

# IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

---

## IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS (Szoftver, mint Szolgáltatás) Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek irányadóak az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételekre az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei irányadóak, és a Felhasználási Feltételekkel (ToU) együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

### 1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS Ajánlatokra az alábbi SaaS Egyedi Ajánlatokra vonatkozó Feltételek alkalmazandóak:

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. **Engedélyezett Felhasználó (Authorized User)** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a

Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.

- b. **Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.
- c. **Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.

### 3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

#### 3.1 Részleges Havi Díjak

Amennyiben a Tranzakciós Dokumentum így rendelkezik, részleges havi díj alkalmazandó.

#### 3.2 Távoli szolgáltatás díjai

A Távoli Szolgáltatásokat és a karbantartási előfizetéseket az IBM egy távoli helyen vagy egy IBM telephelyen biztosítja. A projektervek és projektdokumentációk IBM tulajdonú dokumentumokként lesznek elküldve, az Ügyfél számára korlátlan másolási és üzleti tevékenységhez történő újrafelhasználási joggal. Az IBM vállalja, hogy a megrendelési bizonylat kiállításához képest 20 munkanapon belül szállítási erőforrásokat biztosít, és heti projektállapot-jelentéseket készít. A távolról biztosított szolgáltatások teljes rendelkezésre állása a szolgáltatási tevékenység kezdetétől számított 150 napon belül várható.

#### 3.3 Ellenőrzés

Az Ügyfél i) az IBM és annak független könyvvizsgálója részére a jelen Megállapodásnak való megfelelés ellenőrzéséhez szükséges ésszerű mértékben megőrzi, és kérésre biztosítja a megfelelő nyilvántartási adatokat, rendszereszköz-kimeneteket és az Ügyfél telephelyeihez való hozzáférést, és ii) haladéktalanul gondoskodik minden szükséges felhatalmazásról és a felmerülő díjak megfizetéséről az IBM adott időszakra vonatkozó díjszabásának megfelelően, valamint az ilyen típusú ellenőrzés eredményeképpen felmerülő egyéb költségek megfizetéséről, az IBM által kiállított számla alapján. A megfelelés ellenőrzésére vonatkozó kötelezettségek az IBM SaaS időszaka alatt és az annak lejárataától számított további két évig hatályosak.

### 4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejáratási dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejárta után a naptári hónap végéig elérhető marad.

### 5. Technikai Támogatás

Az IBM rendelkezésre bocsátja az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyvet, amely a technikai támogatás kapcsolati információit, illetve egyéb információkat és folyamatokat tartalmaz. A Technikai Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi, és önálló ajánlatként nem érhető el. Az IBM SaaS ügyfélszolgálati kérvények nyomán követéséhez az alábbi súlyossági szintek használatosak:

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b> Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú interfész meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel. Megjegyzés: A hét minden napján, napi 24 órán együttműködünk az Ügyféllel a kritikus problémák megoldásán, amennyiben az Ügyfél rendelkezik elérhető műszaki erőforrással a munka időtartamára.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órán
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	<b>Kiseb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

## 6. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

### 6.1 Általános rendelkezések

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM nyilvánosan hivatkozhat az Ügyfélre mint az IBM SaaS egy előfizetőjére a sajtóban vagy marketingkommunikációiban.

### 6.2 Harmadik fél által biztosított webhely és szolgáltatások

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS ajánlat tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, az Ügyfélnek és az IBM SaaS felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag az Ügyfél és a harmadik féltől származó webhely vagy szolgáltatás között jön létre. Az IBM semmilyen szavatosságot nem vállal és semmilyen nyilatkozatot nem tesz ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és semmilyen felelősséget nem vállal ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekért vagy szolgáltatásokért.

### 6.3 Adatok

Az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (az Ügyfél alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalatán belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

Az Európai Unió tagállamaiban, valamint az Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában és Svájcban végrehajtott tranzakciókra a következő feltételek érvényesek: Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM tartalmakat, köztük személyes adatokat (amely kifejezés meghatározását az Európai Unió 95/46/EK

számú irányelve tartalmazza) továbbíthat az ország határain keresztül a következő országokba: Kanada, India, Írország és az Amerikai Egyesült Államok. Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az Ügyfél értesítésével módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy itéli meg, hogy az az IBM SaaS biztosításához és támogatásához szükséges. Az Európai Gazdasági Térségből származó vagy svájci személyes adatok továbbításakor a felek vagy azok érintett társvállalatai önálló, szabványos, változtatás nélküli, az EU Mintazáradékot tartalmazó megállapodásokat köthetnek a megfelelő szerepükben a 2010/87/EU Bizottsági Határozat értelmében, az opcionális záradékok nélkül. Ezen megállapodások rendelkezéseiből keletkező minden jogvita vagy felelősség úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

#### **6.4 Származtatott előnyökkel járó helyszínek**

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelkezésekről az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

#### **6.5 Biztonsági mentés**

A rendszer a termelési példányok esetében naponta, a nem termelési példányok esetében pedig hetente készít biztonsági mentéseket. Az IBM a termelési példányok esetében legfeljebb 90 napig, nem termelési példányok esetében pedig legfeljebb hét napig őrzi meg az Ügyfél adatainak biztonsági másolatát. Az Ügyfél felelős az IBM SaaS biztonságának olyan módon történő konfigurálásáért, amellyel megelőzhető, hogy a felhasználók adatokat töröljenek, és az Ügyfél tudomásul veszi és vállalja, hogy az adatok törlése esetén az IBM nem kötelezett visszaállítani az ilyen törölt adatokat, és amennyiben elérhetők, további díjat számíthat fel az ilyen jellegű erőfeszítésekért.

#### **6.6 Az IBM SaaS lejárata**

Az Ügyfél az IBM SaaS lejárataig vagy megszüntetéséig az IBM SaaS bármelyik biztosított jelentéskészítési vagy exportálási szolgáltatását használhatja az adatok kinyeréséhez. Az egyéni adatkinyerési szolgáltatások egy külön megállapodás alapján érhetők el. Amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS lejárati vagy megszüntetési dátumát megelőző 30 napon belül kér támogatást, az IBM visszaszolgáltatja az Ügyfélnek az Ügyfél tartalmának elektronikus másolatát a natív alkalmazásformátumban.

#### **6.7 Az IBM SaaS frissítései**

Az IBM közös megegyezés alapján meghatározott időpontban IBM SaaS szoftverfrissítéseket telepít és konfigurál a termelési vagy a nem termelési példányokra, az Ügyfél időzónájának megfelelő munkaidőbeli ütemezési rendelkezésre állástól függően. Az Ügyfél kérheti az ütemezést hétfőig is, az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support vagy az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support előfizetés rendelkezésre állásától függően. Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support előfizetői prioritást élveznek a hétfői frissítési ütemezések tekintetében.

Az IBM 12 hónappal korábban értesítést küld az IBM SaaS részeként biztosított szoftver változatához nyújtott támogatás megszűnéséről. A támogatási időszak megszűnése előtt az IBM az Ügyféllel együttműködve teszi lehetővé az átállást az IBM SaaS egyes Példányairól a szoftver támogatott változatára. Az átállás költsége az Ügyfelet terheli. Ha az értesítési időszakon belül nem történik meg az átállás a szoftver támogatott változatára, akkor, amennyiben a késés nem kizárólag az IBM vagy annak alvállalkozói miatt történt, az IBM az Ügyfélnek küldött 30 napos előzetes értesítése után megszüntetheti ezt a megállapodást.

#### **6.8 Adatbázis-frissítések**

Az IBM minden egyes megvásárolt, nem termelési rendszer esetében negyedévente (vagy Premium szintű támogatás esetén akár maximum negyedévente négyszer) másolatot készít a termelési adatbázis tartalmáról az Ügyfél nem termelési környezetébe. A frissítési szolgáltatások végrehajtása egy közös megegyezés alapján meghatározott időpontban történik, az ütemezési rendelkezésre állástól függően.

## 6.9 Az ügyfél által biztosított tanúsítványok

Az IBM SaaS konfigurációja szerint egy IBM által biztosított internetes egységes erőforrás-azonosítót (URL-cím) használ, amennyiben az Ügyfél nem kéri kifejezetten, hogy a saját internetes egységes erőforrás-azonosítóját használhassa. Ha az Ügyfél úgy dönt, hogy a saját internetes egységes erőforrás-azonosítóját használja az IBM SaaS szolgáltatáshoz, akkor az Ügyfél vállal minden kötelezettséget az egységes erőforrás-azonosító megújításáért, karbantartásáért és költségeiért. Az Ügyfél feladata biztosítani a szükséges tanúsítványokat és beállítási információkat az IBM számára, az Ügyfél IBM SaaS jogosultságkiosztásának befejezése előtt.

## 6.10 Katasztrófa utáni helyreállítás

Amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS aktuális, támogatott verzióját futtatja, ha az Ügyfél megvásárolt legalább egy nem termelési környezetet, nagyobb rendszerzavar esetén, amelyet természeti katasztrófa okoz (pl. tűz, földrengés, árvíz stb.), a katasztrófa utáni helyreállítás a kereskedelmi szempontból észszerű erőfeszítésekkel történik az Ügyfél termelési adatainak az Ügyfél egyik nem termelési környezetébe történő visszaállítására, 72 órás helyreállítási célkitűzés mellett. Ez nem tekinthető jótállásnak, és nem érhető el hozzá szolgáltatásszint-megállapodás.

## 6.11 Halmozott jogosítványokra vonatkozó követelmények

Az Ügyfélnek Pédányjogosultságot és megfelelő Engedélyezett Felhasználó jogosultságokat kell beszereznie az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud IBM SaaS Felhasználói számára.

## 6.12 Jogosultság nem kötelező

Az IBM SaaS ajánlat magában foglalja a rendszergazdai, a névtelen és a külső felhasználókat, anélkül, hogy külön Engedélyezett Felhasználó jogosultságokra lenne szükség.

A rendszergazdai felhasználó az IBM SaaS adminisztrációs funkcióinak karbantartásáért/frissítéséért felelős személy. A feladatai közé tartozhat a sablonok, kérdőívek, stratégiai mutatószámrendszerek, típusok és értesítési sablonok létrehozása/frissítése, valamint a felhasználói engedélyek, szervezetek, adatforrások, csoportok, szerepkörök, munkafolyamatok, kategóriák és fő beszállítói rekordok konfigurálása. Ha a rendszergazda nem rendszergazdai tevékenységeket hajt végre, akkor jogosultságra van szüksége Engedélyezett Felhasználóként.

A névtelen felhasználó egy olyan fiók, amellyel nem lehet bejelentkezni, és kizárólag a munkafolyamatok anonim feladataira vonatkozó jogosultságok meghatározásához használható.

A külső felhasználók (olyan külső felekhez tartozó felhasználók, amelyekkel az Ügyfél kapcsolatban áll, vagy akikért az Ügyfél felelős) hozzáférést kaphatnak az IBM SaaS ajánlathoz, és használhatnak bizonyos termékfunkciókat, például a felmérések megtekintése/frissítése, az értékelések megtekintése/végrehajtása, illetve a fejlesztési tevékenységek megtekintése és az azokban történő részvétel.

A külső felhasználók és a névtelen felhasználók Vendégfelhasználóknak minősülnek. Az Ügyfélnek nem szükséges Engedélyezett Felhasználó jogosultságokat beszereznie az IBM SaaS Vendégfelhasználói számára. Az Ügyfél felelősséget vállal a Vendégfelhasználókért, beleértve, de nem kizárólagosan, a) a Vendégfelhasználók által az IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban benyújtott kártérítési igényeket, b) a Vendégfelhasználó számára felmerülő költségeket, valamint c) az ezen Vendégfelhasználók általi, az IBM SaaS ajánlattal való visszaélést.

## „A” Függelék

### 1. IBM SaaS Leírás

Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) egy moduláris, méretezhető megoldás, amely támogatást biztosít a beszállítókezelési igényekhez. Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud ajánlat a következő fő funkciókat tartalmazza:

- Törzsadatok – lehetővé teszi a beszállítók, kategóriák, szervezetek és régiók üzletimodul-folyamatokban, elemzésekben és jelentésekben használt hierarchikus struktúrájának fenntartását.
- SLM 360 – modulinformációkat biztosít a beszállítóra, a kategóriára, a szervezetre vagy a régióra vonatkozóan.
- Személyek – lehetővé teszi a belső és külső résztvevők, valamint az érdekelt felek kapcsolattartási adatainak kezelését.
- Felhasználók és felhasználói csoportok – lehetővé teszi a belső és külső felhasználói fiókok kezelését, valamint a felhasználói fiókok belső és külső felhasználói csoportokba történő fűrtözését.
- Jogosultságok – lehetővé teszi jogosultságok és korlátozások meghatározását felhasználókra vagy felhasználói csoportokra vonatkozóan az alkalmazás adatobjektumai, menüi és feladatai elérésének biztosításához.
- Utánkövetési műveletek – lehetővé teszi egy modul folyamatának indítását egy másik modul másik üzleti objektuma alapján, valamint a létrehozott utánkövetések hivatkozásainak karbantartását.

Az IBM SaaS lehetővé teszi az Ügyfél számára olyan információkat tartalmazó tartalmak bevitelét és kezelését, amelyek személyes adatoknak („PI”) minősülhetnek a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok szerint:

- kapcsolatfelvételi információk (név, cím, e-mail, telefonszám, alkalmazotti azonosító, költségközpont)
- műszaki azonosítók (felhasználónév, jelszó, IP-címek, MAC-címek)

A jelen IBM SaaS tervezéséből fakadóan nem felel meg a bizalmas személyi adatokra, védett egészségügyi adatokra és egyéb szabályozott tartalmakra vonatkozó biztonsági követelményeknek. Az Ügyfél a felelős annak meghatározásáért, hogy a jelen IBM SaaS megfelel-e az Ügyfél igényeinek az Ügyfél által az IBM SaaS termékkel használt tartalom típusára vonatkozóan. Az Ügyfél semmilyen körülmények között nem használhatja az IBM SaaS szolgáltatásait védett egészségügyi adatok gyűjtésére, feldolgozására és tárolására.

Az IBM SaaS titkosítja a tartalmat az IBM hálózat és a hálózati hozzáférési pont vagy a végfelhasználó gépe közötti átvitelhez. Az IBM SaaS akkor is titkosítja a tartalmat, ha az nyugvó állapotban vár az adatátvitelre, amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS 10.1.1 vagy újabb változatát használja; ellenkező esetben az Ügyfél felelőssége a tartalom titkosítása, mielőtt a tartalmat hozzáadja az IBM SaaS termékhez.

### 2. Alapszintű Előfizetések

Az alábbiak ismertetik az IBM SaaS előfizetési lehetőségeit (ezek mindegyike „Alapszintű Előfizetés”), amelyek a vonatkozó IBM SaaS szolgáltatásként érhetők el. A Tranzakciós Dokumentum azonosítja, hogy mely Alapszintű Előfizetés(ek)et vásárolták meg. A dokumentumnak az IBM SaaS szolgáltatásra vonatkozó hivatkozásai a megvásárolt Alapszintű Előfizetés(ek)re érvényesek.

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

A Supplier Qualification strukturált keretrendszer biztosít az olyan folyamatokhoz, amelyek az Ügyfél szervezete beszállítói bázisának feltöltése és karbantartása során a hatékonyság és az adatok pontosságának biztosításához szükségesek. A beszállítók betölthetik és frissíthetik az adataikat. A különböző funkciók, például a beszállítói profil rugalmas meghatározásai, valamint a fejlett elemzési képességek megkönnyítik a megfelelő beszállítók szegmentálásának és azonosításának feladatát. A szolgáltatás a következőket biztosítja:

- **Beszállítók regisztrálása**  
Lehetővé teszi az új beszállítók regisztrációinak létrehozását és kezelését, amelynek folyamata magába foglalja a meghívás útján történő, a névtelen vagy a gyors belső regisztrálást.
- **Beszállítók tisztázása**  
Tisztázási folyamat az új regisztrációkhoz. Lehetővé teszi, hogy a felhasználó elfogadja vagy elvesse a regisztrációkat. Elfogadás esetén új beszállítói bejegyzés hozható létre.
- **Beszállító értékelése**  
Lehetővé teszi a beszállítók vagy belső felhasználók értékeléseinek létrehozását és kezelését a kérdőívekben szereplő információk megadásához és frissítéséhez.
- **Beszállítók törzsadatainak frissítése**  
A válaszok átvitele a beszállító törzsadatainak frissítése céljából.
- **Értékelési sorozatok**  
Lehetővé teszi, hogy az Ügyfél automatikusan és rendszeresen értékeléseket hozzon létre egy automatizált értékelési folyamathoz.
- **Válaszok következményei**  
A rendszer konfigurálható úgy, hogy megjelölje a különös figyelmet igénylő kritikus vagy K.O. (knock-out - "kiütő") válaszokat, és értesítéseket vagy nyomkövetési felméréseket küldjön a válaszok alapján.
- **Követelményalapú jóváhagyás**  
Lehetővé teszi a követelmények és lehetséges eredményállapotok meghatározását, amelynek mérése a beszállítóra vonatkozóan az értékelésekre adott válasz alapján történik.
- **Kutatás és összehasonlítás**  
Lehetővé teszi a felmérések keresését és a beszállítók összehasonlítását a kérdésekre adott válaszok alapján.
- **Kérdéskészlet**  
Egy központi készletben tárolja a kérdőívekben használt összes fejezetet és kérdést (ezek típusa lehet szöveges, szám, dátum, feleletválasztós, entitásválasztó és melléklet).
- **Kérdőívtervezés**  
Lehetővé teszi többféle rugalmas kérdőívek használatát, amelyek bizonyos fejezetei vagy kérdései korlátozhatók úgy, hogy azokat csak a belső felhasználók tekinthetik meg vagy szerkeszthetik.
- **Többnyelvű**  
Támogatja a többnyelvű kérdőíveket a nemzetközi beszállítói bázis számára.
- **Értesítések**  
Meghívó és emlékeztető e-mail-értesítések a folyamat támogatásához.
- **Feladatlisták**  
Állapottal rendelkező személyre szabott feladatlisták
- **Munkafolyamat- és típusátogatás**  
A minősítési folyamatok alapja egy munkafolyamat-motor. A típusok lehetővé teszik különböző fajta regisztrációs és értékelési folyamatok használatát különféle munkafolyamatokkal és értesítéskészletekkel.

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

Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation segítségével értékelhető és szabályozható az Ügyfél beszállítóinak teljesítménye. A szolgáltatás a következőket biztosítja:

- **Teljesítményértékelés**  
Lehetővé teszi a beszállítók keresztfunkcionális teljesítményértékelésének kategóriánként és/vagy szervezetenként történő létrehozását és kezelését egy meghatározott időintervallumra vonatkozóan, egy eredménymutató alapján.

- Fordított értékelés  
Lehetővé teszi a beszállítók önértékelésének kategóriánként és/vagy szervezetenként történő létrehozását és kezelését egy meghatározott időintervallumra vonatkozóan, egy eredménymutató alapján.
- Egy/több kiértékelő  
A kritériumok egy vagy több szakértő általi kiértékelése, az egyes szakértők különböző súlyozásának lehetőségével.
- Koordinálás  
Lehetővé teszi, hogy a kezdeményező kiértékelők helyett koordinátorokat jelöljön ki. A koordinátorok azt a feladatot kapják, hogy kiválasszák a kiértékelőket a hozzájuk rendelt kritériumokhoz.
- Szerepkörök támogatása  
Lehetővé teszi szerepkörök meghatározását az eredménymutató bizonyos kritériumaihoz, így az értékelés kezdeményezője egyszerűbben rendelheti hozzá a kiértékelőt a kritériumhoz.
- Automatikus válasz  
A kritériumokra adott válaszok származtathatók a külső forrásokban tárolt információkból (tényszerű adatok).
- Értékelési sorozatok  
Lehetővé teszi, hogy az Ügyfél automatikusan és rendszeresen értékeléseket hozzon létre egy automatizált teljesítményértékelési folyamathoz.
- Értékelés kiadása  
Lehetővé teszi, hogy a felhasználók egy meghatározott csoportja megtekintse az értékelés eredményét, visszaküldje azt javításra, vagy kiadja elemzésre és jelentéskészítésre.
- Függő eredménymutatók  
Lehetővé teszi az eredménymutatók összekapcsolását, ezáltal az egyik eredménymutatóra épülő teljesítményértékelések eredményei felhasználhatók a másik eredménymutatóra épülő teljesítményértékelések kritériumainak megválaszolásához.
- Stratégiai fontosság  
Lehetővé teszi a stratégiai fontosságra vonatkozó értékelések létrehozását és kezelését, amelyekkel egy egyszerűsített értékelési folyamat és eredménymutató alapján értékelhető a beszállító jövőbeli fontossága.
- Elemzés és jelentéskészítés  
Lehetővé teszi, hogy az Ügyfél megtekintse és megkeresse a kiadott teljesítményértékeléseket és a stratégiai fontosságra vonatkozó értékeléseket. Az Ügyfél továbbá jelentéseket készíthet a részletes nézetekről, vagy összehasonlíthatja a teljesítményértékeléseket.
- Kritériumkészlet  
Egy központi készletben tárolja az eredménymutatókban használt összes fejezetet és kritériumot (ezek típusa lehet szöveges, szám és feleletválasztós).
- Eredménymutató-tervezés  
Lehetővé teszi többféle rugalmas eredménymutató meghatározását, amelyek súlyozása a fejezet vagy a kritérium szintjén határozható meg.
- Többnyelvű  
Támogatja a többnyelvű eredménymutatókat a nemzetközi felhasználói bázis számára.
- Értesítések  
Meghívó és emlékeztető e-mail-értesítéseket küld a folyamat támogatásához.
- Feladatlisták  
Állapottal rendelkező, személyre szabott feladatlisták.



- Munkafolyamat- és típus támogatás  
Az értékelési folyamatok alapja egy munkafolyamat-motor. A típusok lehetővé teszik különböző fajta teljesítményértékelési és stratégiai fontossági folyamatok használatát különféle munkafolyamatokkal és értesítéskészletekkel.

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

Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification szolgáltatási osztályokba rendszerezi és osztályozza a meglévő és a potenciális beszállítókat olyan fontos mutatószámok alapján, mint például a beszállítói értékelés eredményei és a stratégiai érték minősítése. Ez az osztályozás később a beszállítói portfólió aktív fejlesztésének alapjaként használható. A szolgáltatás a következőket biztosítja:

- Beszállítók szegmentálása  
Lehetővé teszi a beszállítók osztályozásának létrehozását és kezelését, amelynek során a beszállító osztálya a kategóriák és/vagy a szervezetek adott körére vonatkozóan határozható meg.
- Aktuális eredmények  
A beszállítók aktív osztályozásai a beszállító aktuális osztályozását mutatják a meghatározott körben.
- Elemzés és jelentéskészítés  
Lehetővé teszi, hogy az Ügyfél megtekintse és megkeresse a beszállítók aktív osztályozásait. Az Ügyfél jelentéseket készíthet az osztályozás eredményeiről.
- Szabványosított stratégiák  
Meghatározza az egyes osztályok stratégiáit a további műveletekre vonatkozóan az adott beszállító esetében.
- Többnyelvű  
Támogatja a többnyelvű eredménymutatókat a nemzetközi felhasználói bázis számára.
- Feladatlisták  
Állapottal rendelkező személyre szabott feladatlisták
- Munkafolyamat- és típus támogatás  
Az osztályozási folyamatok alapja egy munkafolyamat-motor. A típusok lehetővé teszik különböző fajta osztályozási folyamatok használatát különféle munkafolyamatokkal.

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

Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development az optimalizálási projektek intézkedéseinek és műveleteinek tervezését, megvalósítását és szabályozását tartalmazza. Lehetővé teszi a beszállítókra vonatkozó fejlesztési célok, a dátumok és a kötelezettségek meghatározását, továbbá a fejlődés szabályozását egy fenntartható szigorúságfok-rendszer használatával. A szolgáltatás a következőket biztosítja:

- Fejlesztési műveletek  
Lehetővé teszi egy adott terjedelemben és fókuszpontban (beszállítók, kategóriák, szervezetek és/vagy régiók) kapcsolódó műveletek, valamint azok tervezett és tényleges ütemezésének létrehozását és kezelését.
- Feladatok támogatása  
Lehetővé teszi műveletek meghatározását és kisebb feladatokra történő bontását, amelyek végrehajtás céljából hozzárendelhetők belső vagy külső felhasználókhöz.
- Feladatok végrehajtása  
Lehetővé teszi, hogy a belső vagy külső felhasználók végrehajtsák a hozzájuk rendelt feladatokat.
- Projektek és munkacsomagok  
Lehetővé teszi a műveletek projektekbe és munkacsomagokba történő csoportosítását egy adott területet érintő összes művelet jobb áttekinthetősége érdekében.

- Elemzés és jelentéskészítés  
Lehetővé teszi, hogy az Ügyfél megtekintse és megkeresse a kiadott projekteket és műveleteket. Az Ügyfél jelentéseket készíthet a projektek részletes nézeteiről.
- Szabványos műveletek  
Lehetővé teszi előre meghatározott műveletek és feladatok létrehozását, amelyek sablonként használhatók az új műveletek létrehozásakor.
- Értesítések  
Meghívó és emlékeztető e-mail-értesítések a folyamat támogatásához.
- Feladatlisták  
Állapottal rendelkező személyre szabott feladatlisták
- Munkafolyamat- és típustámogatás  
A fejlesztési folyamatok alapja egy munkafolyamat-motor. A típusok lehetővé teszik a különböző fajta műveleti folyamatok használatát különféle munkafolyamatokkal és értesítéskészletekkel.

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

Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management egy strukturált és átfogó folyamatot valósít meg, amellyel a beszerzési folyamat során felismerhetők, szabályozhatók és kiértékelhetők a beszállítókkal kapcsolatos kockázatok. Az átfogó jelentéskészítési és elemzési funkciók, valamint az automatikus korai figyelmeztető rendszer nyomon követi és felismeri a lehetséges kockázatokat, és proaktív módon indítja el a megfelelő intézkedéseket a kockázatok elkerülése és enyhítése érdekében. A szolgáltatás a következőket biztosítja:

- Kockázatértékelés  
Lehetővé teszi a kockázatértékelések létrehozását és kezelését beszállítók, kategóriák, szervezetek és/vagy régiók tartományában, egy kockázati eredménymutató alapján.
- Automatikus válasz  
A mutatókra adott válaszok automatikusan frissíthetők a külső forrásokban tárolt információkból (tényszerű adatokból).
- Kockázati mutatók  
Lehetővé teszi a kockázatértékelés eredményének megtekintését a „kockázati index”, a „valószínűség” és a „hatás” indexekben összesítve.
- Képletek támogatása  
Lehetővé teszi az indexek képletek használatával történő számítását a kockázatértékelés mutatóiból.
- Aktuális eredmények  
A beszállítók aktív osztályozásai a beszállító aktuális osztályozását mutatják a meghatározott körben.
- Küszöbértékek és kiemelés  
Lehetővé teszi alsó és/vagy felső cél- és toleranciaküszöbök meghatározását a mutatókhoz és az indexekhez. A rendszer az eredményeket ezen küszöbértékek alapján emeli ki.
- Elemzés és jelentéskészítés  
Lehetővé teszi, hogy az Ügyfél megtekintse és megkeresse az aktív kockázatértékeléseket. Az Ügyfél jelentéseket készíthet a kockázatértékelés eredményeiről.
- Mutatókészlet  
Egy központi készletben tárolja a kockázati eredménymutatókban használt összes mutatót (ezek típusa lehet szám és feleletválasztós).
- Eredménymutató-tervezés  
Lehetővé teszi többféle rugalmas kockázati eredménymutató meghatározását.
- Többnyelvű  
Támogatja a többnyelvű eredménymutatókat a nemzetközi felhasználói bázis számára.

- Feladatlisták  
Állapottal rendelkező személyre szabott feladatlisták
- Munkafolyamat- és típusátogatás  
A kockázati folyamatok alapja egy munkafolyamat-motor. A típusok lehetővé teszik különböző fajta kockázati folyamatok használatát különféle munkafolyamatokkal.

### 3. Választható jellemzők (feature)

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

Az Ügyfél számára a táruk elérése és keresése, kiadási feladatok végrehajtása és jóváhagyása, kockázati riasztások fogadása, jelentések megtekintése és végrehajtása, valamint minősítési felmérések, teljesítményértékelések és beszállítói fejlesztési műveletek megtekintése és az azokra való reagálás engedélyezett.

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

Ez a szolgáltatás felhasználható az Ügyfél nem termelési célú tevékenységeinek részeként, nem kizárólagosan beleértve a tesztelési, teljesítményhangolási, hibaelemzési, teljesítménymérési, kiadás előtti tesztelési és minőségbiztosítási tevékenységeket és/vagy az IBM SaaS ajánlathoz közzétett alkalmazásprogramozási felület használatával végzett, belső használatú kiegészítésekre és kiterjesztésekre irányuló fejlesztést.

### 4. Prémium szintű támogatási ajánlatok

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

Ez az ajánlat negyedévente legfeljebb négy adatbázis-frissítést, egy továbbfejlesztett, 99,7%-os Szolgáltatásszint-szerződési (Service Level Agreement, SLA) célkitűzést, valamint a frissítések a munkaidő helyett hétvégére történő ütemezését tartalmazza.

Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support biztosít továbbá egy Gyorsított értékteremtési vezetőt (Accelerated Value Leader, AVL) is. Az AVL személye lehet az IBM egy alkalmazottja vagy alvállalkozója, aki az alábbi feladatokat látja el:

- Problémakezelés  
Az IBM rendszeres állapotfrissítéseket biztosít, megvalósítja a problémákkal kapcsolatos kommunikációt az Ügyfél és az IBM között, előmozdítja a nyitott problémák megoldását és havi rendszerességgel biztosít felügyeleti jelentéseket a tevékenységekkel kapcsolatban.
- Megelőző jellegű támogatás  
Az IBM megadja annak a személynek a névvel ellátott kapcsolattartási információit, aki útmutatást és segítséget nyújt az IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatban az abban jelentkező problémák csökkentése vagy megelőzése érdekében. Ezek a tevékenységek többek között a következők lehetnek: az Ügyfél riasztása más Ügyfelek által tapasztalt hivatalos programelemzési jelentésekre (más néven APAR jelentésekre), segítségnyújtás kockázatomérséklési tervek kifejlesztésében, amikor változtatásokat – például frissítéseket – javasolnak az Ügyfél környezetében, részvétel a termék életciklusának és a karbantartás tervezésében, valamint időszakos jelentések biztosítása.
- Készségek megosztása  
Az IBM biztosítja az Ügyfél IBM SaaS rendszerrel kapcsolatos készségeinek fejlesztését vezető műszaki szakemberek által tartott előadásokra való meghívásokkal, valamint a műszaki információkhoz való korai hozzáférés biztosításával.

Az Ügyfél vállalja a következőket:

- kijelöl egy Elsődleges Kapcsolattartót, akinek felelősségei közé tartozik a támogatási hibajegyekkel kapcsolatos információk, frissítések és javítások fogadása és terjesztése, a függőben lévő támogatási hibajegyek prioritizálása, valamint az incidensekkel kapcsolatos állapotjelentések áttekintése, mielőtt felvenné a kapcsolatot az IBM vállalattal támogatás igénylése céljából;
- eljuttatja az Elsődleges Kapcsolattartó kapcsolattartási információit az IBM SaaS érvényességének kezdetekor, valamint 30 napos előzetes értesítést küld írásban az IBM számára az Elsődleges Kapcsolattartóval kapcsolatos bármely változásról az AVL vezetőn keresztül; és
- részt vesz az AVL által levezényelt konferenciahívásokon.

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

Ez az ajánlat tartalmazza az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support minden jellemzőjét, valamint az alábbiakat is:

- **Távrolról Biztosított Éves Állapotellenőrzési Szolgáltatás**  
Az IBM biztosítja az Ügyfél konfigurációjának, valamint az IBM SaaS üzembe helyezésének és használatának állapotellenőrzési becslését. A becslés tartalmazni fogja az IBM SaaS használatának javításra vonatkozó eredményeket és javaslatokat. A jelen szolgáltatás részeként az IBM át fogja tekinteni az Ügyfél szolgáltatásbevezetésének eredeti dokumentációját, át fogja tekinteni a nyitott APAR jelentéseket, végfelhasználói interjúkat fog készíteni, át fogja tekinteni az Ügyfél IBM SaaS konfigurációját, biztosítani fogja az integrációk és az egyes modulok szokásos jellemzőinek becslését, és egy eredményeket, megfigyeléseket és javítási javaslatokat tartalmazó elemzési jelentést fog nyújtani.
- **Távrolról Biztosított Frissítési Szolgáltatás**  
Az IBM frissítési szolgáltatásokat biztosít azon Ügyfelek számára, akik az IBM SaaS 10.0-ás vagy újabb változatával rendelkeznek, amelynek keretében az adott változat újabb kiadására frissíthetik rendszerüket. Az Ügyfél köteles előfizetni egy nem termelési környezetben telepített IBM SaaS szolgáltatásra, elolvasni az új kiadások minden dokumentációját, létrehozni és birtokolni a frissítési projekttervet és benyújtani a frissíteni kívánt IBM SaaS rendszerre vonatkozó megfelelő Támogatási hibajegyeket. Az IBM útmutatást nyújt az Ügyfél projekt- és felhasználóhozáférés-biztosítási terveivel kapcsolatban, biztosítja az IBM SaaS konfigurációs fájljainak áttekintését és irányítását, az új funkciók áttekintését, valamint segíti az Ügyfelet a frissítés tesztelésében.
- **Negyedéves üzleti áttekintések**  
Az IBM kapcsolatba lép az Ügyféllel az Ügyfél IBM SaaS példányának áttekintése céljából, beleértve a bevezetés Ügyfél általi megvalósítását, az aktuális tevékenységeket, a problémákat és a jövőbeli terveket.
- **Hétvégi frissítések prioritásos ütemezése**  
Az Ügyfél előnyben részesül a hétvégi frissítések ütemezése során az Ügyfél és az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support ajánlatot megvásárló más Ügyfelek számára fenntartott időpontok révén.

## 5. Távrolról Biztosított Szolgáltatások

Annak érdekében, hogy az IBM biztosítani tudja a Szolgáltatási ajánlatot, az Ügyfél:

- kijelöli az Ügyfél kapcsolattartóját, aki az Ügyfél részéről az IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatos kommunikációért felel. Ez a személy jogosult lesz az Ügyfél nevében eljárni a jelen IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatos összes ügyben; közvetítőként fog eljárni az IBM és az Ügyfél összes olyan osztálya között, amely részt vesz az IBM SaaS szolgáltatásban; részt vesz a projektállapot-megbeszéléseken, információkat nyújt és szerez be, döntéseket hoz az IBM kérésére három (3) munkanapon belül; szükség szerint segít megoldani és a megfelelő szintre továbbítani az IBM SaaS problémáit az Ügyfél szervezetén belül;
- hozzáférést biztosít az IBM számára az Ügyfél IBM SaaS adattárához;
- együttműködik az Ügyfél feladatainak és tevékenységeinek végrehajtása érdekében;
- elfogadja és egyetért azzal, hogy ezeket a Szolgáltatásokat úgy tervezték, hogy egy üzleti terület vegye használatba a szoftvert, meghatározott követelményekkel. Az IBM SaaS támogatja a több üzleti területen történő üzembe helyezést, de további területekhez további Szolgáltatási ajánlatok lehetnek szükségesek;
- biztosítja az Ügyfél üzleti követelményeit a megvásárolt Szolgáltatási ajánlatok tekintetében;
- felelősséget vállal a tesztervek, a kapcsolódó tesztparancsfájlok és a hozzájuk tartozó adatok fejlesztéséért és megvalósításáért;
- felelősséget vállal a végfelhasználói üzleti eljárások fejlesztéséért és az engedélyezési szolgáltatások végfelhasználóknak történő fejlesztéséért és biztosításáért; valamint
- konzultál az IBM vállalattal olyan harmadik felekkel történő kapcsolatfelvétel előtt, amelyeknek a munkája befolyásolhatja az IBM szolgáltatásnyújtási képességeit, illetve felelősséget vállal a harmadik felek kezeléséért és teljesítményéért.

## **5.1 Szolgáltatási ajánlatok**

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

Az IBM szolgáltatásbevezetési szolgáltatásokat biztosít az Ügyfél rendszergazdái számára az IBM SaaS szolgáltatáshoz. Ezek tartalmazni fogják a rendszergazdai funkciók működésének áttekintéseit, megbeszéléseket a bevált gyakorlatokról, gyakorlati tapasztalatszerzést a rendszergazdai funkciók végrehajtásáról egy teszthelyen, és válaszadást biztosítanak az Ügyfél a bevezetési oktatás során felmerülő konkrét kérdéseire. A bevezetési oktatás minden alkalma egynapos, és az Ügyfél kérése szerint az öt opcionális IBM SaaS ajánlat egyikére terjed ki. Az IBM bevezetési műhelyfoglalkozást tart az Ügyfél által a bevezetési oktatáshoz kiválasztott opcionális IBM SaaS ajánlat IBM SaaS funkcióiról. A témakörök között szerepel a kiválasztott modulhoz kapcsolódó funkciók áttekintése, a modulösszetevők konfigurálási folyamata, a legfontosabb üzleti megfontolások az IBM SaaS funkcióinak használatához, valamint az IBM SaaS funkcióival kapcsolatos adminisztrációs elemek, például a szervezetek, a felhasználók és a kategóriák. A műhelyfoglalkozás tartalmazni fog egy funkcionális áttekintést, valamint gyakorlatokat is, amelyek segítségével az Ügyfélfelhasználók jobban megismerhetik az IBM SaaS szolgáltatást. Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement szolgáltatást a jelen szolgáltatással egy időben kell megvásárolni és teljesíteni, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

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

Az IBM szolgáltatásokkal segíti az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management minősítési modul bevezetését, beleértve a beszállítók önregisztrációját, hogy lehetővé tegye az Ügyfél számára az SLM használatát az IBM Emptoris Strategic Supply Management ajánlatcsomag elsődleges beszállítójának előkészítési megközelítésére vonatkozóan. Az IBM kettő, egyenként 4 órás tervezési műhelyfoglalkozást tart az IBM SaaS szolgáltatásról. Az első műhelyfoglalkozás a beszállítók bevezetésének megközelítésével, a beszállítók önregisztrációs funkcióival és a beszállítók a bevezetési folyamat következő lépéséhez történő tisztázásának lépéseivel foglalkozik. A második műhelyfoglalkozás a beszállítók minősítési folyamatával foglalkozik, beleértve egy értékelő kérdőív használatát és a beszállítók elérhetővé tételére vonatkozó lépések elsajátítását az Ügyfél által megvásárolt IBM Emptoris Strategic Supply Management ajánlatokon belül. Az IBM létrehozza a folyamat prototípusát az Ügyfél adataival. Az IBM 16 órás szolgáltatásbevezetési képzést biztosít az Ügyfél számára. Az IBM támogatja a konfigurációs bejegyzések kiépítését a termelési IBM SaaS környezetben. Ez a következőket fogja tartalmazni: egy regisztrációs és egy értékelő kérdőív (legfeljebb 75 kérdéssel), egy típus, egy sablon és egy értesítési csomag. Az IBM konzultációs támogatást biztosít az Ügyfél számára az IBM SaaS ajánlathoz, az Ügyfél érvényesítési folyamatához, az Ügyfél üzleti eljárás-fejlesztéséhez és az Ügyfél végfelhasználóinak hozzáférés-biztosításához. Az IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement szolgáltatást ezzel a szolgáltatással egy időben meg kell vásárolni és teljesíteni kell, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

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

Az IBM szolgáltatásokkal segíti az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation ajánlat bevezetését. Az IBM egy 4 órás tervezési műhelyfoglalkozást tart az IBM SaaS szolgáltatásról. A műhelyfoglalkozás a következőkre terjed ki: értékelési eredménymutatók, felhasználói szerepkörök és jogosultságok, értékeléssel kapcsolatos értesítések és Ügyfélkövetelmények. Az IBM kifejleszt egy tervdokumentumot az értékelési elemek konfigurációs megközelítéséhez. Az IBM létrehozza az értékelési megközelítés prototípusát az Ügyfél adataival. Az IBM 16 órás szolgáltatásbevezetési képzést biztosít az Ügyfél számára. Az IBM támogatja a konfigurációs bejegyzések kiépítését a termelési IBM SaaS környezetben, amelyek egy legfeljebb 30 kritériumból álló eredménymutatót, egy típust, egy sablont és egy értesítési csomagot fognak tartalmazni. Az IBM konzultációs támogatást biztosít az Ügyfél számára az IBM SaaS használatához, az Ügyfél érvényesítési folyamatához, az Ügyfél üzleti eljárás-fejlesztéséhez és az Ügyfél végfelhasználóinak hozzáférés-biztosításához. Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement szolgáltatást a jelen szolgáltatással egy időben kell megvásárolni és teljesíteni, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

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

Az IBM szolgáltatásokkal segíti az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification ajánlat hatékony bevezetését. Az IBM egy 4 órás tervezési műhelyfoglalkozást tart, amely a következőkre terjed ki: az osztályozási kritériumok meghatározása, a beszállítók osztályozásának elemzési és jelentéskészítési követelményei, felhasználói szerepkörök és jogosultságok, osztályozással kapcsolatos értesítések és Ügyfélkövetelmények. Az IBM kifejleszt egy tervdokumentumot az osztályozási elemek konfigurációs megközelítéséhez. Az IBM létrehozza az osztályozási megközelítés prototípusát az Ügyfél adataival. Az IBM 16 órás szolgáltatásbevezetési képzést biztosít az Ügyfél számára. Az IBM támogatja a konfigurációs bejegyzések kiépítését a termelési IBM SaaS környezetben. Ez egy legfeljebb 20 kritériumból álló eredménymutató-alapú osztályozást és egy értesítési csomagot fog tartalmazni. Az IBM konzultációs támogatást biztosít az Ügyfél számára a szoftverhasználathoz, az Ügyfél érvényesítési folyamatához, az Ügyfél üzletieljárás-fejlesztéséhez és az Ügyfél végfelhasználóinak hozzáférés-biztosításához. Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement szolgáltatást a jelen szolgáltatással egy időben kell megvásárolni és teljesíteni, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

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

Az IBM szolgáltatásokkal segíti az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management ajánlat bevezetését. Az IBM egy 8 órás tervezési műhelyfoglalkozást tart az IBM SaaS szolgáltatásról. A műhelyfoglalkozás a következőkre terjed ki: kockázati modell és a teljes folyamat, beszállítói kockázattal kapcsolatos elemzés és jelentéskészítés, felhasználói szerepkörök és jogosultságok, beszállítói kockázattal kapcsolatos értesítések és Ügyfélkövetelmények. Az IBM kifejleszt egy tervdokumentumot a beszállítói kockázat elemeinek konfigurációs megközelítéséhez. Az IBM létrehozza a beszállítói kockázati megközelítés prototípusát az Ügyfél adataival. Az IBM 16 órás szolgáltatásbevezetési képzést biztosít az Ügyfél csapatának. Az IBM támogatja a konfigurációs bejegyzések kiépítését a termelési IBM SaaS környezetben. Ez egy legfeljebb 20 mutatóval, azon belül ötféle riasztásmeghatározással rendelkező kockázati eredménymutatót, egy típust és egy értesítési csomagot fog tartalmazni. Az IBM konzultációs támogatást biztosít az Ügyfél számára a szoftverhasználathoz, az Ügyfél érvényesítési folyamatához, az Ügyfél üzletieljárás-fejlesztéséhez és az Ügyfél végfelhasználóinak hozzáférés-biztosításához.

Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement szolgáltatást a jelen szolgáltatással egy időben kell megvásárolni és teljesíteni, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

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

Az IBM szolgáltatásokkal segíti az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development ajánlat bevezetését. Az IBM egy 8 órás tervezési műhelyfoglalkozást tart az IBM SaaS szolgáltatásról. A műhelyfoglalkozás a következőkre terjed ki: a beszállítók fejlesztési folyamata és az azzal kapcsolatos elemzés és jelentéskészítés, felhasználói szerepkörök és jogosultságok, beszállítói kockázattal kapcsolatos értesítések és Ügyfélkövetelmények. Az IBM kifejleszt egy tervdokumentumot a beszállítói fejlesztés elemeinek konfigurációs megközelítéséhez. Az IBM létrehozza a beszállítói fejlesztési megközelítés prototípusát az Ügyfél adataival. Az IBM 16 órás szolgáltatásbevezetési képzést biztosít az Ügyfél csapatának. Az IBM támogatja a konfigurációs bejegyzések kiépítését a termelési IBM SaaS környezetben. Ez legfeljebb három fejlesztési projektet és egy értesítési csomagot fog tartalmazni. Az IBM konzultációs támogatást biztosít az Ügyfél számára a szoftverhasználathoz, az Ügyfél érvényesítési folyamatához, az Ügyfél üzletieljárás-fejlesztéséhez és az Ügyfél végfelhasználóinak hozzáférés-biztosításához. Az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement szolgáltatást a jelen szolgáltatással egy időben kell megvásárolni és teljesíteni, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

# IBM Felhasználási Feltételek (ToU) – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

## "B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében meghatározottak szerint alkalmazható. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást. Az SLA csak az Ügyfél számára érhető el, és csak a termelési célú környezetekben való használatra vonatkozik.

### 1. Rendelkezésre-állási Jóváírás

- a. Az SLA követelményeinek való nem megfeleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb harminc munkanappal az IBM SaaS elérhetőségét befolyásoló esemény után el kell küldeni. Egy érvényes SLA-alapú követelés teljesítése az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás formájában történik, amelynek összege attól az időtartamtól függ, amíg az IBM SaaS termelési célú rendszerfeldolgozása nem volt elérhető („Állásidő”). Az Állásidő az esemény az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét; az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat; az Ügyféltől vagy harmadik személytől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat; a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat; vagy az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket. Az IBM a lehető legnagyobb mértékű visszatérítést alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban az IBM SaaS összesített rendelkezésre állásának megfelelően, az alábbi táblázat szerint. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett visszatérítések összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát.
- b. A csomagban értékesített IBM SaaS ajánlatok (önálló IBM SaaS ajánlatok, amelyek együttesen vannak értékesítve egyetlen ajánlatként, kombinált áron) esetén a visszatérítés számításának alapját a csomagban értékesített IBM SaaS ajánlat kombinált árának egyetlen hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS ajánlatok havi előfizetési díja képezi. Az Ügyfél egyszerre csak egyetlen, csomagban értékesített IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban nyújthat be követelést.

### 2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során	Visszatérítés (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a)
< 99,7% a Premium szintű támogatást megvásárló Ügyfelek esetén	2%
< 99,0%, ha az Ügyfél nem vásárolt Premium szintű támogatást	2%
< 97,0%	5%
<95,0%	10%

\*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM üzleti partnertől szerezte be, a havi előfizetési díj számítása az IBM SaaS ajánlat éppen érvényes listaárának 50%-a alapján lesz kiszámítva a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra vonatkozóan.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma a Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 500 perc Állásidő egy szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban	
- 500 perc Állásidő	
= 42 700 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,8%-os rendelkezésre állásért egy szerződéses hónap során
<hr/>	
összesen 43 200 perc	