

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

---

## IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM – Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem URL

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM Dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwaną dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

### 1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- 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. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do oferty usług IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących

dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

### 3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

#### 3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

#### 3.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługi Zdalne i subskrypcje serwisowe są świadczone zdalnie lub w lokalizacji IBM. Plany projektowe i dokumentacja projektowa są dostarczane jako dokumenty stanowiące własność IBM, przy czym Klient ma nieograniczone prawo do ich kopiowania i ponownego wykorzystywania w ramach prowadzonej działalności. IBM wyznaczy pracowników do realizacji usług w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania zamówienia i będzie dostarczać cotygodniowe raporty o postępach prac w projekcie. Przedsięwzięcia dotyczące usług świadczonych zdalnie powinny zakończyć się w ciągu 150 dni od rozpoczęcia działań związanych z świadczeniem tych usług.

#### 3.3 Weryfikacja

Klient będzie i) prowadzić i na żądanie dostarczać rejestry, rekordy i dane wyjściowe narzędzi systemowych oraz zapewniać wstęp na teren Klienta w zakresie niezbędnym dla IBM i jego niezależnych rewidentów w celu zweryfikowania, czy Klient przestrzega Umowy, oraz ii) niezwłocznie zamawiać i opłacać wszelkie niezbędne uprawnienia według cen obowiązujących w danym czasie, a także uiszczać opłaty dodatkowe według stawek obowiązujących w danym czasie, jak również uiszczać inne opłaty oraz spełniać inne zobowiązania stwierdzone w wyniku takiej weryfikacji, zgodnie z fakturą wystawioną przez IBM. Takie zobowiązania w zakresie weryfikacji zgodności pozostają w mocy przez cały okres korzystania z usługi IBM SaaS i przez dwa lata po jego zakończeniu.

### 4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

### 5. Wsparcie techniczne

IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta. Do śledzenia zgłoszeń problemów dotyczących usługi IBM SaaS służą następujące poziomy istotności:

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania. Uwaga: IBM będzie współpracować z Klientem w trybie 24x7 w celu rozwiązania krytycznych problemów pod warunkiem, że Klient dysponuje pracownikiem technicznym gotowym do pracy w takich godzinach.	W 1 godzinę	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 6. Warunki Dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

### 6.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach prasowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie usługi IBM SaaS.

### 6.2 Serwisy i usługi osób trzecich

Jeśli Klient lub użytkownik usługi IBM SaaS będzie przysyłać zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i użytkownik usługi IBM SaaS udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

### 6.3 Gromadzenie i przetwarzanie danych

IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

W przypadku transakcji, które mają miejsce w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii, obowiązują następujące warunki: Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości (w tym wszelkich Danych Osobowych zgodnie z definicją tego pojęcia w dyrektywie 95/46/WE) poza granicami kraju na terenie następujących państw: Indii, Irlandii, Kanady i Stanów Zjednoczonych. Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw

(pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia i wsparcia usługi IBM SaaS. W odniesieniu do przekazania danych osobowych z Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub Szwajcarii Strony lub ich odpowiednie przedsiębiorstwa afiliowane mogą zawrzeć oddzielne umowy sporządzone na podstawie standardowych, niemodyfikowanych dokumentów wzorcowych UE (stosownie do ról poszczególnych podmiotów) zgodnie z Decyzją KE nr 2010/87/UE, z pominięciem klauzul opcjonalnych. Wszelkie spory i zobowiązania wynikające z powyższych umów (nawet jeśli umowy te zostaną zawarte przez przedsiębiorstwa afiliowane) będą traktowane jako spory i zobowiązania powstałe między Stronami zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.

#### **6.4 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych**

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

#### **6.5 Tworzenie kopii zapasowych**

Kopie zapasowe są tworzone codziennie dla Instancji produkcyjnych oraz co tydzień dla Instancji pozaprodukcyjnych. IBM będzie przechowywać kopie zapasowe danych Klienta przez maksymalnie 90 dni dla Instancji produkcyjnych i maksymalnie siedem dni dla Instancji pozaprodukcyjnych. Klient ma obowiązek skonfigurować zabezpieczenia usługi IBM SaaS w taki sposób, aby uniemożliwić użytkownikom usuwanie danych. Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że IBM nie jest zobowiązany do odzyskania usuniętych danych oraz może naliczyć z tego tytułu to opłaty, jeśli opcja taka jest dostępna.

#### **6.6 Wygaśnięcie usługi IBM SaaS**

Przed wygaśnięciem lub zakończeniem świadczenia usługi IBM SaaS Klient może użyć dowolnych dostępnych opcji raportowania lub eksportowania usługi IBM SaaS w celu wyodrębnienia danych. Niestandardowe usługi wyodrębniania danych są dostępne w ramach odrębnego dokumentu. Po otrzymaniu zgłoszenia serwisowego od Klienta IBM zwróci Klientowi elektroniczną kopię zawartości Klienta w rodzimym formacie aplikacji w ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia lub zakończenia świadczenia usługi IBM SaaS.

#### **6.7 Aktualizacje usługi IBM SaaS**

IBM będzie instalować i konfigurować aktualizacje oprogramowania w Instancjach produkcyjnych lub pozaprodukcyjnych usługi IBM SaaS w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów, w godzinach pracy w strefie czasowej Klienta. Klient może zażądać zaplanowania prac na weekend, w zależności od dostępności opcji planowania w przypadku subskrypcji Wsparcia Premium na poziomie Essential lub Premier (oferty IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support oraz IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support). Subskrybenci Wsparcia Premium na poziomie Premier traktowani są priorytetowo podczas planowania aktualizacji w weekendy.

IBM powiadomi Klienta o zakończeniu okresu wsparcia wersji oprogramowania udostępnionej w ramach usługi IBM SaaS z 12-miesięcznym wyprzedzeniem. Przed zakończeniem okresu wsparcia IBM dokona we współpracy z Klientem migracji wszystkich Instancji usługi IBM SaaS Klienta do wersji oprogramowania objętych wsparciem. Koszty migracji poniesie Klient. Jeśli migracja do wersji oprogramowania objętej wsparciem nie zakończy się w okresie wypowiedzenia z przyczyn innych niż opóźnienia spowodowane wyłącznie przez IBM lub jego podwykonawców, to IBM może rozwiązać niniejszą umowę za pisemnym 30-dniowym wypowiedzeniem.

#### **6.8 Odświeżanie baz danych**

IBM będzie replikować zawartość produkcyjnej bazy danych do środowiska pozaprodukcyjnego Klienta raz na kwartał (lub maksymalnie cztery razy na kwartał w przypadku Wsparcia Premium) dla każdego zakupionego systemu pozaprodukcyjnego. Usługi odświeżania będą wykonywane w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

#### **6.9 Certyfikaty dostarczane przez Klienta**

Usługa IBM SaaS zostanie skonfigurowana pod kątem korzystania z adresu URL dostarczonego przez IBM, chyba że Klient wyraźnie zażąda używania własnego adresu URL. Jeśli Klient postanowi używać

własnego adresu URL na potrzeby usługi IBM SaaS, to Klient będzie w pełni odpowiadał za taki adres, za jego konserwację oraz za koszt jego odnowienia wraz z wszelkimi wymaganymi certyfikatami. Klient musi dostarczyć wymagane certyfikaty i informacje konfiguracyjne do IBM zanim usługa IBM SaaS zostanie udostępniona.

#### **6.10 Usuwanie skutków katastrofy**

Z zastrzeżeniem, że Klient musi korzystać z aktualnej, obsługiwanej wersji usługi IBM SaaS, o ile Klient nabył co najmniej jedno środowisko pozaprodukcyjne, w przypadku poważnego przestoju w pracy systemu spowodowanego przez zdarzenie losowe niezależne od IBM (np. pożar, trzęsienie ziemi lub powódź), w ramach usuwania skutków katastrofy IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć dane produkcyjne Klienta w jednym z jego środowisk pozaprodukcyjnych w ciągu docelowego czasu odzyskiwania wynoszącego 72 godziny. IBM nie udziela niniejszym gwarancji i nie jest dostępna umowa dotycząca poziomu usług.

#### **6.11 Wymagania dotyczące uprawnień zbiorczych**

Aby objąć wszystkich Użytkowników IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud w ramach usługi IBM SaaS, Klient musi nabyć uprawnienia do Instancji oraz wystarczające uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników.

#### **6.12 Uprawnienia niewymagane**

Użytkownicy administracyjni, anonimowi i zewnętrzni są objęci ofertą Usług Przetwarzania w Chmurze bez konieczności uzyskiwania odrębnych uprawnień Autoryzowanych Użytkowników.

Użytkownik administracyjny to osoba, która odpowiada za aktualizowanie administracyjnych funkcji usługi IBM SaaS i zarządzanie nimi. Może to obejmować tworzenie/aktualizowanie szablonów, kwestionariuszy, kart wyników, typów, szablonów powiadomień, jak również konfigurowanie uprawnień użytkowników, organizacji, źródeł danych, grup, ról, przepływów pracy, kategorii i głównych rekordów dostawców.

Administratorzy, którzy wykonują czynności spoza zakresu administrowania, muszą uzyskać odpowiednie uprawnienia.

Użytkownik anonimowy oznacza konto bez możliwości zalogowania, za pomocą którego można jedynie definiować prawa do realizacji anonimowych zadań w ramach przepływu pracy.

Użytkownik zewnętrzny (powiązany z osobą trzecią, z którą Klient współpracuje lub za którą Klient odpowiada) może mieć dostęp do usługi IBM SaaS i używać jej funkcji, takich jak dokonywanie, wyświetlanie i aktualizowanie ocen oraz udział w czynnościach projektowych lub wyświetlanie informacji na ten temat.

Użytkownicy zewnętrzni i anonimowi są uważani za Użytkowników-Gości. Klient nie musi nabywać uprawnień Autoryzowanego Użytkownika dla Użytkowników-Gości usługi IBM SaaS. Klient ponosi odpowiedzialność za Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące usługi IBM SaaS; b) opłaty uiszczane przez Użytkowników-Gości; c) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania usługi IBM SaaS przez Użytkowników-Gości.

## Dodatek A

### 1. Opis usługi IBM SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) to modułowe, skalowalne rozwiązanie do zarządzania relacjami z dostawcą. Obejmuje następujące funkcje:

- Master data – narzędzie do zarządzania zhierarchizowaną strukturą dostawców, kategorii, organizacji i regionów, która znajduje zastosowanie w procesach, analizach i raportach modułu biznesowego.
- SLM 360 – informacje o dostawcach, kategoriach, organizacjach lub regionach w ujęciu modułowym.
- Persons – narzędzie do zarządzania danymi kontaktowymi uczestników i interesariuszy wewnętrznych oraz zewnętrznych.
- Users and user groups – narzędzie do zarządzania kontami użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych oraz do łączenia kont w grupy użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych.
- Permissions – narzędzie do definiowania uprawnień i ograniczeń dla użytkowników lub ich grup w zakresie dostępu do obiektów danych, pozycji menu i zadań w aplikacji.
- Follow-up actions – narzędzie, które pozwala rozpocząć proces danego modułu w oparciu o inny obiekt biznesowy innego modułu, a ponadto umożliwia przechowywanie odniesień do utworzonych działań kontynuacyjnych.

Niniejsza usługa IBM SaaS umożliwia Klientowi wprowadzanie zawartości i zarządzanie nią, przy czym zawartość ta może obejmować informacje stanowiące dane osobowe w rozumieniu przepisów o ochronie danych, takie jak:

- informacje kontaktowe (imię i nazwisko, adres, e-mail, numer telefonu, identyfikator pracownika, centrum kosztowe);
- identyfikatory techniczne (nazwa użytkownika, hasło, adresy IP, adresy MAC).

Niniejsza usługa IBM SaaS nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa obowiązujących dla zawartości takiej jak wrażliwe dane osobowe, chronione informacje dotyczące zdrowia i inne rodzaje zawartości podlegającej regulacjom. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy usługa IBM SaaS spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą. Klient w żadnym przypadku nie może wykorzystać niniejszej usługi IBM SaaS do gromadzenia, przetwarzania lub przechowywania chronionych informacji dotyczących zdrowia.

Niniejsza usługa IBM SaaS szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych między siecią IBM a punktem dostępu do sieci lub maszyną użytkownika końcowego. Usługa IBM SaaS szyfruje zawartość również wtedy, gdy znajduje się ona w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych, o ile Klient używa usługi IBM SaaS w wersji 10.1.1 lub nowszej. W przeciwnym razie Klient jest odpowiedzialny za zaszyfrowanie zawartości przed jej dodaniem do usługi IBM SaaS.

### 2. Subskrypcje podstawowe

Poniżej opisano opcje subskrypcji usługi IBM SaaS (dalej „Subskrypcje Podstawowe”), które są dostępne jako odpowiednie usługi IBM SaaS. Zakupione Subskrypcje Podstawowe są określone w Dokumentie Transakcyjnym. Odniesienia do usługi IBM SaaS zawarte w niniejszym dokumencie mają zastosowanie do zakupionych Subskrypcji Podstawowych.

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

Moduł Supplier Qualification udostępnia strukturę dla procesów, jakie są potrzebne, aby zapewnić poprawność danych oraz wydajność przy wdrażaniu i konserwacji bazy danych o dostawcach Klienta. Dostawcy mogą ładować i aktualizować własne dane. Dodatkowo dostępnych jest wiele zróżnicowanych funkcji, takich jak elastyczne definicje profilu, które wraz z zaawansowanymi możliwościami analitycznymi ułatwiają podział dostawców na segmenty i wyszukiwanie konkretnych podmiotów. Ten element Usługi Przetwarzania w Chmurze oferuje:

- Supplier Registration – rejestracja dostawców  
Narzędzie do rejestrowania nowych dostawców i zarządzania ich wpisami do rejestru. Proces ten obejmuje rejestrację przez zaproszenie, rejestrację anonimową lub szybką rejestrację wewnętrzną.
- Supplier Clearing – zatwierdzanie dostawców  
Proces zatwierdzania nowych wpisów do rejestru, który pozwala użytkownikowi akceptować lub odrzucać nowych dostawców. W przypadku akceptacji można wygenerować nowy rekord.
- Supplier Assessment – ocena dostawców  
Narzędzie dla dostawców lub użytkowników wewnętrznych do wystawiania ocen i zarządzania nimi na potrzeby dostarczania oraz aktualizacji danych w kwestionariuszach.
- Supplier Master Data Update – aktualizacja danych głównych dostawcy  
Narzędzie do przesyłania odpowiedzi w celu aktualizacji danych głównych dostawcy.
- Assessment Series – seria ocen  
Narzędzie do automatycznego, okresowego wystawiania ocen na potrzeby zautomatyzowanego procesu oceniania.
- Answer Consequences – konsekwencje odpowiedzi  
Możliwość skonfigurowania systemu w taki sposób, aby dzięki odpowiedniemu oznaczeniu zwracać szczególną uwagę na odpowiedzi krytyczne lub dyskwalifikujące. Na podstawie udzielonych odpowiedzi system może także wysyłać powiadomienia lub oceny dotyczące działań kontynuacyjnych.
- Requirement Based Approval – akceptacja na podstawie wymagań  
Możliwość definiowania wymagań i statusu wyników mierzonych dla danego dostawcy na podstawie wystawionych ocen.
- Research and Comparison – analiza i porównywanie  
Funkcja, która pozwala wyszukiwać oceny według odpowiedzi na pytania, a ponadto umożliwia porównywanie dostawców na podstawie udzielonych odpowiedzi.
- Question Pool – pula pytań  
Centralna pula, która zawiera wszystkie rozdziały i pytania (następujących typów: tekst, liczba, data, wybór wielokrotny, wybór jednostki, załącznik) wykorzystywane w kwestionariuszach.
- Questionnaire Design – projektowanie kwestionariusza  
Moduł, który pozwala tworzyć wiele elastycznych kwestionariuszy i umożliwia nakładanie ograniczeń na określone rozdziały lub pytania, tak aby były one wyświetlane lub edytowane wyłącznie przez użytkowników wewnętrznych.
- Multi-Lingual – obsługa wielu języków  
Obsługa kwestionariuszy w wielu językach na potrzeby międzynarodowej społeczności dostawców.
- Notifications – powiadomienia  
Powiadomienia e-mail z zaproszeniami i przypomnieniami wspierające proces.
- Task Lists – listy zadań  
Personalizowane listy zadań wraz z ich statusem.
- Workflow and Type Support – obsługa przepływu pracy i typów  
Funkcja, w której procesy kwalifikacji są oparte na mechanizmie przepływu pracy. Dzięki podziałowi na typy użytkownik może korzystać z wielu rodzajów procesów rejestracji i oceniania w różnych przepływach pracy i zestawach powiadomień.

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation to moduł, który umożliwia ocenianie dostawców i kontrolę nad realizacją przez nich zamówień. Moduł ten obejmuje następujące elementy:

- Performance Evaluation – ocena wyników  
Możliwość tworzenia przekrojowych ocen realizacji przez dostawców oraz zarządzania takimi ocenami w podziale na kategorie i/lub organizacje w określonym przedziale czasowym na podstawie kart wyników.
- Reverse evaluation – ocena odwrócona  
Możliwość tworzenia ocen wystawianych samodzielnie przez dostawców oraz zarządzania takimi ocenami w podziale na kategorie i/lub organizacje w określonym przedziale czasowym na podstawie kart wyników.
- Single/Multiple Evaluators – ocena przez jednego lub wielu ekspertów  
Możliwość wystawienia oceny według danego kryterium przez jednego lub wielu ekspertów przy zastosowaniu różnych wag.
- Coordination – koordynacja  
Funkcjonalność, dzięki której osoba inicjująca proces oceny może przypisać do niego koordynatorów zamiast osób oceniających. W takim przypadku zadaniem koordynatora będzie wybór osób oceniających z uwzględnieniem ustalonych kryteriów.
- Role Support – obsługa ról  
Możliwość definiowania ról pod kątem określonych kryteriów z karty wyników, tak aby uprościć zadanie inicjatora oceny, który przypisuje osoby oceniające do danego kryterium.
- Automatic Answering – odpowiedzi automatyczne  
Odpowiedzi dla danego kryterium można uzyskać z informacji przechowywanych w źródłach zewnętrznych (z konkretnych danych).
- Evaluation Series – seria wartościowań  
Narzędzie do automatycznego, okresowego wystawiania ocen na potrzeby zautomatyzowanego procesu oceniania realizacji.
- Evaluation Release – udostępnienie oceny  
Funkcjonalność, dzięki której użytkownicy ze zdefiniowanej grupy mogą przeglądać wyniki procesu oceniania, aby odesłać je do korekty lub przekazać na potrzeby analiz i raportów.
- Dependent Scorecards – zależne karty wyników  
Możliwość tworzenia powiązań między kartami wyników, aby dzięki temu wykorzystać ocenę realizacji opartą na konkretnej karcie do udzielenia odpowiedzi na kryteria oceny realizacji opartej na innej karcie.
- Strategic Importance – znaczenie strategiczne  
Możliwość tworzenia ocen strategicznego znaczenia i zarządzania nimi, tak aby na podstawie uproszczonego procesu i karty wyników ocenić, jak ważną rolę będzie odgrywał dany dostawca w przyszłości.
- Analysis and Reporting – analiza i raportowanie  
Możliwość wyświetlania oraz wyszukiwania udostępnionych ocen realizacji i strategicznego znaczenia. Funkcja ta pozwala również tworzyć raporty ze szczegółowymi widokami lub porównaniami ocen realizacji.
- Criterion Pool – pula kryteriów  
Centralna pula, która zawiera wszystkie rozdziały i kryteria (następujących typów: tekst, liczba, wybór wielokrotny) wykorzystywane w kartach wyników.
- Scorecard Design – projektowanie karty wyników  
Możliwość definiowania wielu elastycznych kart wyników oraz ustalania wag na poziomie rozdziałów i kryteriów.
- Multi-Lingual – obsługa wielu języków  
Obsługa kart wyników w wielu językach na potrzeby międzynarodowej społeczności użytkowników.
- Notifications – powiadomienia  
Generowanie powiadomień e-mail z zaproszeniami i przypomnieniami wspierających proces.



- Task Lists – listy zadań  
Personalizowane listy zadań wraz z ich statusem.
- Workflow and Type Support – obsługa przepływu pracy i typów  
Funkcja, w której procesy oceniania są oparte na mechanizmie przepływu pracy. Dzięki podziałowi na typy użytkownik może korzystać z wielu rodzajów procesów oceniania realizacji i strategicznego znaczenia w różnych przepływach pracy i zestawach powiadomień.

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

Moduł, który tworzy struktury zarówno dla istniejących, jak i dla potencjalnych dostawców oraz przydziela ich do klas usług w oparciu o najważniejsze wskaźniki, takie jak ocena i pozycja w rankingu wartości strategicznej. Ustalona w ten sposób klasyfikacja może służyć za podstawę do aktywnego rozbudowywania i ulepszania bazy dostawców. Moduł ten obejmuje następujące elementy:

- Supplier Segmentation – segmentacja dostawców  
Możliwość tworzenia klasyfikacji dostawców i zarządzania nimi w celu ustalenia, jaka klasa jest odpowiednia dla konkretnego zakresu kategorii i/lub organizacji.
- Current Results – wyniki bieżące  
Klasyfikacje aktywnych dostawców informujące na bieżąco, do jakiej klasy należy dany dostawca w konkretnym zakresie kryteriów.
- Analysis and Reporting – analiza i raportowanie  
Możliwość wyświetlania i wyszukiwania klasyfikacji aktywnych dostawców. Funkcja ta pozwala Klientowi tworzyć raporty o wynikach klasyfikacji.
- Standardized Strategies – strategie znormalizowane  
Funkcjonalność, która dla strategii każdej klasy umożliwi definiowanie dalszych działań wobec danego dostawcy.
- Multi-Lingual – obsługa wielu języków  
Obsługa kart wyników w wielu językach na potrzeby międzynarodowej społeczności użytkowników.
- Task Lists – listy zadań  
Personalizowane listy zadań wraz z ich statusem.
- Workflow and Type Support – obsługa przepływu pracy i typów  
Funkcja, w której procesy klasyfikacji są oparte na mechanizmie przepływu pracy. Dzięki podziałowi na typy użytkownik może korzystać z wielu rodzajów procesów klasyfikacji w różnych przepływach pracy.

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

Moduł ten obejmuje planowanie oraz implementację działań i czynności prowadzonych w projektach optymalizacyjnych, a także kontrolę nad nimi. Umożliwia ustalenie celów rozwoju relacji z dostawcami, ustalanie terminów i odpowiedzialności oraz kontrolowanie postępów za pomocą zrównoważonego systemu oceniania stopnia zgodności. Moduł ten obejmuje następujące elementy:

- Development Actions – działania rozwojowe  
Narzędzie, które pozwala opracowywać czynności o określonym zakresie i celu (dostawcy, kategorie, organizacje i/lub regiony) oraz planowany i rzeczywisty termin, a ponadto umożliwia zarządzanie nimi.
- Tasks Support – obsługa zadań  
Narzędzie, które pozwala precyzować czynności i rozbijać je na zadania o mniejszym zakresie oraz zlecać ich realizację użytkownikom wewnętrznym i zewnętrznym.
- Task Execution – realizacja zadań  
Narzędzie, które pozwala użytkownikom wewnętrznym i zewnętrznym realizować przypisane zadania.
- Projects and Work Packages – projekty i pakiety prac  
Możliwość grupowania czynności w projekty i pakiety prac, tak aby usprawniać przegląd wszystkich czynności dotyczących konkretnego obszaru.

- Analysis and Reporting – analiza i raportowanie  
Możliwość wyświetlania i wyszukiwania udostępnionych projektów i czynności. Funkcja ta pozwala również tworzyć raporty ze szczegółowymi widokami projektów.
- Standard Actions – działania standardowe  
Funkcjonalność do tworzenia predefiniowanych czynności i zadań, które można wykorzystać jako szablon przy opracowywaniu nowych czynności.
- Notifications – powiadomienia  
Powiadomienia e-mail z zaproszeniami i przypomnieniami wspierające proces.
- Task Lists – listy zadań  
Personalizowane listy zadań wraz z ich statusem.
- Workflow and Type Support – obsługa przepływu pracy i typów  
Funkcja, w której procesy projektowania są oparte na mechanizmie przepływu pracy. Dzięki podziałowi na typy użytkownik może korzystać z wielu rodzajów procesów dotyczących czynności w różnych przepływach pracy i zestawach powiadomień.

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

Moduł, który ułatwia realizację ustrukturyzowanego, całościowego procesu wykrywania, kontroli i szacowania ryzyka dotyczącego dostawców w procesie zaopatrzenia. Obejmuje on wszechstronne funkcje tworzenia raportów i analiz, które w połączeniu z automatycznym systemem wczesnego ostrzegania śledzą i wykrywają potencjalne zagrożenia. Pozwala to z wyprzedzeniem podjąć odpowiednie działania, aby uniknąć ryzyka i ograniczyć je. Moduł ten obejmuje następujące elementy:

- Risk Assessment – ocena ryzyka  
Możliwość szacowania ryzyka w podziale na dostawców, kategorie, organizacje i/lub regiony na podstawie karty wyników ryzyka, a także zarządzania takimi oszacowaniami.
- Automatic Answering – odpowiedzi automatyczne  
Możliwość automatycznego aktualizowania odpowiedzi dla danego indykatora na podstawie informacji przechowywanych w źródłach zewnętrznych (konkretnych danych).
- Risk Indicators – indykatory ryzyka  
Możliwość wyświetlania podsumowania wyników szacowania ryzyka w postaci następujących wskaźników: „indeks ryzyka”, „prawdopodobieństwo” i „oddziaływanie”.
- Formula Support – obsługa formuł  
Możliwość obliczania wskaźników na podstawie indykatora przy użyciu wzorów do szacowania ryzyka.
- Current Results – wyniki bieżące  
Klasyfikacje aktywnych dostawców informujące na bieżąco, do jakiej klasy należy dany dostawca w konkretnym zakresie kryteriów.
- Thresholds and Highlighting – progi i podświetlanie  
Możliwość definiowania dolnych i/lub górnych progów docelowych oraz progów tolerancji dla indykatorów i wskaźników. Na tej podstawie system zaznacza wyniki odpowiednim podświetleniem.
- Analysis and Reporting – analiza i raportowanie  
Możliwość wyświetlania i wyszukiwania aktywnych oszacowań ryzyka. Funkcja ta pozwala Klientowi tworzyć raporty o wynikach tych operacji.
- Indicator Pool – pula indykatorów  
Centralna pula, która zawiera wszystkie indykatory (następujących typów: liczba, wybór wielokrotny) wykorzystywane w kartach wyników szacowania ryzyka.
- Scorecard Design – projektowanie karty wyników  
Możliwość definiowania wielu elastycznych kart wyników szacowania ryzyka.
- Multi-Lingual – obsługa wielu języków  
Obsługa kart wyników w wielu językach na potrzeby międzynarodowej społeczności użytkowników.

- Task Lists – listy zadań  
Personalizowane listy zadań wraz z ich statusem.
- Workflow and Type Support – obsługa przepływu pracy i typów  
Funkcja, w której procesy szacowania ryzyka są oparte na mechanizmie przepływu pracy. Dzięki podziałowi na typy użytkownik może korzystać z wielu rodzajów procesów szacowania ryzyka w różnych przepływach pracy.

### **3. Składniki opcjonalne**

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

Klient może przeszukiwać repozytoria, wykonywać i zatwierdzać zadania związane z wersjami, odbierać alerty dotyczące ryzyka, przeglądać i wykonywać raporty, a także przeglądać oceny kwalifikacji i realizacji oraz działania rozwojowe związane z dostawcą i odpowiadać na nie.

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

Klient może korzystać z tej opcji w swojej działalności pozaprodukcyjnej, w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania testów porównawczych, przemieszczania danych oraz zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do Usługi IBM SaaS przeznaczonych do użytku wewnętrznego, za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych.

### **4. Oferta Wsparcia Premium (Premium Support)**

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

Niniejsza oferta obejmuje maksymalnie cztery odświeżenia baz danych na kwartał, wyższy docelowy poziom usług określony w umowie SLA (99,7%) oraz harmonogram aktualizacji podczas weekendów, nie w godzinach pracy.

W ramach usługi IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support Klientowi zostanie również przydzielony Lider AVL (Accelerated Value Leader). Lider AVL, który może być pracownikiem lub podwykonawcą IBM, będzie wykonywać następujące zadania:

- Zarządzanie problemami  
IBM będzie dostarczać regularne uaktualnienia dotyczące postępu prac, usprawniać komunikację między Klientem a IBM w zakresie problemów, pomagać w rozwiązywaniu otwartych problemów oraz dostarczać miesięczne raporty dotyczące zarządzania w odniesieniu do czynności.
- Wsparcie proaktywne  
IBM wyznaczy określoną osobę kontaktową, która zapewni pomoc i poradnictwo w zakresie usługi IBM SaaS, aby wyeliminować lub ograniczyć problemy. Będzie to obejmować w szczególności wysyłanie Klientowi alertów o autoryzowanych raportach z analizy programu (APAR) dotyczących innych Klientów oraz pomoc w tworzeniu planów redukcji ryzyka podczas przedstawiania propozycji zmian, np. aktualizacji, w środowisku Klienta, uczestniczenie w planowaniu cyklu życia i serwisowania produktu oraz udostępnianie okresowych raportów.
- Udostępnianie kwalifikacji  
IBM pomoże Klientowi w rozwijaniu kwalifikacji związanych z usługą IBM SaaS, zapraszając go na spotkania informacyjne prowadzone przez doświadczonych specjalistów ds. technicznych oraz szybko udostępniając mu informacje techniczne.

Klient:

- wyznaczy Podstawową Osobę Kontaktową odpowiedzialną za przyjmowanie i rozpowszechnianie informacji o zgłoszeniach problemów oraz aktualizacji i poprawek, ustalanie priorytetów zaległych zgłoszeń problemów, a także przeglądanie raportów postępu prac dotyczących Incydentów przed skontaktowaniem się z IBM w celu uzyskania asysty;
- przekaże dane kontaktowe Podstawowej Osoby Kontaktowej w chwili rozpoczęcia korzystania z usługi IBM SaaS oraz poinformuje IBM o ewentualnej zmianie Podstawowej Osoby Kontaktowej na piśmie z wyprzedzeniem 30 dni za pośrednictwem Lidera AVL;
- będzie uczestniczyć w telekonferencjach organizowanych przez Lidera AVL.

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

Niniejsza oferta obejmuje wszystkie elementy oferty IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support, a ponadto następujące usługi:

- Roczna kontrola poprawności zdalnie świadczonej usługi  
IBM przeprowadzi ocenę poprawności konfiguracji i wdrożenia usługi IBM SaaS oraz sposobu jej używania przez Klienta. Ocena ta będzie obejmować wnioski i zalecenia dotyczące używania usługi IBM SaaS. W ramach tej usługi IBM dokona przeglądu oryginalnej dokumentacji wdrożenia Klienta oraz wszystkich otwartych raportów APAR, przeprowadzi wywiady z użytkownikami końcowymi, dokona przeglądu konfiguracji usługi IBM SaaS Klienta, przeprowadzi ocenę integracji i modyfikacji poszczególnych modułów oraz dostarczy raport z analizy zawierający wnioski, obserwacje i zalecenia wprowadzenia udoskonaleń.
- Aktualizacja zdalnie świadczonej usługi  
IBM będzie świadczyć usługi aktualizacji Klientom, którzy korzystają z usługi IBM SaaS w wersji 10.0 lub nowszej, w celu jej uaktualnienia do nowszego wydania tej samej wersji. Klient musi zasubskrybować środowisko pozaprodukcyjne usługi IBM SaaS, przeczytać dokumentację każdej nowej wersji, utworzyć plan projektowy aktualizacji i wziąć odpowiedzialność za jego realizację oraz przekazywać odpowiednie zgłoszenia problemów dotyczące aktualizacji usługi IBM SaaS. IBM zapewni Klientowi poradnictwo w zakresie projektu Klienta i planów wprowadzenia użytkowników. Będzie przeprowadzać przeglądy i kontrole plików konfiguracyjnych usługi IBM SaaS oraz przeglądy nowych funkcji, jak również udzielać Klientowi porad dotyczących testowania aktualizacji.
- Kwartalne przeglądy biznesowe  
IBM nawiąże współpracę z Klientem w celu dokonania przeglądu używanej przez Klienta usługi IBM SaaS, obejmującego jej wdrożenie, podejmowane w związku z nią czynności oraz związane z nią problemy i plany na przyszłość.
- Priorytetowe planowanie aktualizacji w weekendy  
Klient uzyska możliwość zaplanowania aktualizacji na weekend, w czasie zarezerwowanym dla Klienta i innych Klientów, którzy nabeżdą usługę IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

## 5. Usługi świadczone zdalnie

Aby IBM mógł realizować Przedsięwzięcie dotyczące usług, Klient zobowiązuje się:

- wyznaczyć osobę kontaktową ze strony Klienta, do której będzie kierowana wszelka korespondencja związana z usługą IBM SaaS i która będzie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach związanych z usługą IBM SaaS; która będzie pośredniczyła w wymianie informacji między IBM i wszystkimi działami przedsiębiorstwa Klienta uczestniczącymi w usłudze IBM SaaS; która będzie uczestniczyła w zebraniach na temat postępu w realizacji prac; która będzie uzyskiwać i przekazywać informacje, dane i decyzje w terminie 3 (trzech) dni roboczych od otrzymania stosownego wniosku IBM oraz która będzie udzielać pomocy w rozwiązywaniu i eskalowaniu problemów dotyczących usługi IBM SaaS w organizacji Klienta (o ile zajdzie taka potrzeba);
- zapewnić IBM dostęp do usługi IBM SaaS Klienta;
- współpracować w celu zrealizowania zadań i działań wykonywanych przez Klienta;
- potwierdzić i uznać, że niniejsze Usługi zaprojektowano z myślą o obsłudze jednego obszaru biznesowego, w którym wdrażane jest oprogramowanie, związanego z jednym zestawem wymagań; usługa IBM może być wdrożona w wielu obszarach biznesowych, ale dodatkowe obszary mogą wymagać dodatkowych Przedsięwzięć dotyczących usług;
- udostępniać wymagania biznesowe Klienta związane z nabytymi Przedsięwzięciami dotyczącymi Usług;
- odpowiadać za opracowywanie i realizację planów testów, odpowiednich skryptów testowych oraz powiązanych danych;
- odpowiadać za opracowywanie procedur biznesowych dotyczących użytkowników końcowych oraz za realizację udostępniania usług użytkownikom końcowym;

- konsultować się z IBM przed zaangażowaniem osób trzecich, których praca mogłaby wpłynąć na zdolność IBM do świadczenia Usług, a także odpowiadać za zarządzanie osobami trzecimi i za wyniki ich pracy.

## **5.1 Przedsięwzięcia dotyczące usług**

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

IBM udostępni administratorom usługi IBM SaaS ze strony Klienta usługi wprowadzające. Obejmie to przegląd funkcji administracyjnych, dyskusję na temat sprawdzonych procedur, praktyczne ćwiczenia związane z wykonywaniem funkcji administracyjnych oraz odpowiadanie na konkretne pytania Klienta podczas sesji wprowadzających. Każda sesja wprowadzająca trwa jeden dzień i dotyczy jednej z pięciu opcjonalnych ofert IBM SaaS, o których tu mowa – zgodnie z żądaniem Klienta. IBM przeprowadzi warsztaty wprowadzające na temat funkcji opcjonalnej oferty IBM SaaS wybranej przez Klienta jako temat sesji wprowadzającej. Będą one obejmować przegląd funkcji związanych z wybranym modułem, procedurę konfiguracji komponentów tego modułu, najważniejsze zagadnienia biznesowe dotyczące korzystania z funkcji danej usługi IBM SaaS, a także elementy administracji związane z tymi funkcjami, obejmujące organizacje, użytkownicy i kategorie. Warsztaty obejmą przegląd funkcji oraz praktyczne ćwiczenia przeznaczone dla użytkowników z firmy Klienta, którzy będą mogli zapoznać się z usługą IBM SaaS. Usługa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

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

IBM zrealizuje usługi wdrożenia modułu IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management przeznaczonego do kwalifikowania, w tym funkcji samodzielnej rejestracji dostawców, aby umożliwić Klientowi wykorzystanie usługi SLM jako podstawowej metody przygotowania dostawców do korzystania z oferty IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM przeprowadzi dwie 4-godzinne sesje warsztatów projektowych poświęcone tej usłudze IBM SaaS. Podczas jednej z sesji zostanie omówiona metoda przygotowania ich do korzystania z usługi (onboarding), funkcja samodzielnej rejestracji dostawców, a także procedura zatwierdzenia dostawcy w celu dopuszczenia go do kolejnego etapu procesu przygotowania. Podczas drugiej sesji zostanie omówiony proces kwalifikacji dostawcy, w tym wykorzystanie kwestionariusza samodzielnej oceny i proces przygotowania danych głównych w celu aktywacji dostępności dostawcy w ramach składników oferty IBM Emptoris Strategic Supply Management nabytych przez Klienta. IBM utworzy prototyp tego procesu, wykorzystując szczegółowe dane reprezentatywne dla Klienta. IBM zrealizuje na rzecz Klienta szkolenia wprowadzające w wymiarze 16 godzin. Ponadto IBM udzieli pomocy w tworzeniu wpisów konfiguracyjnych w produkcyjnej instancji usługi IBM SaaS. Będzie to obejmować rejestrację i jeden kwestionariusz oceny (zawierający maksymalnie 75 pytań), jeden typ, jeden szablon i jeden pakiet powiadomień. IBM udzieli Klientowi porad w zakresie użytkowania usługi IBM SaaS, procesu sprawdzania poprawności stosowanego przez Klienta, tworzenia procedur biznesowych Klienta i udostępniania usług użytkownikom końcowym Klienta. Usługa IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

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

IBM zrealizuje usługi wdrażania oferty IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation oraz przeprowadzi czterogodzinną sesję warsztatów projektowych poświęconą tej usłudze IBM SaaS. Tematyka warsztatów będzie obejmować: karty wyników oceny, role i uprawnienia użytkowników, powiadomienia związane z procesem oceny oraz wymagania Klienta. IBM opracuje dokument projektowy dotyczący metodyki konfiguracji elementów procesu oceny. IBM utworzy prototyp tej metodyki oceny, wykorzystując szczegółowe dane reprezentatywne dla Klienta. IBM zrealizuje na rzecz Klienta szkolenia wprowadzające w wymiarze 16 godzin. Ponadto IBM udzieli pomocy w tworzeniu wpisów konfiguracyjnych w produkcyjnej instancji usługi IBM SaaS. Będzie to obejmować jedną kartę wyników z maksymalnie 30 kryteriami, jeden typ, jeden szablon i jeden pakiet powiadomień. IBM udzieli Klientowi porad w zakresie użytkowania usługi IBM SaaS, procesu sprawdzania poprawności stosowanego przez Klienta, tworzenia procedur biznesowych Klienta i udostępniania usług użytkownikom końcowym Klienta. Usługa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

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

IBM zrealizuje usługi mające na celu skuteczne wdrożenie oferty IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification i przeprowadzi czterogodzinne warsztaty projektowe, których tematyka będzie obejmować definiowanie kryteriów klasyfikacji, wymagania związane z analizą i raportowaniem w odniesieniu do klasyfikacji dostawców, role i uprawnienia użytkowników, powiadomienia związane z klasyfikacją oraz wymagania Klienta. IBM opracuje dokument projektowy dotyczący metodyki konfiguracji elementów procesu klasyfikacji. IBM utworzy prototyp tej metodyki klasyfikacji, wykorzystując szczegółowe dane reprezentatywne dla Klienta. IBM zrealizuje na rzecz Klienta szkolenia wprowadzające w wymiarze 16 godzin. Ponadto IBM udzieli pomocy w tworzeniu wpisów konfiguracyjnych w produkcyjnej instancji usługi IBM SaaS. Będzie to obejmować jedną klasyfikację opartą na karcie wyników z maksymalnie 20 kryteriami oraz jeden pakiet powiadomień. IBM udzieli Klientowi porad w zakresie użytkowania oprogramowania, procesu sprawdzania poprawności stosowanego przez Klienta, tworzenia procedur biznesowych Klienta i udostępniania usług użytkownikom końcowym Klienta. Usługa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

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

IBM zrealizuje usługi wdrażania oferty IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management oraz przeprowadzi 8-godzinne warsztaty projektowe poświęcone tej usłudze IBM SaaS. Tematyka warsztatów będzie obejmować: model ryzyka i ogólny proces, analizy i raportowanie w zakresie ryzyka związanego z dostawcami, role i uprawnienia użytkowników, powiadomienia dotyczące ryzyka związanego z dostawcami, a także wymagania Klienta. IBM opracuje dokument z opisem metodyki konfiguracji elementów dotyczących ryzyka związanego z dostawcami. Utworzy również prototyp metodyki ryzyka związanego z dostawcami, wykorzystując szczegółowe dane reprezentatywne dla Klienta. IBM zrealizuje na rzecz zespołu Klienta szkolenia wprowadzające w wymiarze 16 godzin. Ponadto IBM udzieli pomocy w tworzeniu wpisów konfiguracyjnych w produkcyjnej instancji usługi IBM SaaS. Będzie to obejmować jedną kartę wyników dla ryzyka z maksymalnie 20 indykatorami, w tym pięć definicji alertów, jeden typ i jeden pakiet powiadomień. IBM udzieli Klientowi porad w zakresie użytkowania oprogramowania, procesu sprawdzania poprawności stosowanego przez Klienta, tworzenia procedur biznesowych Klienta i udostępniania usług użytkownikom końcowym Klienta.

Usługa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

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

IBM zrealizuje usługi wdrażania oferty IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development i przeprowadzi ośmiogodzinne warsztaty projektowe z zakresu tej usługi. Tematyka warsztatów będzie obejmować: proces rozwoju dostawcy wraz z odpowiednimi funkcjami analizy i raportowania, role i uprawnienia użytkowników, powiadomienia dotyczące ryzyka związanego z dostawcami, a także wymagania Klienta. IBM opracuje dokument projektowy dotyczący metodyki konfiguracji elementów procesu rozwoju dostawcy. Utworzy również prototyp tej metodyki rozwoju dostawców, wykorzystując szczegółowe dane reprezentatywne dla Klienta. IBM zrealizuje na rzecz zespołu Klienta szkolenia wprowadzające w wymiarze 16 godzin. Ponadto IBM udzieli pomocy w tworzeniu wpisów konfiguracyjnych w produkcyjnej instancji usługi IBM SaaS. Będzie to obejmować maksymalnie trzy projekty rozwojowe i jeden pakiet powiadomień. IBM udzieli Klientowi porad w zakresie użytkowania oprogramowania, procesu sprawdzania poprawności stosowanego przez Klienta, tworzenia procedur biznesowych Klienta i udostępniania usług użytkownikom końcowym Klienta. Usługa IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed jej realizacją.

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM – zobowiązania dotyczące poziomu usług

## Dodatek B

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w Dokumencie PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

### 1. Uznania z tytułu Dostępności

- a. Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzydziestu dni roboczych od zdarzenia, które miało wpływ na dostępność usługi IBM SaaS. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za usługę IBM SaaS, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla usługi IBM SaaS w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia usługi IBM SaaS. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem związanym z bezpieczeństwem lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności usługi IBM SaaS osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS.
- b. W przypadku usług pakietowych (Usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług IBM SaaS. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu naraz.

### 2. Poziomy usług

Dostępność usługi IBM SaaS w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
< 99,7% w przypadku zakupu Wsparcia Premium przez Klienta	2%
< 99,0% w przypadku braku zakupu Wsparcia Premium	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

\* Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej usługi IBM SaaS obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w miesiącu obowiązywania umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy	
- 500 minut Przeszoju	
= 42 700 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
<hr/>	
łącznie 43 200 minut	