane gostujućih korisnika.

## Dodatak A

### 1. Opis IBM SaaS-a

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) je modularno, prilagodljivo rješenje koje pruža podršku za upravljanje dobavljačima. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud sastoji se od sljedećih osnovnih funkcionalnosti:

- Glavni podaci - omogućuje održavanje hijerarhijske strukture dobavljača, kategorije, organizacije i regije koja će se koristiti u procesima poslovnog modula, analizi i izvještavanju.
- SLM 360 - predstavlja informacije modula vezane uz dobavljača, kategoriju, organizaciju ili regiju.
- Osobe - omogućuje upravljanje kontaktnim informacijama unutarnjih i vanjskih sudionika i zainteresiranih osoba.
- Korisnici i korisničke grupe - omogućuju upravljanje unutarnjim i vanjskim korisničkim računima i grupiranje korisnika u unutarnje i vanjske korisničke grupe.
- Dozvole - pružaju mogućnost definiranja dozvola i ograničenja za korisnike ili korisničke grupe kako bi im se dodijelio pristup podatkovnim objektima, izbornicima i zadacima u aplikaciji.
- Prateće radnje - omogućuje pokretanje obrade modula na temelju drugog poslovnog objekta u drugom modulu i održavanje referenci kreiranih pratećih radnji.

IBM SaaS će omogućiti Klijentu unos sadržaja i upravljanje sadržajem koji sadrži informacije koje bi se mogle smatrati osobnim podacima (PI) prema mjerodavnim zakonima o privatnosti:

- informacije za kontakt (ime, adresa, adresa e-pošte, broj telefona, ID zaposlenika, mjesto troška)
- tehnički identifikatori (ime korisnika, lozinka, IP adrese, MAC adrese)

Ovaj IBM SaaS nije dizajniran prema nikakvim određenim sigurnosnim zahtjevima za osjetljive osobne podatke, zaštićene zdravstvene podatke ili drugi regulirani sadržaj. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li ovaj IBM SaaS Klijentove potrebe kada govorimo o tipu sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS. Ni pod kojim uvjetima Klijent ne može koristiti IBM SaaS za prikupljanje, obradu ili pohranu zaštićenih zdravstvenih podataka.

IBM SaaS ne šifrira sadržaj tijekom prijenosa podataka između IBM mreže i točke pristupa mreži ili stroja krajnjeg korisnika. IBM SaaS šifrira sadržaj kada miruje i čeka prijenos podataka ako Klijent koristi verziju 10.1.1 IBM SaaS-a ili višu verziju; inače je Klijent odgovoran za šifriranje sadržaja prije dodavanja u IBM SaaS.

### 2. Osnovne pretplate

Sljedeći segment opisuje opcije pretplate IBM SaaS-a (svaka pretplata je "Osnovna pretplata") dostupne u obliku primjenjivog IBM SaaS-a. Transakcijski dokument navodi koje su Osnovne pretplate kupljene. Upućivanja na IBM SaaS u ovom dokumentu odnose se na kupljene Osnovne pretplate.

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

Kvalifikacija dobavljača pruža strukturirani okvir za procese potrebne za učinkovitost i preciznost podataka kod stvaranja i održavanja Klijentove baze dobavljača. Dobavljači mogu učitati i ažurirati svoje podatke. Razne funkcije poput fleksibilnih definicija profila dobavljača, zajedno s naprednim mogućnostima analize, olakšavaju zadatak segmentiranja i određivanja odgovarajućih dobavljača. Ova funkcija pruža sljedeće mogućnosti:

- Registracija dobavljača  
Omogućuje kreiranje registracija novih dobavljača i upravljanje tim registracijama, što je proces koji obuhvaća registracije na temelju pozivnice, anonimno ili internu brzu registraciju.
- Potvrda dobavljača  
Proces potvrde novih registracija. Korisniku daje mogućnost prihvaćanja ili odbacivanja registracija, nakon prihvaćanja može se generirati novi zapis o dobavljaču.

- Procjena dobavljača  
Omogućuje kreiranje i upravljanje procjenama za dobavljače ili pruža internim korisnicima mogućnost pružanja i ažuriranja informacija u upitnicima.
- Ažuriranje glavnih podataka dobavljača  
Prijenos odgovora radi ažuriranja glavnih podataka dobavljača.
- Serija procjena  
Omogućuje Klijentu automatsko i periodično generiranje procjena u sklopu procesa automatske procjene.
- Posljedice odgovora  
Sustav se može konfigurirati tako da označava kritične ili eliminirajuće odgovore koji će primiti posebnu pažnju i može slati obavijesti ili pratiti procjene na temelju odgovora.
- Odobrenje temeljeno na zahtjevu  
Omogućuje definiranje zahtjeva i mogućeg statusa rezultata koji se mjere za dobavljača na temelju odgovora u procjenama.
- Istraživanje i usporedba  
Omogućuje pretraživanje procjena na temelju odgovora na pitanja i usporedbu dobavljača prema odgovorima na pitanja.
- Spremište pitanja  
Pohranite sva poglavlja i pitanja (utipkani tekst, broj, datum, više izbora, izbor objekta, prilog) koja se koriste u upitnicima u centralno spremište.
- Dizajn upitnika  
Omogućuje stvaranje većeg broja fleksibilnih upitnika pružanjem mogućnosti ograničavanja pregleda ili uređivanja određenih poglavlja ili pitanja samo na unutarnje korisnike.
- Više jezika  
Podržava upitnike na nekoliko jezika za međunarodnu bazu dobavljača.
- Obavijesti  
Pozivnice i podsjetnici u obliku obavijesti e-pošte za podršku procesa.
- Liste zadataka  
Personalizirane liste zadataka sa statusima.
- Podrška za proces rada i tip  
Procesi kvalifikacije temeljeni su na mehanizmu procesa rada. Tipovi omogućuju korištenje više vrsta procesa za registraciju i procjenu, s različitim procesima rada i skupovima obavijesti.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation omogućuje procjenjivanje i kontroliranje izvedbe Klijentovih dobavljača. Funkcija pruža sljedeće mogućnosti:

- Ocjenjivanje izvedbe  
Omogućuje kreiranje i upravljanje međufunkcijskim ocjenjivanjima izvedbe dobavljača po kategorijama i/ili organizacijama u definiranom vremenskom periodu, na temelju tablice rezultata.
- Obrnuto ocjenjivanje  
Omogućuje kreiranje i upravljanje samoprocjenama dobavljača po kategorijama i/ili organizacijama u definiranom vremenskom periodu, na temelju tablice rezultata.
- Jedan procjenitelj/više procjenitelja  
Kriterij koji ocjenjuje jedan stručnjak ili više stručnjaka, uz mogućnost različitog ponderiranja za svakog stručnjaka.
- Koordinacija  
Inicijatoru omogućuje dodjelu koordinatora umjesto procjenitelja. Koordinatori će imati zadatak odabrati procjenitelje za dodijeljene kriterije.

- Podrška za uloge  
Omogućuje definiranje uloga za određene kriterije u tablici rezultata kako bi se pojednostavila dodjela procjenitelja za kriterij od strane inicijatora procjene.
- Automatsko odgovaranje  
Odgovori za kriterij mogu se izvesti iz informacija pohranjenih na vanjskim izvorima (čvrste činjenice).
- Serija ocjenjivanja  
Omogućuje Klijentu automatsko i periodično generiranje ocjenjivanja u sklopu procesa automatskog ocjenjivanja.
- Izdavanje ocjenjivanja  
Definiranom skupu korisnika omogućuje pregled rezultata ocjenjivanja, vraćanje zbog ispravaka ili izdavanje za analizu i izvještavanje.
- Zavisne tablice rezultata  
Omogućuju povezivanje tablica rezultata i korištenje rezultata ocjenjivanja izvedbe temeljenih na jednoj tablici rezultata kao odgovora za kriterije ocjenjivanja izvedbe temeljenih na drugoj tablici rezultata.
- Strateška važnost  
Omogućuje kreiranje i upravljanje ocjenjivanjem strateške važnosti, čime se omogućuje ocjenjivanje važnosti dobavljača u budućnosti na temelju pojednostavljenog procesa ocjenjivanja i tablice rezultata.
- Analiza i izvještavanje  
Omogućuje Klijentu pregledavanje i pretraživanje objavljenih ocjenjivanja izvedbe i strateške važnosti. Osim toga, Klijent može kreirati izvještaje o detaljnim pregledima ili usporedbama vrednovanja performansi.
- Spremište kriterija  
Pohranite sva poglavlja i kriterije (utipkani tekst, broj i više izbora) koji se koriste u tablicama rezultata u centralno spremište.
- Dizajn tablice rezultata  
Omogućuje definiranje većeg broja fleksibilnih tablica rezultata pružanjem mogućnosti definiranja pondera na razini poglavlja i kriterija.
- Više jezika  
Podržava tablice rezultata za međunarodnu bazu korisnika u više jezika.
- Obavijesti  
Pozivnice i podsjetnici u obliku obavijesti e-pošte za podršku procesa.
- Liste zadataka  
Personalizirane liste zadataka sa statusima.
- Podrška za proces rada i tip  
Procesi ocjenjivanja temelje se na mehanizmu procesa rada. Tipovi omogućuju korištenje više vrsta procesa za ocjenjivanje izvedbe i stratešku važnost, s različitim procesima rada i skupovima obavijesti.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification strukturira i klasificira postojeće i potencijalne dobavljače u klase usluga bazirane na osnovnim indikatorima poput rezultata ocjenjivanja dobavljača i ocjene strateške važnosti. Ova se klasifikacija nakon toga može koristiti kao osnova aktivnog razvoja i unapređivanja portfelja dobavljača. Funkcija pruža sljedeće mogućnosti:

- Segmentacija dobavljača  
Omogućuje kreiranje i upravljanje klasifikacijama dobavljača da bi se utvrdila klasa dobavljača s obzirom na određeni opseg kategorija i/ili organizacija.



- **Trenutni rezultati**  
Aktivne klasifikacije dobavljača pokazuju trenutnu klasifikaciju dodijeljenu dobavljaču u definiranom opsegu.
- **Analiza i izvještavanje**  
Omogućuje Klijentu pregledavanje i pretraživanje aktivnih klasifikacija dobavljača. Klijent može kreirati izvještaje o rezultatima klasifikacije.
- **Standardizirane strategije**  
Definirajte za svaku klasu strategije za buduće radnje ovog dobavljača.
- **Više jezika**  
Podržava tablice rezultata za međunarodnu bazu korisnika u više jezika.
- **Liste zadataka**  
Personalizirane liste zadataka sa statusima.
- **Podrška za proces rada i tip**  
Procesi klasifikacije temeljeni su na mehanizmu procesa rada. Tipovi omogućuju korištenje više vrsta procesa klasifikacije, s različitim procesima rada.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development uključuje planiranje, implementaciju i kontrolu radnji i aktivnosti u optimizacijskim projektima. Omogućuje određivanje razvojnih ciljeva dobavljača, definiranje datuma i odgovornosti te kontrolu napretka korištenjem sustava održivog stupnja strogosti. Funkcija pruža sljedeće mogućnosti:

- **Razvojne radnje**  
Omogućuju kreiranje i upravljanje opsegom i fokusom radnji (dobavljači, kategorije, organizacije i/ili regije) i planiranim i stvarnim rokovima u rasporedu.
- **Podrška za zadatke**  
Omogućuje definiranje i podjelu radnje u manje zadatke čije se izvođenje može dodijeliti unutarnjim i vanjskim korisnicima.
- **Izvođenje zadatka**  
Omogućuje unutarnjim i vanjskim korisnicima da izvedu zadatke koji su im dodijeljeni.
- **Projekti i radni paketi**  
Omogućuju grupiranje radnji u projekte i radne pakete radi boljeg pregleda svih radnji vezanih uz određeno područje.
- **Analiza i izvještavanje**  
Omogućuje Klijentu pregledavanje i pretraživanje izdanih projekata i radnji. Klijent može kreirati izvještaje o detaljnim pregledima projekta.
- **Standardne radnje**  
Omogućuju kreiranje preddefiniranih radnji i zadataka koje se mogu koristiti kao predlošci kod kreiranja novih radnji.
- **Obavijesti**  
Pozivnice i podsjetnici u obliku obavijesti e-pošte za podršku procesa.
- **Liste zadataka**  
Personalizirane liste zadataka sa statusima.
- **Podrška za proces rada i tip**  
Procesi razvoja temelje se na mehanizmu procesa rada. Tipovi omogućuju korištenje više vrsta procesa radnji, s različitim procesima rada i skupovima obavijesti.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management omogućuje strukturirani i sveobuhvatni proces za prepoznavanje, kontroliranje i procjenjivanje rizika vezanih uz dobavljača u procesu nabave. Opsežne funkcije izvještavanja i analize u kombinaciji s automatskim sustavom za rano upozoravanje mogu pratiti i prepoznati potencijalne rizike i proaktivno aktivirati odgovarajuće mjere za izbjegavanje i ublažavanje rizika. Funkcija pruža sljedeće mogućnosti:

- Procjena rizika  
Omogućuje kreiranje i upravljanje procjenama rizika na razini dobavljača, kategorija, organizacija i/ili regija, temeljeno na tablici rezultata rizika.
- Automatsko odgovaranje  
Odgovori za indikatore mogu se automatski ažurirati na temelju informacija pohranjenih na vanjskim izvorima (čvrste činjenice).
- Indikatori rizika  
Omogućuju pregled rezultata procjene rizika sažetih u indeksima "indeks rizika", "vjerojatnost" i "utjecaj".
- Podrška za formule  
Omogućuje izračunavanje indeksa iz indikatora u procjeni rizika koristeći formule.
- Trenutni rezultati  
Aktivne klasifikacije dobavljača pokazuju trenutnu klasifikaciju dodijeljenu dobavljaču u definiranom opsegu.
- Pragovi i isticanje  
Omogućuju definiranje ciljnog praga i praga gornjeg i/ili donjeg odstupanja za indikatore i indekse. Rezultati se označavaju s obzirom na te pragove.
- Analiza i izvještavanje  
Omogućuje Klijentu pregledavanje i pretraživanje aktivnih procjena rizika. Klijent može kreirati izvještaje o rezultatima procjene rizika.
- Spremište indikatora  
Pohranite sve indikatore (tipa broj i više izbora) koji se koriste u tablicama rezultata rizika u centralno spremište.
- Dizajn tablice rezultata  
Omogućuje definiranje većeg broja fleksibilnih tablica rezultata rizika.
- Više jezika  
Podržava tablice rezultata za međunarodnu bazu korisnika u više jezika.
- Liste zadataka  
Personalizirane liste zadataka sa statusima.
- Podrška za proces rada i tip  
Procesi rizika temeljeni su na mehanizmu procesa rada. Tipovi omogućuju korištenje više vrsta procesa rizika, s različitim procesima rada.

## 3. Fakultativne komponente

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

Klijent može pristupati spremištima i pretraživati ih, izvoditi i odobravati zadatke vezane uz izdanje, primati upozorenja o riziku, pregledavati i izvoditi izvještaje i pregledavati i odgovarati na procjene kvalifikacija, ocjenjivanja performansi i radnje vezane uz razvoj dobavljača.

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

Ova se funkcija može koristiti u sklopu neproizvodnih aktivnosti Klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, podešavanje performansi, dijagnozu kvarova, vrednovanje, postavljanje, aktivnost osiguranje kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS ponude koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja.

## 4. Ponude Premium podrške

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

Ova ponuda uključuje do četiri osvježavanja baze podataka po kvartalu, poboljšani Ugovor o razini usluge (SLA) s ciljnom razinom od 99,7% i planiranje izvođenja nadogradnji tijekom vikenda, a ne tijekom redovnih radnih sati.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support pruža i Rukovoditelja za ubrzano postizanje vrijednosti (engl. Accelerated Value Leader - AVL). AVL može biti IBM-ov zaposlenik ili IBM-ov podugovarač koji će izvoditi sljedeće zadatke:

- Upravljanje problemima  
IBM će redovito dostavljati obavijesti o promjenama statusa, omogućiti komunikaciju o problemima između Klijenta i IBM-a, pokrenuti rješavanje otvorenih problema te će rukovoditeljima pružiti mjesečne izvještaje o aktivnosti.
- Proaktivna podrška  
IBM će navesti imenovanu osobu za kontakt koja će pružati upute i pomoć za IBM SaaS radi smanjivanja broja problema ili sprečavanja problema u IBM SaaS-u. Te aktivnosti mogu uključivati, ali nisu ograničene na upozoravanje Klijenta o ovlaštenim izvještajima analize programa (APAR-ima) drugih Klijenata, pružanje pomoći kod razvoja planova za ublažavanje rizika kada postoji prijedlog za promjene, na primjer nadogradnju, unutar Klijentove okoline, sudjelovanje u planiranju životnog ciklusa proizvoda i održavanja te pružanje periodičkih izvještaja.
- Dijeljenje vještina  
IBM će omogućiti razvoj Klijentovih vještina vezanih uz IBM SaaS slanjem pozivnica za sastanke na kojima viši tehnički specijalisti održavaju sažeta izlaganja i omogućavanjem brzog pristupa tehničkim informacijama.

Klijent će:

- imenovati Primarnu osobu za kontakt odgovornu za primanje i prosljeđivanje informacija o prijavi podrške, ažuriranja i popravaka, za određivanje prioriteta prijave podrške koje nisu riješene te za pregledavanje izvještaja o statusu Incidenta prije kontaktiranja IBM-a radi pomoći;
- kod aktiviranja IBM SaaS-a dostaviti detalje Primarne osobe za kontakt i u pisanom obliku obavijestiti IBM o bilo kakvim promjenama vezanim uz Primarnu osobu za kontakt preko AVL-a, unutar 30 dana; i
- sudjelovati u konferencijskim pozivima koje organizira AVL.

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

Ova ponuda uključuje sve karakteristike ponude IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support i sljedeće značajke:

- Usluga godišnje provjere stanja isporučena na daljinu  
IBM će pružiti procjenu stanja Klijentove konfiguracije, implementacije i upotrebe IBM SaaS-a. Procjena će uključivati zaključke i preporuke o poboljšanjima vezane uz korištenje IBM SaaS-a. U sklopu ove usluge IBM će pregledati izvornu dokumentaciju Klijentove implementacije, pregledati otvorene APAR-e, obaviti razgovore s krajnjim korisnicima, pregledati Klijentovu konfiguraciju IBM SaaS-a, pružiti procjenu integracija i uobičajenih postupaka za svaki modul te dostaviti izvještaj o analizi s rezultatima, zaključcima i preporukama o poboljšanju.
- Usluga nadogradnje isporučena na daljinu  
IBM će Klijentima koji koriste verziju 10.0 ili višu verziju IBM SaaS-a pružiti usluge nadogradnje koje će nadograditi proizvod na novije izdanje unutar iste verzije. Klijent mora imati pretplatu za IBM SaaS neproizvodne okoline, pročitati svu dokumentaciju novog izdanja, kreirati i posjedovati plan projekta nadogradnje i predati odgovarajuće prijave Podršci da bi se IBM SaaS mogao nadograditi. IBM će pružiti upute za Klijentov plan projekta i plan osposobljavanja korisnika, pregled i kontrolu konfiguracijskih datoteka IBM SaaS-a, pregled novih funkcija i upute Klijentu za testiranje nadogradnje.

- Kvartalni pregledi poslovanja  
IBM će kontaktirati Klijenta radi pregleda Klijentovog IBM SaaS-a, uključujući Klijentovo prihvaćanje, trenutne radnje, probleme i buduće planove.
- Prioritet kod planiranja nadogradnji tijekom vikenda  
Klijent će imati prioritet kod planiranja nadogradnji tijekom vikenda, unutar vremenskih perioda rezerviranih za Klijenta i druge Klijente koji su kupili IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

## 5. Usluge isporučene na daljinu

Da bi IBM omogućio Angažman usluge, Klijent će:

- imenovati Klijentovu osobu za kontakt kojoj će se upućivati sve komunikacije vezane uz IBM SaaS i koja će imati ovlaštenje djelovati u Klijentovo ime u svim stvarima vezanim uz IBM SaaS; koja će služiti kao sučelje između IBM-a i svih Klijentovih odjela koji sudjeluju u IBM SaaS-u; koja će sudjelovati na sastancima o statusu projekta, dohvaćati i pružati informacije, podatke i odluke unutar tri (3) radna dana od primanja IBM-ovog zahtjeva; koja će prema potrebi pomoći kod rješavanja i prosljeđivanja problema vezanih uz IBM SaaS unutar Klijentove organizacije;
- omogućiti IBM-u pristup Klijentovom IBM SaaS-u;
- surađivati kod izvođenja Klijentovih zadataka i aktivnosti;
- potvrditi i prihvatiti da su ove Usluge dizajnirane za podršku jednog poslovnog područja u kojem se implementira softver, s jednim skupom zahtjeva. IBM SaaS podržava implementacije za više poslovnih područja, ali za dodatna područja mogu biti potrebni dodatni Angažmani usluge;
- navesti Klijentove poslovne zahtjeve u odnosu na kupljene Angažmane usluge;
- biti odgovoran za razvoj i implementaciju planova testiranja, odgovarajućih skripti testiranja i pridruženih podataka;
- biti odgovoran za razvoj poslovnih procedura krajnjeg korisnika te razvoj i pružanje usluga osposobljavanja krajnjim korisnicima i
- kontaktirati IBM prije angažiranja trećih strana čiji posao može utjecati na IBM-ovu mogućnost pružanja Usluga te biti odgovoran za upravljanje i performanse trećih strana.

### 5.1 Angažmani usluga

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

IBM će pružati usluge omogućavanja Klijentovim administratorima za IBM SaaS. To uključuje funkcionalne preglede administrativnih funkcija, rasprave o najboljim praksama, praktično iskustvo izvođenja administrativnih funkcija na testnoj lokaciji te odgovaranje na Klijentova pitanja koja se pojave tijekom sesije osposobljavanja. Svaka sesija osposobljavanja održava se tijekom jednog dana, za jednu od pet određenih fakultativnih IBM SaaS ponuda, u skladu s Klijentovim zahtjevom. IBM će održati radionicu osposobljavanja za funkcije IBM SaaS-a za fakultativne IBM SaaS ponude koje je Klijent odabrao za sesiju osposobljavanja. Teme će uključivati pregled funkcija koje se odnose na odabrani modul, proces konfiguracije komponenata modula, ključne poslovne elemente koje treba uzeti u obzir kod upotrebe funkcija IBM SaaS-a i administrativne elemente povezane s funkcijama IBM SaaS-a, kao što su organizacije, korisnici i kategorije. Radionica će uključivati funkcionalni pregled i praktične vježbe za Klijentove korisnike koje će im omogućiti da se upoznaju s IBM SaaS-om. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement i dovršiti je.

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

IBM će pružati usluge za implementaciju kvalifikacijskog modula IBM Emptoris Supplier Lifecycle Managementa, uključujući samoregistraciju dobavljača, kako bi Klijent mogao koristiti SLM za pristup integraciji primarnog dobavljača za paket ponuda IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM će održati dvije radionice o dizajnu za IBM SaaS u trajanju od 4 sata. Jedna radionica će biti usmjerena na pristup integracije dobavljača, funkcije samoregistracije dobavljača i proces potvrde spremnosti dobavljača za sljedeći korak u procesu integracije. Druga radionica će obuhvaćati proces kvalifikacije dobavljača, uključujući korištenje upitnika za procjenu i procesa ovladavanja kako bi dobavljač bio dostupan unutar ponuda IBM Emptoris Strategic Supply Management koje je Klijent kupio. IBM će

izgraditi prototip ovog procesa koristeći reprezentativne podatke Klijenta. IBM će Klijentu pružiti 16 sati obuke u sklopu osposobljavanja. IBM će podržavati izgradnju unosa konfiguracije u proizvodnom IBM SaaS-u. To uključuje: registraciju i jedan upitnik za procjenu (svaki od tih elemenata može imati maksimalno 75 pitanja), jedan tip, jedan predložak i jedan paket obavijesti. IBM će Klijentu pružiti podršku u obliku savjetovanja za IBM SaaS, Klijentov proces provjere, Klijentov razvoj poslovnih procedura i funkcije osposobljavanja za Klijentove krajnje korisnike. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement i dovršiti je.

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

IBM će pružiti usluge za implementaciju ponude IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM će održati radionicu o dizajnu za IBM SaaS u trajanju od 4 sata. Radionica će biti usmjerena na: tablice rezultata ocjenjivanja, korisničke uloge i dozvole, obavijesti o ocjenjivanju i Klijentove zahtjeve. IBM će izraditi dokument dizajna pristupa konfiguracije za elemente ocjenjivanja. IBM će izgraditi prototip ovog pristupa ocjenjivanja koristeći reprezentativne podatke Klijenta. IBM će Klijentu pružiti 16 sati obuke u sklopu osposobljavanja. IBM će podržavati izgradnju unosa konfiguracije u proizvodnom IBM SaaS-u, što uključuje jednu tablicu rezultata s maksimalno 30 kriterija, jedan tip, jedan Predložak i jedan paket obavijesti. IBM će Klijentu pružiti podršku u obliku savjetovanja za upotrebu IBM SaaS-a, Klijentov proces provjere, Klijentov razvoj poslovnih procedura i funkcije osposobljavanja za Klijentove krajnje korisnike. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement i dovršiti je.

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

IBM će pružiti usluge za učinkovitu implementaciju ponude IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM će održati radionicu o dizajnu u trajanju od 4 sata koja će biti usmjerena na: definiranje kriterija klasifikacije, zahtjeve analitike klasifikacije dobavljača i izvještavanja, korisničke uloge i dozvole, obavijesti klasifikacije i Klijentove zahtjeve. IBM će izraditi dokument dizajna pristupa konfiguracije za elemente klasifikacije. IBM će izgraditi prototip ovog pristupa klasifikacije koristeći reprezentativne podatke Klijenta. IBM će Klijentu pružiti 16 sati obuke u sklopu osposobljavanja. IBM će podržavati izgradnju unosa konfiguracije u proizvodnom IBM SaaS-u, što uključuje jednu klasifikaciju temeljenu na tablici rezultata s maksimalno 20 kriterija i jedan paket obavijesti. IBM će Klijentu pružiti podršku u obliku savjetovanja za upotrebu softvera, Klijentov proces provjere, Klijentov razvoj poslovnih procedura i funkcije omogućavanja za Klijentove krajnje korisnike. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement i dovršiti je.

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

IBM će pružiti usluge za implementaciju ponude IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM će održati radionicu o dizajnu za IBM SaaS u trajanju od 8 sati. Radionica će obuhvaćati: model rizika i cjeloviti proces, analitiku rizika dobavljača i izvještavanje, korisničke uloge i dozvole, obavijesti o riziku dobavljača i Klijentove zahtjeve. IBM će izraditi dokument dizajna pristupa konfiguracije za elemente rizika dobavljača. IBM će izgraditi prototip ovog pristupa rizika dobavljača koristeći reprezentativne podatke Klijenta. IBM će Klijentovom timu pružiti 16 sati obuke u sklopu osposobljavanja. IBM će podržavati izgradnju unosa konfiguracije u proizvodnom IBM SaaS-u. To će uključivati jednu tablicu rezultata za rizik s maksimalno 20 indikatora, uključujući pet definicija upozorenja, jedan tip i jedan paket obavijesti. IBM će Klijentu pružiti podršku u obliku savjetovanja za upotrebu softvera, Klijentov proces provjere, Klijentov razvoj poslovnih procedura i funkcije omogućavanja za Klijentove krajnje korisnike.

Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement i dovršiti je.

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

IBM će pružiti usluge za implementaciju ponude IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM će održati radionicu o dizajnu za IBM SaaS u trajanju od 8 sati koja će obuhvaćati: proces razvoja dobavljača s odgovarajućom analitikom i izvještavanjem, korisničke uloge i dozvole,

obavijesti o riziku dobavljača i Klijentove zahtjeve. IBM će izraditi dokument dizajna pristupa konfiguracije za elemente razvoja dobavljača. IBM će izgraditi prototip ovog pristupa razvoja dobavljača koristeći reprezentativne podatke Klijenta. IBM će Klijentovom timu pružiti 16 sati obuke u sklopu osposobljavanja. IBM će podržavati izgradnju unosa konfiguracije u proizvodnom IBM SaaS-u. To uključuje do tri projekta razvoja i jedan paket obavijesti. IBM će Klijentu pružiti podršku u obliku savjetovanja za upotrebu softvera, Klijentov proces provjere, Klijentov razvoj poslovnih procedura i funkcije omogućavanja za Klijentove krajnje korisnike. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement i dovršiti je.

## Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") za IBM SaaS koji se odnosi na dostupnost i primjenjuje se kako je navedeno u Klijentovom PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

### 1. Odobrenja dostupnosti

- a. Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar trideset radnih dana nakon događaja koji je utjecao na dostupnost IBM SaaS-a. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.
- b. Za paketne IBM SaaS ponude (pojedinačne IBM SaaS ponude u paketu koje se prodaju zajedno po jednoj kombiniranoj cijeni), naknada će se izračunati na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za paketni IBM SaaS, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaki pojedinačni IBM SaaS. Klijent može u određenom trenutku predati zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu.

### 2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
< 99,7% za Klijente koji kupe Premium podršku	2%
< 99,0% ako Premium podrška nije kupljena	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

\* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca	
- 500 minuta Vremena prekida rada	
= 42 700 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 98.8% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
<hr/>	
Ukupno 43 200 minuta	