

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals aangegeven in het Transactiedocument:

- a. **Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten te verwerven voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker aan wie op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, een apparaat of een applicatieserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS-aanbieding, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers

aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

- b. **Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.
- c. **Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen in rekening worden gebracht, zoals aangegeven in het Transactiedocument.

3.2 Verschuldigde bedragen voor remote services

Remote Services en onderhoudsabonnementen worden hetzij op afstand, hetzij op een vestiging van IBM verleend. Projectplannen en projectdocumentatie worden geleverd in de vorm van documenten die eigendom zijn van IBM, waarbij Klant het onbeperkte recht heeft deze te kopiëren en ze voor zijn bedrijfsactiviteiten te gebruiken. IBM wijst binnen 20 werkdagen na ontvangst van de bestelling leveringsmedewerkers aan en verstrekt wekelijks een projectstatusrapport. Verbintenissen voor op afstand verleende services (Remotely Delivered Service Engagements) zijn naar verwachting binnen 150 dagen na de start van de serviceactiviteiten voltooid.

3.3 Controle

Klant zal i) gegevens en de uitvoer van systeemtools bewaren en op verzoek verstrekken, en toegang tot de gebouwen van Klant verlenen, zoals naar redelijkheid noodzakelijk voor IBM en zijn onafhankelijke auditor om de naleving van de Overeenkomst door Klant te controleren, en ii) terstond de vereiste gebruiksrechten bestellen en betalen tegen de op dat moment geldende tarieven van IBM, alsmede andere als gevolg van een dergelijke controle vastgestelde verschuldigde bedragen en verplichtingen voldoen, zoals door IBM aangegeven in een factuur. Deze verplichtingen inzake controle op de naleving zijn van kracht gedurende de looptijd van de IBM SaaS en twee jaar daarna.

4. Opties voor verlenging van de Abonnementsperiode voor IBM SaaS

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

5. Technische ondersteuning

IBM zal het IBM Software as a Service Support Handbook ter beschikking stellen, met daarin contactgegevens voor technische ondersteuning en andere informatie en processen. Technische ondersteuning wordt in combinatie met de IBM SaaS verleend en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding. Bij het werken met ondersteuningstickets voor de IBM SaaS worden de volgende severity's gebruikt:

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productie-omgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist. Opmerking: We werken 24x7 samen met Klant aan de oplossing van kritieke problemen, op voorwaarde dat Klant op de desbetreffende tijden een technische medewerker beschikbaar heeft.	Binnen 1 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Algemeen

Klant gaat ermee akkoord dat IBM Klant in het openbaar in publicitaire of marketinguitingen mag noemen als abonnee van de IBM SaaS.

6.2 Sites en services van derden

Indien Klant of een IBM SaaS-gebruiker content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of toegankelijk is gemaakt via de IBM SaaS-aanbieding, verlenen Klant en de IBM SaaS-gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van content mogelijk te maken, met dien verstande dat dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden.

6.3 Data

IBM kan, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (de werknemers en contractanten van Klant) verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun onderaannemers, overal waar IBM en haar onderaannemers zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

Voor transacties uitgevoerd in alle EU Lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en Zwitserland gelden de volgende bepalingen: Klant gaat ermee akkoord dat IBM content, met inbegrip van persoonsgegevens (zoals deze term gedefinieerd is in EU Richtlijn 95/46/EC), ter verwerking over landsgrenzen heen mag doorgeven naar de volgende landen: Canada, Ierland, India en de Verenigde Staten. Klant gaat ermee akkoord dat IBM deze lijst van landen na voorafgaand bericht kan aanpassen

wanneer IBM dit naar redelijkheid noodzakelijk acht voor de levering en ondersteuning van de IBM SaaS. Met betrekking tot de doorgifte van persoonsgegevens uit het Europees Economisch Gebied of Zwitserland, kunnen de partijen of hun desbetreffende gelieerde ondernemingen in hun desbetreffende rollen afzonderlijke standaard ongewijzigde EU Modelovereenkomsten aangaan ingevolge EC Besluit 2010/87/EU, waarbij de optionele clausules worden verwijderd. Geschillen of aansprakelijkheden die voortvloeien uit deze overeenkomsten, ook indien ze door gelieerde ondernemingen zijn aangegaan, worden door de partijen behandeld alsof de desbetreffende geschillen of aansprakelijkheden tussen hen zijn ontstaan onder de voorwaarden van deze Overeenkomst.

6.4 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

6.5 Backup

Er worden dagelijks backups gemaakt voor productie-Instances, en wekelijks voor niet-productie-Instances. IBM bewaart een backupkopie van de gegevens van Klant gedurende een maximumperiode van 90 dagen voor productie-Instances en maximaal zeven dagen voor niet-productie-Instances. Klant is verantwoordelijk voor het zodanig configureren van de beveiliging van de IBM SaaS dat het voor individuele gebruikers onmogelijk is om gegevens te wissen, en mochten er gegevens zijn gewist, dan gaat Klant ermee akkoord dat IBM niet verplicht is de gewiste gegevens terug te zetten en dat IBM, indien beschikbaar, voor dergelijke werkzaamheden bedragen in rekening kan brengen.

6.6 Afloop van de IBM SaaS

Voorafgaand aan de afloop of beëindiging van de IBM SaaS kan Klant elk van de geleverde rapportage- of exportfuncties van de IBM SaaS gebruiken voor het extraheren van gegevens. Dataextractieservices op maat zijn verkrijgbaar onder een separate overeenkomst. Na ontvangst van een ondersteuningsverzoek van Klant dienaangaande, zal IBM, binnen 30 dagen na afloop of beëindiging van de IBM SaaS, Klant een elektronische kopie van diens content verstrekken, in de native indeling van de applicatie.

6.7 Upgrades van de IBM SaaS

IBM zal, tijdens kantooruren in de tijdzone van Klant, software-upgrades voor de productie- of niet-productie-Instances van de IBM SaaS installeren en configureren op een wederzijds overeengekomen tijdstip, op basis van beschikbaarheid. Bij een abonnement op IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support of IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support kan Klant een verzoek tot inplanning tijdens het weekend indienen. Abonnees op IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support ontvangen een voorkeursbehandeling voor het plannen van upgrades tijdens het weekend.

Beëindiging van de ondersteuning voor de versie van de software die als onderdeel van de IBM SaaS wordt geleverd, wordt 12 maanden vooraf door IBM bekendgemaakt. Voorafgaand aan de beëindigingsdatum van de ondersteuning zal IBM met Klant samenwerken om elk van diens Instances van de IBM SaaS te migreren naar een ondersteunde versie van de software. De migratiekosten komen voor rekening van Klant. Indien de migratie naar een ondersteunde versie van de software niet binnen de beëindigingsperiode is voltooid en dit niet het gevolg is van vertragingen die uitsluitend te wijten zijn aan IBM of diens subcontractanten, kan IBM deze overeenkomst beëindigen middels een schriftelijke kennisgeving aan Klant, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

6.8 Database refreshes

Voor elk aangekocht niet-productiesysteem zal IBM de inhoud van productiedatabases eens per drie maanden (of maximaal vier maal per drie maanden voor Premium Support) repliceren naar de niet-productieomgeving van Klant. Refresh services worden op een wederzijds overeengekomen tijdstip uitgevoerd, op basis van beschikbaarheid.

6.9 Door Klant verstrekte certificaten

Tenzij Klant uitdrukkelijk verzoekt om zijn eigen internet-URL (uniform resource locator) te gebruiken, wordt de IBM SaaS zodanig geconfigureerd dat deze een door IBM verstrekte internet-URL gebruikt. Indien Klant ervoor kiest om voor de IBM SaaS zijn eigen internet-URL te gebruiken, draagt Klant de

volledige verantwoordelijkheid, alle onderhoudsverplichtingen en alle kosten voor de verlenging van zowel de desbetreffende URL en als de vereiste certificaten. Klant dient de vereiste certificaten en de setupgegevens aan IBM te verstrekken voordat de levering van de IBM SaaS wordt voltooid.

6.10 Disaster Recovery

Voor zover Klant werkt met een actuele, ondersteunde versie van de IBM SaaS, wordt er, indien Klant ten minste één niet-productieomgeving heeft aangekocht, in geval van een grote systeemstoring veroorzaakt door een natuurramp (bijv. brand, aardbeving, overstroming, etc.) disaster recovery uitgevoerd door een uit zakelijk oogpunt redelijke inspanning te doen om de productiedata van Klant terug te zetten op een van de niet-productieomgevingen van Klant, met een recoverydoelstelling van 72 uur. Dit is geen garantie en er is geen service level agreement beschikbaar.

6.11 Vereisten voor cumulatieve gebruiksrechten

Klanten dienen, ter dekking van de IBM SaaS-gebruikers van IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud, een gebruiksrecht voor een Instance te verwerven alsmede voldoende gebruiksrechten voor Geautoriseerde Gebruikers.

6.12 Gebruiksrechten niet vereist

Beheerders, anonieme gebruikers en externe gebruikers zijn in de IBM SaaS aanbieding inbegrepen.

Een beheerder is een persoon die verantwoordelijk is voor het bijhouden/bijwerken van de beheerfuncties van de IBM SaaS. Dit kan omvatten het maken/bijwerken van sjablonen, vragenlijsten, scorekaarten, typen, kennisgevingssjablonen, het configureren van gebruikersmachtigingen, organisaties, gegevensbronnen, groepen, rollen, werkstromen, categorieën en master leveranciersrecords. Als een beheerder activiteiten uitvoert die niet op het vlak van beheer liggen, is daar een gebruiksrecht als Geautoriseerde Gebruiker voor benodigd.

Een anonieme gebruiker is een account waarmee niet kan worden aangemeld en dat alleen wordt gebruikt voor het definiëren van machtigingen voor anonieme taken in werkstromen.

Een externe gebruiker (gebruikers geassocieerd worden met externe derde partijen met wie Klant een verbintenis heeft en voor wie Klant verantwoordelijk is) kan toegang tot de IBM SaaS worden verleend kan gebruikmaken van productfuncties zoals het bekijken/bijwerken van beoordelingen, het bekijken/uitvoeren van evaluaties of het bekijken van/deelnemen aan acties voor ontwikkeling.

Externe gebruikers en anonieme gebruikers worden beschouwd als Gast Gebruikers. Klant heeft geen gebruiksrecht als Gemachtigde Gebruiker te verwerven voor Gast Gebruikers van de IBM SaaS. Gast Gebruikers vallen onder de verantwoordelijkheid van Klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, a) alle vorderingen van de Gast Gebruikers met betrekking tot de IBM SaaS; b) verschuldigde bedragen die door de Gast Gebruikers zijn opgebouwd; of c) elk misbruik van de IBM SaaS door deze Gast Gebruikers.

Bijlage A

1. Beschrijving van IBM SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) is een modulaire, schaalbare oplossing die ondersteuning verzorgt voor vereisten op het gebied van leveranciersbeheer. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud biedt de volgende kernfunctionaliteit:

- Master data – maakt het mogelijk een hiërarchische structuur van leveranciers, organisaties en regio's bij te houden voor gebruik in de processen, analyses en rapportages van bedrijfsmodules.
- SLM 360 – geeft module-informatie over een leverancier, een categorie of een regio.
- Persons – biedt mogelijkheden voor het beheer van de contactgegevens van interne en externe deelnemers en belanghebbenden.
- Users and user groups – biedt mogelijkheden voor het beheer van interne en externe gebruikersaccounts en voor het clusteren van gebruikersaccounts in interne en externe gebruikersgroepen.
- Permissions – biedt mogelijkheden voor het definiëren van machtigingen en beperkingen voor gebruikers of gebruikersgroepen om toegang te verkrijgen tot gegevensobjecten, menu's en taken in de applicatie.
- Follow-up actions – biedt mogelijkheden voor het starten van de verwerking van een module op basis van een ander bedrijfsobject van een andere module, waarbij er verwijzingen van de gemaakte follow-ups worden bijgehouden.

De IBM SaaS biedt Klant mogelijkheden voor het invoeren en beheren van content waarin zich informatie bevindt die onder de toepasselijke privacywetgeving kan worden aangemerkt als persoonsgegevens, zoals:

- contactgegevens (naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, personeels-ID, kostenplaats)
- technische ID's (gebruikersnaam, wachtwoord, IP-adressen, MAC-adressen)

Deze IBM SaaS is niet ontworpen om te voldoen aan specifieke beveiligingsvereisten inzake gevoelige persoonsgegevens, beschermde gezondheidsinformatie of andere gereguleerde content. Het is de verantwoordelijkheid van Klant te bepalen of deze IBM SaaS voldoet aan de eisen van Klant met betrekking tot het type content dat Klant in samenhang met de IBM SaaS gebruikt. Klant mag de IBM SaaS onder geen voorwaarde gebruiken voor het verzamelen, verwerken of opslaan van beschermde gezondheidsinformatie.

De IBM SaaS voert versleuteling van content uit tijdens de datatransmissie tussen het IBM-netwerk en het netwerktoegangspunt of de eindgebruikerscomputer. De IBM SaaS voert versleuteling op content uit wanneer content "at rest" wacht op datatransmissie, mits Klant versie 10.1.1 of hoger van de IBM SaaS gebruikt. Zo niet, dan is Klant verantwoordelijk voor het versleutelen van content voordat deze wordt toegevoegd aan de IBM SaaS.

2. Basisabonnementen

Hieronder volgt een beschrijving van de abonnementsopties van de IBM SaaS (elke abonnementsoptie is een "Basisabonnement") die beschikbaar zijn als de desbetreffende IBM SaaS. In het Transactiedocument wordt aangegeven welke Basisabonnementen er zijn aangekocht. Verwijzingen in dit document naar de IBM SaaS zijn van toepassing op de aangekochte Basisdocumenten.

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Supplier Qualification biedt een gestructureerd framework voor processen die vereist zijn voor de efficiency en nauwkeurigheid van gegevens tijdens het opbouwen en onderhouden van het leveranciersbestand van de organisatie van Klant. Leveranciers kunnen hun gegevens laden en bewerken. Een scala van functies, bijvoorbeeld voor het flexibel definiëren van leveranciersprofielen, samen met geavanceerde analysemogelijkheden vereenvoudigen het indelen en vaststellen van de toepasselijke leveranciers. Deze voorziening biedt:

- Supplier registration
Maakt het mogelijk om registraties voor nieuwe leveranciers te maken en te beheren, een proces dat registratie op uitnodiging, anonieme of interne, snelle registratie omvat.
- Supplier clearing
Een bevestigingsproces voor nieuwe registraties. Hiermee krijgt de gebruiker de mogelijkheid registraties te accepteren of te verwijderen; bij acceptatie kan een nieuw record voor de leverancier worden gegenereerd.
- Supplier assessment
Biedt mogelijkheden voor het maken en beheren van toetsen voor leveranciers of interne gebruikers waarbij gegevens via vragenlijsten worden opgegeven of bijgewerkt.
- Supplier Master Data Update
Verzorgt de overdracht van antwoorden voor het bijwerken van de mastergegevens van leveranciers.
- Assessment series
biedt Klant de mogelijkheid tot het automatisch en periodiek genereren van toetsen voor gebruik in een geautomatiseerd toetsingsproces.
- Answer consequences
Het systeem kan worden geconfigureerd om cruciale of alles-of-niets antwoorden te markeren voor extra aandacht en het kan meldingen of opvolgvragen verzenden op grond van de gegeven antwoorden.
- Requirement based approval
Biedt Klant de mogelijkheid om vereisten en de mogelijke status van resultaten te definiëren die op grond van antwoorden op toetsen voor een leverancier worden gemeten.
- Research and comparison
Biedt mogelijkheden voor het zoeken naar toetsen op grond van antwoorden op vragen en leveranciers vergelijken op de antwoorden op vragen.
- Question pool
Verzorgt het opslaan van alle in vragenlijsten gebruikte hoofdstukken en vragen (van het type tekst, getal, datum, multiple-choice, item selecteren, bijlage) in een centrale pool.
- Questionnaire design
Maakt het gebruik van meerdere, flexibele vragenlijsten mogelijk, met de mogelijkheid het bekijken of bewerken van bepaalde hoofdstukken of vragen te beperken tot interne gebruikers.
- Multi-lingual
Biedt ondersteuning aan vragenlijsten voor een internationaal leveranciersbestand in diverse talen.
- Notifications
Verzorgt e-mailmeldingen met uitnodigingen of herinneringen ter ondersteuning van het proces.
- Task lists
Op de persoon toegespitste takenlijsten met de bijbehorende status.
- Workflow and type support
Kwalificatieprocessen zijn gebaseerd op een werkstroomprogramma. Met Types beschikt u over de mogelijkheid meerdere soorten registraties en toetsingsprocessen te gebruiken met verschillende werkstromen en berichtensets.

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation biedt de mogelijkheid de prestaties van de leveranciers van Klant te toetsen en te sturen. De voorziening biedt:

- **Performance evaluation**
Maakt het aanmaken en beheren van evaluaties van prestaties van leveranciers op meerdere terreinen mogelijk, op categorie en/of organisatie in een gedefinieerde periode en op basis van een scorekaart.
- **Reverse evaluation**
Maakt het aanmaken en beheren van zelf-evaluaties van leveranciers op basis van categorie en/of organisatie mogelijk, in een gedefinieerde periode en op basis van een scorekaart.
- **Single/multiple evaluators**
Een criterium dat door een of meer experts wordt geëvalueerd, met de mogelijkheid elke expert een ander gewicht toe te kennen.
- **Coordination**
Geeft de initiatiefnemer de mogelijkheid om coördinatoren in plaats van beoordelaars toe te wijzen. Coördinatoren ontvangen een taak om beoordelaars te selecteren voor de aan hen toegewezen criteria.
- **Role support**
Biedt mogelijkheden voor het definiëren van rollen voor bepaalde criteria in een scorekaart om de toewijzing van een beoordelaar aan criteria door een initiatiefnemer van een toets te vereenvoudigen.
- **Automatic answering**
Antwoorden voor een criterium kunnen worden afgeleid uit opgeslagen gegevens uit externe bronnen (harde feiten).
- **Evaluation series**
Maakt het voor Klant mogelijk om evaluaties automatisch en periodiek te genereren voor gebruik in een geautomatiseerd proces ten behoeve van evaluatie van de prestaties.
- **Evaluation release**
Geeft een gedefinieerde set van gebruikers de mogelijkheid om het resultaat van een evaluatie te beoordelen, terug te sturen voor correcties of vrij te geven voor analyse en rapportage.
- **Dependent scorecards**
Maakt koppeling van scorekaarten mogelijk, waardoor de resultaten van prestatie-evaluaties op basis van de ene scorekaart kunnen worden gebruikt voor het beantwoorden van criteria in prestatie-evaluaties op basis van een andere scorekaart.
- **Strategic importance**
Maakt de aanmaak en het beheer van evaluaties over strategisch belang mogelijk, dit middels het evalueren van het toekomstige belang van de leverancier op basis van een vereenvoudigd evaluatieproces en een scorekaart.
- **Analysis and reporting**
Biedt Klant de mogelijkheid om naar vrijgegeven prestaties-evaluaties en evaluaties van strategisch belang te zoeken en deze te bekijken. Klant krijgt tevens de mogelijkheid tot het maken van rapporten van gedetailleerde weergaven of vergelijkingen van prestatie-evaluaties.
- **Criterion pool**
Verzorgt de opslag van alle in vragenlijsten gebruikte hoofdstukken en criteria (van het type tekst, getal en multiple-choice) in een centrale pool.
- **Scorecard design**
Maakt de definitie van meerdere flexibele scorekaarten mogelijk, waarbij gewichten kunnen worden gedefinieerd op het niveau van hoofdstukken en criteria.

- Multi-lingual
Ondersteunt scorekaarten voor een internationaal gebruikersbestand in diverse talen.
- Notifications
Verzendt e-mailmeldingen met uitnodigingen en herinneringen ter ondersteuning van het proces.
- Task lists
Op de persoon toegespitste takenlijsten met de bijbehorende status.
- Workflow and type support
Evaluatieprocessen zijn gebaseerd op een werkstroomprogramma. Met Typen beschikt u over de mogelijkheid meerdere soorten prestatie-evaluaties en processen voor strategisch belang te gebruiken met verschillende werkstromen en berichtensets.

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification structureert en classificeert zowel bestaande als potentiële leveranciers in serviceklassen op basis van essentiële indicatoren, zoals evaluatieresultaten van de leverancier en de beoordeling van de strategische waarde. Deze classificatie kan dan worden gebruikt als de basis voor de actieve ontwikkeling en de verbetering van de leveranciersportfolio. De voorziening biedt:

- Supplier segmentation
Maakt het mogelijk om classificaties van leveranciers te maken en te beheren voor het vaststellen van de klasse van een leverancier, specifiek voor een omvang van categorieën en/of organisaties.
- Current results
Actieve leveranciersclassificaties geven een beeld van de huidige classificatie die in de gedefinieerde omvang aan de leverancier is gegeven.
- Analysis and reporting
Biedt Klant de mogelijkheid om actieve leveranciersclassificaties te bekijken en te doorzoeken. Klant kan rapporten met classificatieresultaten samenstellen.
- Standardized strategies
Maakt het mogelijk om voor elke klasse strategieën te definiëren met betrekking tot verdere acties voor deze leverancier.
- Multi-lingual
Ondersteunt scorekaarten voor een internationaal gebruikersbestand in diverse talen.
- Task lists
Op de persoon toegespitste takenlijsten met de bijbehorende status
- Workflow and Type Support
Classificatieprocessen zijn gebaseerd op een werkstroomprogramma. Met Typen beschikt u over de mogelijkheid meerdere soorten classificatieprocessen te gebruiken met verschillende werkstromen.

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

Tot IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development behoren planning, implementatie en sturing van acties en activiteiten in optimalisatieprojecten. Klant krijgt hiermee de mogelijkheid om de ontwikkelingsdoelen voor de leveranciers vast te stellen, datums en verantwoordelijkheden te definiëren en de vooruitgang te sturen met behulp van een onderhoudbaar systeem voor mate van nauwkeurigheid. De voorziening biedt:

- Development actions
Maakt het aanmaken en beheren van acties met een specifieke omvang en focus (leveranciers, categorieën, organisaties en/of regio's) mogelijk, alsmede het geplande en daadwerkelijke tijdstip waarop ze zijn gepland.
- Tasks support
Biedt de mogelijkheid om een actie op te delen in kleinere taken die voor uitvoering kunnen worden toegewezen aan interne en externe gebruikers.

- **Task execution**
Geeft interne en externe gebruikers de mogelijkheid taken uit te voeren die aan hen zijn toegewezen.
- **Projects and work packages**
Biedt mogelijkheden voor het groeperen van acties in projecten en werkpakketten om een beter overzicht te krijgen van alle acties die een bepaald gebied betreffen.
- **Analysis and reporting**
Biedt Klant de mogelijkheid om vrijgegeven projecten en acties te bekijken en te doorzoeken. Klant krijgt de mogelijkheid tot het maken van rapporten van gedetailleerde weergaven van projecten.
- **Standard actions**
Biedt mogelijkheden voor het maken van vooraf gedefinieerde acties en taken die als sjabloon kunnen worden gebruikt bij het maken van nieuwe acties.
- **Notifications**
Verzorgt e-mailmeldingen met uitnodigingen of herinneringen ter ondersteuning van het proces.
- **Task lists**
Op de persoon toegespitste takenlijsten met de bijbehorende status
- **Workflow and type support**
Ontwikkelprocessen zijn gebaseerd op een werkstroomprogramma. Met Typen beschikt u over de mogelijkheid meerdere soorten actieprocessen te gebruiken met verschillende werkstromen en berichtensets.

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

Met IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management beschikt Klant over een gestructureerd, holistisch proces voor het herkennen, sturen en beoordelen van leverancier-gerelateerde risico's in het inkoopproces. Met uitgebreide functies voor rapportage en analyse, gekoppeld aan een systeem voor automatische vroegtijdige waarschuwingen, kunnen potentiële risico's worden herkend en gevolgd en kunnen pro-actief de toepasselijke maatregelen worden genomen om risico's te voorkomen en te verzachten. De voorziening biedt:

- **Risk assessment**
Maakt de aanmaak en het beheer mogelijk van risicobeoordelingen ingedeeld naar leveranciers, categorieën, organisatie en/of regio's op basis van een scorekaart voor risico's.
- **Automatic answering**
Antwoorden voor indicatoren kunnen automatisch worden bijgewerkt op basis van opgeslagen gegevens uit externe bronnen (harde feiten).
- **Risk indicators**
Biedt de mogelijkheid om het resultaat van een risicobeoordeling te bekijken zoals samengevat in de indices "risk index", "likelihood" en "impact".
- **Formula support**
Biedt de mogelijkheid om met behulp van formules indices te berekenen uit indicatoren in een risicobeoordeling.
- **Current results**
Actieve leveranciersclassificaties geven een beeld van de huidige classificatie die in de gedefinieerde omvang aan de leverancier is gegeven.
- **Thresholds and highlighting**
Verzorgt het definiëren van de boven- en ondergrenzen van beoogde en getolereerde waarden voor indicatoren en indices. Op basis van deze drempelwaarden worden resultaten geaccentueerd.
- **Analysis and reporting**
Biedt Klant de mogelijkheid om actieve risicobeoordelingen te bekijken en te doorzoeken. Klant kan rapporten met resultaten van risicobeoordelingen samenstellen.

- Indicator pool
Verzorgt de opslag van alle in scorekaarten gebruikte indicatoren (van het type getal en multiple-choice) in een centrale pool.
- Scorecard design
Biedt de mogelijkheid om meerdere flexibele scorekaarten voor risico's te definiëren.
- Multi-lingual
Ondersteunt scorekaarten voor een internationaal gebruikersbestand in diverse talen.
- Task lists
Op de persoon toegespitste takenlijsten met de bijbehorende status
- Workflow and type support
Risicoprocessen zijn gebaseerd op een werkstroomprogramma. Met Typen beschikt u over de mogelijkheid meerdere soorten risicoprocessen te gebruiken met verschillende werkstromen.

3. Optionele functionaliteit/kenmerken

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Het is Klant uitsluitend toegestaan archieven te openen en te doorzoeken, vrijgavetaken uit te voeren en goed te keuren, waarschuwingen over risico's te ontvangen en kwalificatiebeoordelingen, performance-evaluaties en acties in het kader van supplier development te bekijken en te beantwoorden.

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

Deze voorziening mag uitsluitend worden gebruikt als onderdeel van de niet-productieve activiteiten van Klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, testdoeleinden, fijnafstemming van de performance, opsporing van fouten, benchmarking, staging, kwaliteitscontrole en/of het ontwikkelen van intern gebruikte toevoegingen of uitbreidingen van de IBM SaaS-aanbieding met behulp van gepubliceerde application programming interfaces.

4. Premium Support-aanbiedingen

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

Deze aanbieding omvat maximaal vier database refreshes per kwartaal, een verbeterde SLA-doelstelling (Service Level Agreement) van 99,7% en de planning van upgrades tijdens het weekend in plaats van tijdens kantooruren.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support biedt tevens een Accelerated Value Leader (AVL). De AVL, die een werknemer of een subcontractant van IBM kan zijn, voert de volgende werkzaamheden uit:

- Problem Management
IBM levert regelmatig statusupdates, bevordert de communicatie tussen Klant en IBM met betrekking tot problemen, stimuleert de oplossing van openstaande kwesties en brengt maandelijks rapport uit over de activiteiten.
- Proactieve ondersteuning
IBM stelt een met name genoemde contactpersoon beschikbaar die begeleiding en assistentie bij de IBM SaaS verleent om te voorkomen dat er problemen optreden met betrekking tot de IBM SaaS, en om de impact van mogelijke problemen te beperken. Een en ander omvat, maar is niet beperkt tot, activiteiten zoals: het inlichten van Klant omtrent geautoriseerde programma-analyserapporten (authorized program analysis reports, "APAR's") met betrekking tot problemen waarmee andere klanten zijn geconfronteerd, het assisteren van Klant bij de ontwikkeling van risicobeperkingsplannen wanneer er wijzigingen zoals upgrades worden voorgesteld voor de omgeving van Klant, het deelnemen aan de levenscyclus- en onderhoudsplanung en het periodiek uitbrengen van rapport.
- Uitwisseling van skills
IBM zal de ontwikkeling van skills met betrekking tot de IBM SaaS bij Klant bevorderen door senior technische specialisten uit te nodigen voor briefings en door vroegtijdig toegang te verschaffen tot technische informatie.

Klant zal:

- een Primaire Contactpersoon aanstellen, verantwoordelijk voor het ontvangen en verspreiden van informatie over ondersteuningstickets, updates en fixes, en het stellen van prioriteiten inzake uitstaande ondersteuningstickets, alsmede het evalueren van statusrapporten van Incidenten alvorens assistentie in te roepen bij IBM;
- de contactgegevens van de Primaire Contactpersoon bij aanvang van de IBM SaaS doorgeven en alle wijzigingen met betrekking tot de Primaire Contactpersoon 30 dagen vooraf schriftelijk via de AVL doorgeven aan IBM; en
- deelnemen aan de door de AVL geleide conference calls.

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Deze aanbieding heeft alle kenmerken van IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support, uitgebreid met de volgende:

- Jaarlijkse healthcheck (op afstand verleende service)
IBM voert een healthcheck-beoordeling uit op de configuratie, de implementatie en het gebruik van de IBM SaaS door Klant. De beoordeling omvat bevindingen en aanbevelingen voor verbetering bij het gebruik van de IBM SaaS. In het kader van deze service zal IBM: de oorspronkelijke documentatie voor de implementatie van Klant evalueren, alle open APAR's evalueren, eindgebruikers interviewen, de IBM SaaS-configuratie van Klant evalueren, een beoordeling geven van de voor elke module doorgevoerde implementaties en aanpassingen, en een analyserapport leveren met bevindingen, waarnemingen en aanbevelingen ten aanzien van verbetering.
- Upgrade (op afstand verleende service)
Indien Klant versie 10.0 of hoger van de IBM SaaS gebruikt, verleent IBM upgradeservices naar een latere release binnen dezelfde versie. Klant dient zich te abonneren op een IBM SaaS voor een niet-productieomgeving, dient alle documentatie over nieuwe releases te lezen, dient een upgradeprojectplan op te stellen en bij te houden, en dient de juiste Support-tickets in te dienen om upgrades van de IBM SaaS te doen plaatsvinden. IBM biedt begeleiding bij de project- en gebruikers-enablementplannen van Klant, en verzorgt de controle van configuratiebestanden van de IBM SaaS, de bespreking van nieuwe features en de begeleiding van Klant voor het testen van de upgrade.
- Driemaandelijks Business Reviews
IBM zal met Klant samenwerken aan de evaluatie van de IBM SaaS van Klant, met inbegrip van de adoptie door Klant en de actuele acties, problemen en toekomstplannen.
- Voorkeursbehandeling bij upgrades tijdens het weekend
Klant ontvangt een voorkeursbehandeling bij het plannen van upgrades tijdens het weekend, met tijden die worden gereserveerd voor Klant en andere klanten die IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support hebben aangekocht.

5. Op afstand verleende Services

Om het voor IBM mogelijk te maken de Service Engagements na te komen, zal Klant:

- een contactpersoon van Klant aanwijzen aan wie alle mededelingen met betrekking tot de IBM SaaS zullen worden gericht, en die gemachtigd is om in alle aspecten van de IBM SaaS namens Klant op te treden; die fungeert als tussenpersoon tussen IBM en alle afdelingen van Klant die deelnemen in de IBM SaaS; die deelneemt aan projectstatusmeetings; die informatie en gegevens verstrekt en ontvangt en beslissingen neemt binnen drie (3) werkdagen na een verzoek van IBM dienaangaande; en die, waar nodig, helpt bij het oplossen en escaleren van problemen met de IBM SaaS binnen de organisatie van Klant;
- IBM toegang verlenen tot de IBM SaaS van Klant;
- medewerking verlenen aan de uitvoering van werkzaamheden en activiteiten van Klant;
- erkennen en aanvaarden dat deze Services zijn ontworpen voor het ondersteunen van één bedrijfsterrein (business area) dat de software implementeert, met één set vereisten. De IBM SaaS ondersteunt weliswaar implementaties voor meerdere bedrijfsterreinen, maar voor aanvullende terreinen zijn er mogelijk anderszins aanvullende Service Engagements vereist;

- de zakelijke vereisten van Klant met betrekking tot de aangekochte Service Engagements verstrekken;
- de verantwoordelijkheid dragen voor de ontwikkeling en implementatie van testplannen, de overeenkomstige testscripts en de bijbehorende gegevens;
- de verantwoordelijkheid dragen voor de ontwikkeling van zakelijke procedures voor eindgebruikers en voor de ontwikkeling en oplevering van enablement services voor de eindgebruikers, en
- IBM raadplegen alvorens opdrachten te verlenen aan derden wier werk een negatief effect kan hebben op het vermogen van IBM om de Services te verlenen, en de verantwoordelijkheid dragen voor de aansturing van, en uitvoering van de werkzaamheden door, de desbetreffende derden.

5.1 Service Engagements

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM verleent aan beheerders van Klant enablement services voor de IBM SaaS. Dit omvat functionele evaluaties van de beheertechnische functies, gesprekken over best practices, praktische oefening middels het uitvoeren van beheerdersfuncties op een testsite, en het beantwoorden van specifieke vragen van Klant die in de loop van de enablement-sessie worden gesteld. Elke enablement-sessie duurt één dag en is gericht op één van de vijf specifieke optionele IBM SaaS-aanbiedingen, overeenkomstig het verzoek dienaangaande van Klant. IBM organiseert één enablement workshop voor de IBM SaaS-functies van de optionele, door Klant voor de enablement-sessie geselecteerde IBM SaaS. De volgende onderwerpen komen aan de orde: een overzicht van de functies die betrekking hebben op de geselecteerde module, het proces voor het configureren van de modulecomponenten, de belangrijkste zakelijke overwegingen voor het werken met de IBM SaaS-functies, en de administratieve elementen met betrekking tot de IBM SaaS-functies, zoals organisaties, gebruikers en categorieën. Deze workshop omvat een functioneel overzicht, alsmede praktijkoefeningen om gebruikers van Klant vertrouwd te maken met de IBM SaaS. De IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

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

IBM verleent services voor het implementeren van de kwalificatiemodule IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management, met inbegrip van zelfregistratie van leveranciers, om het voor Klant mogelijk te maken SLM te gebruiken voor de onboarding van primaire leveranciers voor het aanbodspakket IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM organiseert twee 4 uur durende workshops voor de IBM SaaS. In de eerste workshop komt het volgende aan bod: aanpak van de onboarding van leveranciers, zelfregistratiefuncties voor leveranciers en het proces voor het verlenen van toestemming aan de leverancier om naar de volgende stap in het onboardingproces te gaan ("clearing"). In de tweede workshop wordt ingegaan op het kwalificatieproces voor leveranciers, met inbegrip van het gebruik van een gebruikersvragenlijst en het masteringproces om de leverancier aanwezig te laten zijn binnen de door Klant aangekochte IBM Emptoris Strategic Supply Management-aanbiedingen. IBM bouwt een prototype van dit proces, op basis van representatieve gegevens van Klant. IBM geeft Klant 16 uur enablementtraining. IBM ondersteunt de samenstelling van configuratie-items in de productie-IBM SaaS. Hiertoe behoort: registratie en één beoordelingsvragenlijst (met maximaal 75 vragen), één type, één sjabloon en één notificatiebundel. IBM verleent Klant raadgevende ondersteuning voor de IBM SaaS, validatieprocessen van Klant, de ontwikkeling van bedrijfsprocedures voor Klant en enablement van eindgebruikers van Klant. De IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM verleent services voor het implementeren van de aanbieding IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM organiseert een 4 uur durende workshop voor de IBM SaaS. In de workshop wordt aandacht besteed aan: evaluatiescorekaarten, gebruikersrollen en -machtigingen, evaluatienotificaties en requirements van Klant. IBM stelt een ontwerpdocument op met een aanpak van de configuratie van de evaluatie-elementen. IBM bouwt een prototype van deze aanpak van de evaluatie, op basis van representatieve gegevens van Klant. IBM geeft Klant 16 uur enablementtraining. IBM ondersteunt de samenstelling van configuratie-items in de productie-IBM SaaS, waartoe één scorekaart

behoort met maximaal 30 criteria, één type, één Sjabloon en één notificatiebundel. IBM verleent Klant raadgevende ondersteuning voor het gebruik van de IBM SaaS, validatieprocessen van Klant, de ontwikkeling van bedrijfsprocedures voor Klant en enablement van eindgebruikers van Klant. De IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM verleent services voor het doeltreffend implementeren van de aanbieding IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM organiseert een 4 uur durende ontwerpworkshop waarin het volgende aan de orde komt: de definitie van classificatiecriteria, analyse- en classificatievereisten inzake leveranciersclassificatie, gebruikersrollen en -machtigingen, classificatienotificaties en requirements van Klant. IBM ontwikkelt een ontwerpdocument met een aanpak van de configuratie van de classificatie-elementen. IBM bouwt een prototype van deze aanpak van de classificatie, op basis van representatieve gegevens van Klant. IBM geeft Klant 16 uur enablementtraining. IBM ondersteunt de samenstelling van configuratie-items in de productie-IBM SaaS. Hiertoe behoort één op scorekaarten gebaseerde classificatie met maximaal 20 criteria en één notificatiebundel. IBM verleent Klant raadgevende ondersteuning voor softwaregebruik, validatieprocessen van klant, de ontwikkeling van bedrijfsprocedures voor Klant en enablement van eindgebruikers van Klant. De IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

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

IBM verleent services voor het implementeren van de aanbieding IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM organiseert een 8 uur durende workshop voor de IBM SaaS. In die workshop komt het volgende aan de orde: risicomodel en algeheel proces, analyse en rapportage van leveranciersrisico's, gebruikersrollen en -machtigingen, en requirements van Klant. IBM ontwikkelt een ontwerpdocument voor een aanpak van de configuratie van de leveranciersrisico-elementen. IBM bouwt een prototype van deze aanpak van de risico's, op basis van representatieve gegevens van Klant. IBM geeft het team van Klant 16 uur enablementtraining. IBM ondersteunt de samenstelling van configuratie-items in de productie-IBM SaaS. Hiertoe behoort één risicoscorekaart met maximaal 20 indicatoren, inclusief vijf alertdefinities, één type en één notificatiebundel. IBM verleent Klant raadgevende ondersteuning voor softwaregebruik, validatieprocessen van klant, de ontwikkeling van bedrijfsprocedures voor Klant en enablement van eindgebruikers van Klant.

De IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM verleent services voor het implementeren van de aanbieding IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM organiseert een 8 uur durende workshop voor de IBM SaaS. In die workshop komt het volgende aan de orde: leveranciersontwikkelingsproces met bijbehorende analytics en rapportage, gebruikersrollen en -machtigingen, leveranciersrisiconotificaties en requirements van Klant. IBM ontwikkelt een ontwerpdocument met een aanpak van de configuratie van de leveranciersontwikkelingselementen. IBM bouwt een prototype van deze aanpak van de leveranciersontwikkeling, op basis van representatieve gegevens van Klant. IBM geeft het team van Klant 16 uur enablementtraining. IBM ondersteunt de samenstelling van configuratie-items in de productie-IBM SaaS. Hiertoe behoren maximaal drie ontwikkelingsprojecten en één notificatiebundel. IBM verleent Klant raadgevende ondersteuning voor softwaregebruik, validatieprocessen van klant, de ontwikkeling van bedrijfsprocedures voor Klant en enablement van eindgebruikers van Klant. De IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

Bijlage B

IBM levert de volgende serviceniveau-overeenkomst (service level agreement, "SLA") inzake beschikbaarheid voor de IBM SaaS en deze is van toepassing zoals gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productie-omgeving.

1. Beschikbaarheidskrediet

- a. Een vordering wegens niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen dertig werkdagen na de gebeurtenis die de beschikbaarheid van de IBM SaaS negatief heeft beïnvloed. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken waar IBM geen invloed op heeft; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.
- b. Voor gebundelde IBM SaaS's (afzonderlijke IBM SaaS-aanbiedingen die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een enkele aanbieding worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de gebundelde IBM SaaS en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS op een bepaald tijdstip.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
< 99,7% indien Klant Premium Support heeft aangekocht	2%
< 99,0% indien er geen Premium Support is aangekocht	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijkse abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand minus het totaal aantal minuten Downtime in de contractmaand gedeeld door het totaal aantal minuten in de contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 500 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een contractmaand van 30 dagen	
- 500 minuten Downtime	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor een beschikbaarheid
= 42.700 minuten	van 98,8% tijdens de contractmaand
<hr/>	
Totaal 43.200 minuten	