

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la oferta IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

- c. **Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarifele pentru Servicii La Distanță

Abonamentele pentru mentenanță sau servicii la distanță sunt livrate fie de la distanță, fie într-o locație IBM. Planurile de proiect și documentația de proiect sunt livrate ca documente deținute de IBM, cu drept nelimitat al Clientului de copiere și reutilizare pentru activitățile sale operaționale. IBM va aloca resursele de livrare într-un interval de 20 de zile lucrătoare de la primirea comenzii și va furniza rapoarte săptămânale privind starea proiectului. Pentru Angajamentele de Serviciu livrate la distanță, se așteaptă finalizarea într-un interval de 150 de zile de la începutul activității serviciului.

3.3 Verificarea

Clientul i) va menține și va furniza, la cerere, înregistrările și ieșirile instrumentelor de sistem, precum și acces la toate sediile Clientului, după cum este rezonabil necesar pentru ca IBM și auditorul său independent să verifice respectarea de către Client a prevederilor Contractului și ii) va plasa o comandă și va plăti cu promptitudine pentru drepturile de utilizare necesare, la ratele practicate în acel moment de IBM, și pentru alte tarife și obligații stabilite ca urmare a unei astfel de verificări, după cum specifică IBM într-o factură. Aceste obligații privind verificarea conformității rămân în vigoare pe durata termenului IBM SaaS și doi ani după aceea.

4. Opțiuni pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

5. Suport Tehnic

IBM va face disponibilă publicația IBM Software as a Service Support Handbook, care conține informații privind contactarea suportului tehnic și alte informații și procese. Suportul Tehnic este furnizat cu IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată. Pentru urmărirea tichetelor de suport pentru IBM SaaS, sunt utilizate următoarele severități:

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau o interfață cu caracter critic nu funcționează. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată. Notă: Vom lucra, împreună cu Clientul, 24x7 pentru a rezolve problemele cu caracter critic, cu condiția asigurării de către Client a unei resurse tehnice disponibile pe durata acestor ore.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Generalități

Clientul este de acord ca IBM să poată face referire în mod public la Client, ca abonat al IBM SaaS, într-o comunicare publicitară sau de marketing.

6.2 Site-uri și Servicii Terță Parte

În cazul în care Clientul sau un utilizator IBM SaaS transmite conținut către un site web al unei terțe părți sau alt serviciu care este legat la sau este accesibil prin intermediul ofertei IBM SaaS, Clientul și utilizatorul IBM SaaS vor furniza către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de conținut, dar această interacțiune se realizează numai între Client și site-ul web sau serviciul terță parte. IBM nu oferă nicio garanție pentru astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-urile sau serviciile terță parte.

6.3 Date

IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

Pentru tranzacțiile realizate în toate Statele Membre UE, Islanda, Liechtenstein, Norvegia și Elveția, se aplică următorii termeni: Clientul este de acord că IBM poate procesa conținutul, inclusiv orice date personale (după cum este definit termenul în Directiva UE 95/46/CE), în afara granițelor unei țări, în următoarele țări: Canada, India, Irlanda și Statele Unite. Clientul este de acord că IBM, în urma unei notificări, poate modifica această listă de locații de țară, atunci când determină, în mod rezonabil, că este necesar pentru furnizarea și suportul IBM SaaS. Cu privire la transferul de date personale în Zona Economică Europeană sau Elveția, părțile, sau afiliatele lor relevante, pot încheia contracte Clauză Model

UE standard separate, nemodificate, în rolurile lor corespondente, conform Deciziei CE 2010/87/UE, cu clauzele opționale înlăturate. Toate disputele și obligațiile care apar în legătură cu aceste contracte, chiar dacă sunt încheiate de afiliate, vor fi tratate de către părți ca o dispută sau răspundere apărută între acestea în baza termenilor acestui Contract.

6.4 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru actualizarea acestor informații și furnizarea oricăror modificări către IBM.

6.5 Backup

Backup-urile sunt realizate zilnic pentru instanțele de producție și săptămânal pentru instanțele non-producție. IBM va păstra o copie backup a datelor Clientului pentru un interval de maximum 90 de zile pentru instanțele de producție și până la șapte zile pentru instanțele non-producție. Clientul este responsabil pentru configurarea securității IBM SaaS astfel încât utilizatorii individuali să nu poată șterge date și, în cazul ștergerii datelor, Clientul este conștient și acceptă că IBM nu are obligația de a recupera datele șterse și că poate aplica tarife pentru o astfel de acțiune.

6.6 Expirarea IBM SaaS

Înainte de expirarea sau terminarea IBM SaaS, Clientul poate utiliza oricare dintre caracteristicile IBM SaaS de raportare sau export furnizate pentru a extrage date. Serviciile de extragere a datelor sunt disponibile în baza unui contract separat. La primirea unei cereri de suport, de la Client, într-un interval de 30 de zile de la data expirării sau terminării IBM SaaS, IBM va returna Clientului o copie electronică a conținutului Clientului, în formatul nativ al aplicației.

6.7 Upgrade-uri IBM SaaS

IBM va instala și va configura upgrade-urile de software pentru instanțele IBM SaaS de producție sau non-producție, în momentul convenit de ambele părți, în funcție de disponibilitatea pentru planificare pe durata orelor de lucru din fusul orar al Clientului. Clientul poate solicita replanificarea pe durata weekend-urilor, în funcție de disponibilitatea pentru planificare pentru abonamentele la IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support sau IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. Abonații la IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support au prioritate pentru planificarea upgrade-ului pe durata weekend-urilor.

IBM va trimite, cu 12 luni înainte, o notificare privind terminarea suportului pentru versiunea software-ului furnizat ca parte a IBM SaaS. IBM va colabora cu Clientul pentru a migra fiecare dintre instanțele IBM SaaS ale Clientului la versiunea suportată de software, înainte de data terminării suportului. Clientul va fi responsabil pentru costurile migrării. Dacă migrarea la o versiune suportată de software nu este finalizată în perioada specificată în notificare, din alte motive decât întârzierile cauzate de IBM sau subcontractorii săi, IBM poate termina acest acord, printr-o notificare scrisă trimisă Clientului cu 30 de zile înainte.

6.8 Actualizările Bazei de Date

O dată pe trimestru (sau până la de patru ori pe trimestru pentru Suport Premium), IBM va realiza replicarea conținutului bazelor de date de producție în mediul non-producție al Clientului, pentru fiecare sistem non-producție cumpărat. Serviciile de actualizare vor fi realizate în momentul convenit de ambele părți, în funcție de disponibilitatea pentru planificare.

6.9 Certificatele Furnizate de Client

IBM SaaS va fi configurat pentru utilizarea unui URL (uniform resource locator) de internet furnizat de IBM, cu excepția cazului în care Clientul solicită în mod expres să utilizeze propriul său URL. Atunci când Clientul alege să utilizeze propriul URL pentru IBM SaaS, Clientul își asumă responsabilitatea mentenanței și costurilor legate de reînnoirea URL-ului și a oricăror certificate necesare. Clientul trebuie să furnizeze către IBM certificatele și informațiile de setare necesare, înainte de finalizarea provizionării ofertei IBM SaaS a Clientului.

6.10 Recuperarea după Dezastru

Atunci când Clientul rulează o versiune IBM SaaS actualizată, suportată, și Clientul a cumpărat cel puțin un mediu non-producție, în eventualitatea unei întreruperi importante a activității sistemului, cauzate de un dezastru natural (de exemplu, incendiu, cutremur, inundație etc.), va fi realizată recuperarea după dezastru, depunând eforturi rezonabile din punct de vedere comercial, pentru a restaura datele de producție ale Clientului, într-unul dintre mediile non-producție ale Clientului, cu un obiectiv de recuperare de 72 de ore. Aceasta nu este o garanție și nu este disponibil niciun acord privind nivelul serviciilor.

6.11 Cerințe privind Drepturile Cumulative

Clientii trebuie să obțină un drept de Instanță și suficiente drepturi de Utilizator Autorizat pentru a acoperi numărul utilizatorilor IBM SaaS pentru IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

6.12 Drepturi de Utilizare Care Nu Sunt Necesare

În oferta IBM SaaS sunt incluși utilizatori administrativi, anonimi și externi, fără a fi necesare drepturi Utilizator Autorizat.

Un utilizator administrativ este o persoană responsabilă pentru funcțiile de mentenanță/actualizare ale IBM SaaS. Aceasta poate include crearea/actualizarea șabloanelor, chestionarelor, scorecard-urilor, tipurilor, șabloanelor de notificare, configurării permisiunilor de utilizator, organizațiilor, surselor de date, grupurilor, rolurilor, fluxurilor de lucru, categoriilor și înregistrărilor de furnizor master. Dacă un utilizator administrativ realizează activități non-administrative, necesită un drept de utilizare Utilizator Autorizat.

Un utilizator anonim este un cont pentru care nu se poate realiza logarea și care este utilizat numai pentru a defini permisiuni pentru sarcinile anonime din fluxurile de lucru.

Un utilizator extern (utilizatorii asociați cu terțe părți externe cu care este angajat Clientul și pentru care este responsabil Clientul) poate primi acces la IBM SaaS și poate utiliza funcțiile produsului, cum ar fi vizualizarea/actualizarea evaluărilor, vizualizarea/realizarea estimărilor sau vizualizarea/participarea la acțiunile de dezvoltare.

Utilizatorii externi și anonimi sunt considerați Utilizatori Vizitatori. Pentru Utilizatorii Vizitatori ai IBM SaaS, nu este necesară obținerea de către Client a drepturilor Utilizator Autorizat. Utilizatorii Vizitatori sunt responsabilitatea Clientului, incluzând, dar fără a se limita la, a) orice reclamații ale Utilizatorilor Vizitatori privind IBM SaaS; b) tarifele datorate de Utilizatorul Vizitator; sau c) orice utilizare necorespunzătoare a IBM SaaS de către acești Utilizatori Vizitatori.

Anexa A

1. Descrierea IBM SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) este o soluție modulară și scalabilă, care furnizează suport pentru necesitățile de gestionare a furnizorilor. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud include următoarea funcționalitate principală:

- Date master – permite întreținerea unei structuri ierarhice de furnizori, categorii, organizații și regiuni, pentru utilizarea în procesele, analiza și raportarea modulelor operaționale.
- SLM 360 – prezintă informațiile de modul privind un furnizor, o categorie, o organizație sau o regiune.
- Persoane – permite gestionarea informațiilor de contact ale participanților și decidenților interni și externi.
- Utilizatori și grupuri de utilizatori – permite gestionarea conturilor de utilizator interne și externe și punerea în cluster a conturilor de utilizator, în grupuri de utilizatori interne și externe.
- Permisuni – permite definirea permisiunilor și restricțiilor pentru utilizatori sau grupuri de utilizatori, pentru acordarea accesului la obiectele de date, meniurile și sarcinile din aplicație.
- Acțiuni de continuare – permite pornirea procesului unui modul pe baza altui obiect business, din alt modul, și menținerea referințelor la continuările create.

IBM SaaS îi va permite Clientului să introducă și să gestioneze conținut ce include informații ce pot fi considerate informații personale în baza legilor aplicabile privind confidențialitatea:

- informații de contact (nume, adresă, e-mail, număr de telefon, ID de angajat, centru de cost)
- identificatori tehnici (nume de utilizator, parolă, adresă IP, adresă MAC)

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințe de securitate specifice, privind informațiile personale sensibile, informațiile de sănătate protejate sau alt conținut reglementat. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS. Clientul nu poate utiliza IBM SaaS, în nicio situație, pentru colectarea, procesarea sau stocarea informațiilor de sănătate protejate.

IBM SaaS nu criptează conținutul pe durata transmiterii datelor între rețeaua IBM și punctul de acces la rețea sau mașina utilizatorului final. IBM SaaS criptează conținutul static când se așteaptă transmiterea datelor, în cazul în care Clientul utilizează IBM SaaS la versiunea 10.1.1 sau ulterioară; altfel, Clientul este responsabil pentru criptarea conținutului înainte de adăugarea în IBM SaaS.

2. Abonamente de Bază

În continuare sunt prezentate opțiunile de abonament IBM SaaS (fiecare fiind un "Abonament de Bază"), care sunt disponibile ca oferta IBM SaaS aplicabilă. Documentul Tranzacțional identifică Abonamentele de Bază cumpărate. Referirile la IBM SaaS în acest document se aplică Abonamentelor de Bază cumpărate.

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Calificarea furnizorilor asigură un cadru de lucru structurat pentru procesele necesare pentru eficiența și acuratețea datelor la adoptarea și întreținerea bazei de furnizori a Clientului. Furnizorii își pot încărca și actualiza datele. Segmentarea și identificarea furnizorilor corespunzători sunt facilitate de o gamă diversă de funcții, cum ar fi definițiile flexibile de profil de furnizor, împreună cu capabilități de analiză avansată. Această caracteristică asigură:

- Înregistrarea furnizorilor
Permite crearea și gestionarea înregistrărilor noilor furnizori, un proces care acoperă înregistrarea pe baza invitației, înregistrarea în mod anonim sau înregistrarea rapidă, intern.
- Curățarea furnizorilor
Procesul de ștergere pentru noile înregistrări. Îi permite utilizatorului să accepte sau să elimine înregistrări, iar în momentul acceptării poate fi generată o nouă înregistrare de furnizor.

- Evaluarea furnizorilor
Permite crearea și gestionarea evaluărilor pentru furnizori sau utilizatori interni, pentru a furniza și actualiza informații în chestionare.
- Actualizarea datelor master ale furnizorilor
Asigură transferul răspunsurilor pentru a actualizarea datelor master ale furnizorilor.
- Serii de evaluare
Îi permite Clientului generarea automată și periodică a evaluărilor, pentru un proces de evaluare automatizat.
- Consecințele răspunsurilor
Sistemul poate fi configurat pentru a marca răspunsurile cu caracter critic sau eliminatoriu, astfel încât să li se acorde o atenție specială, și poate trimite notificări sau evaluări de continuare pe baza răspunsurilor.
- Aprobare bazată pe cerințe
Permite definirea cerințelor și stărilor posibile ale rezultatelor care sunt măsurate pentru un furnizor pe baza evaluărilor răspunsurilor.
- Căutare și comparare
Permite căutarea evaluărilor pe baza răspunsurilor la întrebări și compararea furnizorilor în funcție de întrebări și răspunsuri.
- Depozit de întrebări
Stocați într-un depozit central toate capitolele și întrebările utilizate în chestionare (de tip text, numeric, date calendaristice, opțiuni multiple, selecție de entitate, atașament).
- Proiectarea chestionarelor
Permite utilizarea mai multor chestionare flexibile, cu posibilitatea de a restricționa anumite capitole sau întrebări, astfel încât să poată fi vizualizate sau editate numai de către utilizatorii interni.
- Suport multilingv
Asigură suport pentru chestionarele destinate unei baze de furnizori internaționali, utilizând mai multe limbi.
- Notificări
Notificări prin e-mail privind o invitație sau un memento, ca suport pentru proces.
- Listă de sarcini
O listă personalizată de sarcini, cu stările acestora
- Suport pentru fluxuri de lucru și tipuri
Procesele de calificare sunt bazate pe un motor de flux de lucru. Tipurile permit utilizarea mai multor feluri de procese de înregistrare și evaluare, cu diferite fluxuri de lucru și seturi de notificări.

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation asigură abilitatea de a evalua și controla performanța furnizorilor Clientului. Caracteristica include:

- Evaluarea performanței
Permite crearea și gestionarea evaluărilor interfuncționale ale performanței furnizorilor, în funcție de categorii și/sau organizații, pentru un interval de timp definit pe baza unui scorecard.
- Evaluare inversă
Permite crearea și gestionarea auto-evaluărilor furnizorilor, în funcție de categorii și/sau organizații, pentru un interval de timp definit pe baza unui scorecard.
- Evaluatori individuali/multipli
Criteriul este evaluat de unul sau mai mulți experți, cu posibilitatea de a stabili ponderi diferite pentru fiecare expert.

- **Coordonare**
Permite inițiatorului să aloce coordonatori în locul evaluatorilor. Coordonatorii vor primi sarcina de a selecta evaluatorii pentru criteriile lor atribuite.
- **Support pentru roluri**
Permite definirea rolurilor pentru anumite criterii dintr-un scorecard, pentru a simplifica alocarea evaluatorilor la criterii de către inițiatorul unei evaluări.
- **Răspunsuri automate**
Răspunsurile pentru un criteriu pot fi derivate din informațiile stocate din surse externe (fapte hard).
- **Serii de evaluări**
Îi permite Clientului generarea automată și periodică a evaluărilor, pentru un proces de evaluare automatizat.
- **Lansarea evaluărilor**
Permite unui set de utilizatori definit să examineze rezultatul unei evaluări, să-l trimită înapoi pentru corecții sau să-l lanseze pentru analiză și raportare.
- **Scorecard-uri dependente**
Permite legarea scorecard-urilor și, ca urmare, utilizarea rezultatelor evaluărilor de performanță ale unui scorecard pentru a răspunde criteriilor evaluărilor de performanță bazate pe alt scorecard.
- **Importanță strategică**
Permite crearea și gestionarea evaluărilor privind importanța strategică, ce permit evaluarea importanței viitoare a furnizorului, pe baza unui proces de evaluare simplificat și a unui scorecard.
- **Analiză și raportare**
Îi permite Clientului vizualizarea și căutarea evaluărilor de performanță lansate și a evaluărilor de importanță strategică. De asemenea, Clientul poate să creeze rapoarte cu vizualizări detaliate sau comparații ale evaluărilor de performanță.
- **Depozit de criterii**
Stocați într-un depozit central toate capitolele și criteriile utilizate în scorecard-uri (de tip text, numeric și opțiuni multiple).
- **Proiectarea scorecard-urilor**
Permite definirea mai multor scorecard-uri flexibile, cu abilitatea de a defini ponderi la nivel de capitol sau criteriu.
- **Support multilingv**
Asigură suport pentru o bază de utilizatori internaționali, utilizând mai multe limbi.
- **Notificări**
Lansează notificări prin e-mail privind o invitație sau un memento, ca suport pentru proces.
- **Listă de sarcini**
O listă personalizată de sarcini, cu stările acestora.
- **Support pentru fluxuri de lucru și tipuri**
Procesele de evaluare sunt bazate pe un motor de flux de lucru. Tipurile permit utilizarea mai multor feluri de procese de evaluare a performanței și a importanței strategice, cu diferite fluxuri de lucru și seturi de notificări.

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification structurează și clasifică atât furnizorii existenți, cât și pe cei potențiali în clase de servicii bazate pe indicatori esențiali, cum ar fi rezultatele evaluărilor furnizorilor și stabilirea valorii strategice. Clasificarea poate fi utilizată apoi ca bază pentru dezvoltarea și îmbunătățirea activă a portofoliului de furnizori. Caracteristica include:

- **Segmentarea furnizorilor**
Permite crearea și gestionarea clasificărilor de furnizori, pentru a determina clasa unui anumit furnizor pentru un domeniu de categorii și/sau organizații.

- Rezultate curente
Clasificările de furnizor active arată clasificarea curentă dată furnizorului pentru scopul definit.
- Analiză și raportare
Îi permite Clientului vizualizarea și căutarea clasificărilor de furnizori active. Clientul poate să creeze rapoarte privind rezultatele clasificărilor.
- Strategii standardizate
Definiți, pentru fiecare clasă, strategii privind viitoarele acțiuni pentru furnizorul respectiv.
- Suport multilingv
Asigură suport pentru o bază de utilizatori internaționali, utilizând mai multe limbi.
- Listă de sarcini
O listă personalizată de sarcini, cu stările acestora
- Suport pentru fluxuri de lucru și tipuri
Procesele de clasificare sunt bazate pe un motor de flux de lucru. Tipurile permit utilizarea mai multor feluri de procese de clasificare cu diferite fluxuri de lucru.

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development include planificarea, implementarea și controlul acțiunilor și activităților din proiectele de optimizare. Permite determinarea obiectivelor de dezvoltare pentru furnizori, definirea datelor calendaristice și a responsabilităților și controlul îmbunătățirii prin utilizarea unui sistem sustenabil de măsurare a rigurozității. Caracteristica include:

- Acțiuni de dezvoltare
Permite crearea și gestionarea domeniului specific de acțiuni și a obiectivului acestora (furnizori, categorii, organizații și/sau regiuni), precum și a momentelor planificate și reale de realizare a acestora.
- Suport pentru sarcini
Permite definirea și divizarea unei acțiuni în sarcini mai mici, ce pot fi atribuite pentru execuție utilizatorilor interni și externi.
- Execuția sarcinilor
Le permite utilizatorilor interni și externi să execute sarcinile care le-au fost atribuite.
- Proiecte și pachete de lucru
Permite gruparea acțiunilor în proiecte și pachete de lucru, pentru a asigura o mai bună vizibilitate asupra tuturor acțiunilor privind o anumită zonă.
- Analiză și raportare
Îi permite Clientului vizualizarea și căutarea proiectelor și acțiunilor lansate. Clientul poate să creeze rapoarte cu vizualizări detaliate ale proiectelor.
- Acțiuni standard
Permite crearea unor acțiuni și sarcini predefinite, care pot fi utilizate ca șabloane în momentul creării noilor acțiuni.
- Notificări
Notificări prin e-mail privind o invitație sau un memento, ca suport pentru proces
- Listă de sarcini
O listă personalizată de sarcini, cu stările acestora
- Suport pentru fluxuri de lucru și tipuri
Procesele de dezvoltare sunt bazate pe un motor de flux de lucru. Tipurile permit utilizarea mai multor feluri de procese de acțiune cu diferite fluxuri de lucru și seturi de notificări.

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management facilitează un proces structurat și holistic de recunoaștere, control și evaluare a riscurilor privind furnizorii în cadrul procesului de achiziție. Funcțiile cuprinzătoare de raportare și analiză, împreună cu un sistem automat de avertizare anticipativă, permit urmărirea și recunoașterea riscurilor potențiale și declanșarea proactivă a unor măsuri corespunzătoare pentru evitarea și diminuarea riscurilor. Caracteristica include:

- Evaluarea riscurilor
Permite crearea și gestionarea evaluărilor de risc la nivel de furnizori, categorii, organizații și/sau regiuni, pe baza unui scorecard de risc.
- Răspunsuri automate
Răspunsurile pentru indicatori pot fi actualizate automat, pe baza informațiilor stocate din surse externe (fapte hard)
- Indicatori de risc
Permite vizualizarea rezultatului unei evaluări de risc, de tip rezumat, în funcție de indicii "index risc", "probabilitate" și "impact".
- Suport pentru formule
Permite utilizarea formulelor pentru a calcula indicii din indicatori într-o evaluare de risc.
- Rezultate curente
Clasificările de furnizor active arată clasificarea curentă dată furnizorului pentru scopul definit.
- Praguri și evidențiere
Permite definirea țintei și a pragurilor de toleranță, superior și/sau inferior, pentru indicatori și indici. Rezultatele sunt evidențiate în funcție de aceste praguri.
- Analiză și raportare
Îi permite Clientului vizualizarea și căutarea evaluărilor de risc active. Clientul poate să creeze rapoarte privind rezultatele evaluărilor.
- Depozit de indicatori
Stocați într-un depozit central toți indicatorii utilizați în scorecard-urile de risc (de tip numeric și opțiuni multiple).
- Proiectarea scorecard-urilor
Permite definirea mai multor scorecard-uri flexibile de risc.
- Suport multilingv
Asigură suport pentru o bază de utilizatori internaționali, utilizând mai multe limbi.
- Listă de sarcini
O listă personalizată de sarcini, cu stările acestora
- Suport pentru fluxuri de lucru și tipuri
Procesele de risc sunt bazate pe un motor de flux de lucru. Tipurile permit utilizarea mai multor feluri de procese de risc cu diferite fluxuri de lucru.

3. Caracteristici Opționale

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Clientului îi sunt permise accesarea și căutarea în depozite, realizarea și aprobarea sarcinilor legate de lansare, primirea alertelor privind riscul, vizualizarea și executarea rapoartelor și vizualizarea și trimiterea răspunsului pentru evaluările de calificare, evaluările de performanță și acțiunile de dezvoltare privind furnizorii.

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

Această caracteristică poate fi utilizată ca parte a activităților Clientului care nu sunt destinate producției, incluzând, dar fără a se limita la, testarea, ajustarea performanței, diagnosticarea erorilor, benchmarking-ul, intermedierea, activitățile pentru asigurarea calității și/sau elaborarea pentru utilizare internă a unor

adăugări sau extensii ale ofertei IBM SaaS utilizând interfețe de programare a aplicațiilor (API - application programming interface) publicate.

4. Oferte Premium Support

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

Această ofertă include până la patru actualizări de bază de date pe trimestru, un SLA (Service Level Agreement) țintă îmbunătățit, de 99,7%, și planificarea upgrade-urilor pe durata unui weekend, nu în orele de lucru.

De asemenea, IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support asigură un AVL (Accelerated Value Leader). AVL-ul poate fi un angajat IBM sau un subcontractor IBM și va realiza următoarele sarcini:

- Gestionarea problemelor
IBM va furniza cu regularitate actualizări de stare, va facilita comunicările între Client și IBM cu privire la probleme, va susține rezolvarea problemelor deschise și va furniza lunar rapoarte de management privind activitatea.
- Suport proactiv
IBM va asigura contactul numit, care va furniza îndrumare și asistență pentru IBM SaaS, în vederea reducerii sau prevenirii problemelor legate de IBM SaaS. Aceste activități pot include, dar fără a se limita la, alertarea Clientului cu privire la rapoarte APAR (authorized program analysis report) pentru cazurile altor Clienți, asigurarea asistenței pentru elaborarea planurilor de diminuare a riscurilor pe care le implică modificările propuse pentru mediul Clientului (cum ar fi upgrade-urile), participarea la planificarea mentenanței și a ciclului de viață al produsului și furnizarea periodică a rapoartelor.
- Dezvoltarea competențelor
IBM va facilita dezvoltarea competențelor Clientului pentru IBM SaaS, prin invitații la prezentări realizate de specialiști tehnici cu experiență și prin accesul anticipat la informații tehnice.

Clientul:

- va desemna un Contact Principal, căruia îi revine responsabilitatea de a primi și distribui informațiile tichetului de suport, actualizările și corecțiile și de a stabili prioritățile tichetelor de suport nerezolvate, precum și de a examina rapoartele de stare ale Incidentului înainte de contactarea IBM pentru solicitarea asistenței;
- va comunica detaliile necesare pentru comunicarea cu Contactul Principal, la începerea utilizării IBM SaaS, și va anunța IBM, în scris, despre orice modificări privind Contactul Principal, prin trimiterea unei notificări cu 30 de zile în avans, prin AVL; și
- va participa la conferințele telefonice găzduite de AVL.

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Această ofertă include toate caracteristicile IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support și următoarele:

- Serviciu livrat la distanță pentru verificarea anuală a integrității
IBM va asigura evaluarea verificării integrității pentru configurarea, implementarea și utilizarea de către Client a IBM SaaS. Evaluarea va include constatările și recomandările pentru îmbunătățirea utilizării IBM SaaS. Ca parte a acestui serviciu, IBM va examina documentația originală pentru implementarea Clientului, va examina rapoartele APAR deschise, va intervieva utilizatorii finali, va examina configurația Clientului pentru IBM SaaS, va realiza o evaluare a integrărilor și personalizărilor pentru fiecare modul și va livra un raport de analiză, cu constatările, observațiile și recomandările pentru îmbunătățire.
- Serviciu livrat la distanță pentru upgrade
IBM va furniza servicii de upgrade Clienților care utilizează IBM SaaS versiunea 10.0 sau ulterioară, pentru a realiza upgrade-ul la cea mai recentă ediție din aceeași versiune. Clientul trebuie să se aboneze la un mediu IBM SaaS non-producție, să citească integral documentația nouă, să creeze și să dețină propriul plan de upgrade și să trimită tichetele de suport corespunzătoare pentru upgrade-ul IBM SaaS. IBM va furniza îndrumarea pentru proiectul Clientului și planurile de abilitare a utilizatorilor, va examina și controla fișierele de configurație IBM SaaS, va examina noile caracteristici și va îndruma Clientul pentru testarea upgrade-ului.

- Examinări operaționale trimestriale
IBM, împreună cu Clientul, va examina oferta IBM SaaS a Clientului, inclusiv adoptarea de către Client, acțiunile curente, problemele și planurile pentru viitor.
- Planificare prioritară pentru upgrade-urile în weekend
Clientul va beneficia de planificarea preferențială a upgrade-urilor pe durata weekend-urilor, fiind rezervate ferestre de timp pentru Client și alți Clienți care cumpără IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

5. Servicii Livrate La Distanță

Pentru ca IBM să livreze Angajamentul de Serviciu, Clientul:

- va desemna un punct de contact al Clientului, către care vor fi adresate toate comunicările privind IBM SaaS și care va avea autoritatea de a acționa în numele Clientului pentru toate problemele legate de IBM SaaS, va servi ca interfață între IBM și toate departamentele Clientului care participă la IBM SaaS, va participa la întrunirile privind starea proiectului, va obține și va furniza informațiile, datele și deciziile în termen de trei (3) zile lucrătoare la cererea IBM, va rezolva și va escalada problemele IBM SaaS în cadrul organizației Clientului, după cum este necesar;
- va asigura pentru IBM accesul la oferta IBM SaaS a Clientului;
- va coopera pentru finalizarea sarcinilor și activităților Clientului;
- ia la cunoștință și este de acord că aceste Servicii sunt concepute pentru suportul unei singure zone operaționale ce implementează software-ul, cu un singur set de cerințe. IBM SaaS include suport pentru mai multe zone operaționale, dar zonele suplimentare necesită Angajamente de Serviciu suplimentare;
- va furniza cerințele operaționale ale Clientului privind Angajamentele de Serviciu cumpărate;
- va fi responsabil pentru dezvoltarea și implementarea planurilor de testare, scripturilor de testare corespondente și a datelor asociate;
- va fi responsabil pentru dezvoltarea procedurilor operaționale pentru utilizatorii finali și dezvoltarea și livrarea serviciilor de abilitare pentru utilizatorii finali; și
- se va consulta cu IBM înainte de a angaja terțe părți a căror activitate poate afecta abilitatea IBM de a furniza Serviciile și va fi responsabil pentru gestionarea și performanța terțelor părți.

5.1 Angajamente de Serviciu

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM va furniza servicii de abilitare a administratorilor Clientului pentru IBM SaaS. Aceasta va include examinările funcțiilor administrative, discuții privind cele mai bune practici, experimentarea aplicării funcțiilor administrative într-o locație de testare și furnizarea răspunsurilor la întrebări specifice ale Clientului, pe durata desfășurării sesiunii de abilitare. Fiecare sesiune de abilitare este de o zi, pentru una din cele cinci oferte IBM SaaS opționale specifice, după cum solicită Clientul. IBM va organiza un workshop de abilitare pentru funcțiile IBM SaaS ale ofertei IBM opționale selectate de către Client pentru sesiunea de abilitare. Subiectele vor include o prezentare generală privind funcțiile care țin de modulul selectat, procesul de configurare a componentelor modulului, principalele considerente cu caracter operațional pentru utilizarea funcțiilor IBM SaaS și elementele de administrare asociate cu funcțiile IBM SaaS, cum ar fi organizațiile, utilizatorii și categoriile. Workshop-ul va include o examinare funcțională și exerciții pentru ca utilizatorii Clientului să se familiarizeze cu IBM SaaS. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

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

IBM va furniza servicii pentru implementarea modulului de calificare IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management, inclusiv pentru auto-înregistrarea furnizorilor, pentru a-i permite Clientului să utilizeze SLM pentru metoda de alegere a furnizorului principal pentru suita de oferte IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM va organiza două workshop-uri de câte 4 ore pentru IBM SaaS. Un workshop va trata metoda de alegere a furnizorului, funcțiile pentru auto-înregistrarea furnizorilor și procesul de selecție a furnizorilor pentru următorul pas al procesului de alegere. Al doilea workshop va trata procesul de calificare a furnizorilor, inclusiv utilizarea unui chestionar de evaluare și procesul de mastering, pentru

abilitarea furnizorului privind disponibilitatea în ofertele IBM Emptoris Strategic Supply Management pe care le-a cumpărat Clientul. IBM va crea un prototip al acestui proces, utilizând detaliile caracteristice Clientului. IBM îi va asigura Clientului 16 ore de instruire privind abilitarea. IBM va furniza suport pentru generarea intrărilor de configurație în mediul IBM SaaS de producție. Acesta include: înregistrarea și un chestionar de evaluare (cu maximum 75 de întrebări fiecare), un tip, un șablon și un bundle de notificare. IBM îi va furniza Clientului suport consultativ pentru IBM SaaS, procesul de validare al Clientului, elaborarea procedurilor operaționale ale Clientului și abilitarea utilizatorilor finali ai Clientului. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM va furniza servicii pentru implementarea ofertei IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM va organiza un workshop de 4 ore pentru IBM SaaS. Workshop-ul va trata: scorecard-urile de evaluare, rolurile și permisiunile utilizatorilor, notificările pentru evaluare și cerințele Clientului. IBM va elabora un document de proiectare pentru abordarea configurării privind elementele de evaluare. IBM va crea un prototip al acestei abordări a evaluării, utilizând detaliile caracteristice Clientului. IBM îi va asigura Clientului 16 ore de instruire privind abilitarea. IBM va furniza suport pentru generarea intrărilor de configurație în mediul IBM SaaS de producție, care va include un scorecard cu până la 30 de criterii, un tip, un șablon și un bundle de notificare. IBM îi va furniza Clientului suport consultativ pentru utilizarea IBM SaaS, procesul de validare al Clientului, elaborarea procedurilor operaționale ale Clientului și abilitarea utilizatorilor finali ai Clientului. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM va furniza servicii pentru implementarea efectivă a ofertei IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM va organiza un workshop de 4 ore pentru proiectare, care va trata: definirea criteriilor de clasificare, analiza clasificării furnizorilor și cerințele de raportare, rolurile și permisiunile utilizatorilor, notificările pentru clasificare și cerințele Clientului. IBM va elabora un document de proiectare pentru abordarea configurării privind elementele de clasificare. IBM va crea un prototip al acestei abordări a clasificării, utilizând detaliile caracteristice Clientului. IBM îi va asigura Clientului 16 ore de instruire privind abilitarea. IBM va furniza suport pentru generarea intrărilor de configurație în mediul IBM SaaS de producție. Acesta va include o clasificare bazată pe scorecard cu până la 20 de criterii și un bundle de notificare. IBM îi va furniza Clientului suport consultativ pentru utilizarea software-ului, procesul de validare al Clientului, elaborarea procedurilor operaționale ale Clientului și abilitarea utilizatorilor finali ai Clientului. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

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

IBM va furniza servicii pentru implementarea ofertei IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM va organiza un workshop de 8 ore privind proiectarea pentru IBM SaaS. Workshop-ul va trata: modelul de risc și procesul general, analiza și raportarea riscurilor privind furnizorii, rolurile și permisiunile utilizatorilor, notificările pentru riscurile privind furnizorii și cerințele Clientului. IBM va elabora un document de proiectare pentru abordarea configurării privind elementele de risc legate de furnizori. IBM va crea un prototip al acestei abordări privind riscurile legate de furnizori, utilizând detaliile caracteristice Clientului. IBM va asigura 16 ore de instruire privind abilitarea, pentru echipa Clientului. IBM va furniza suport pentru generarea intrărilor de configurație în mediul IBM SaaS de producție. Acesta va include un scorecard de risc cu până la 20 de indicatori, precum și cinci definiții de alertă, un tip și un bundle de notificare. IBM îi va furniza Clientului suport consultativ pentru utilizarea software-ului, procesul de validare al Clientului, elaborarea procedurilor operaționale ale Clientului și abilitarea utilizatorilor finali ai Clientului.

Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM va furniza servicii pentru implementarea ofertei IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM va organiza un workshop de 8 ore privind proiectarea pentru IBM SaaS. Workshop-ul va trata: procesul de dezvoltare privind furnizorii, cu analiza și raportarea corespunzătoare, rolurile și permisiunile utilizatorilor, notificările pentru riscurile legate de furnizori și cerințele Clientului. IBM va elabora un document de proiectare pentru abordarea configurării privind elementele de dezvoltare. IBM va crea un prototip al acestei abordări pentru dezvoltare, utilizând detaliile caracteristice Clientului. IBM va asigura 16 ore de instruire privind abilitarea, pentru echipa Clientului. IBM va furniza suport pentru generarea intrărilor de configurație în mediul IBM SaaS de producție. Acesta va include până la trei proiecte de dezvoltare și un bundle de notificare. IBM îi va furniza Clientului suport consultativ pentru utilizarea software-ului, procesul de validare al Clientului, elaborarea procedurilor operaționale ale Clientului și abilitarea utilizatorilor finali ai Clientului. Trebuie să fie cumpărat IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement și finalizat în paralel cu acest serviciu sau finalizat înainte ca acest serviciu să fie livrat.

Termenii de Utilizare IBM – Angajamentul privind Nivelul Serviciilor

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil după cum este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

- a. Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de treizeci de zile lucrătoare după apariția evenimentului care a afectat disponibilitatea IBM SaaS. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.
- b. Pentru ofertele IBM SaaS în bundle (oferte IBM SaaS individuale, împachetate și vândute împreună ca o singură ofertă, cu un preț combinat unic), compensația va fi calculată pe baza prețului lunar combinat unic al ofertei IBM SaaS bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. La un moment dat, Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
< 99,7% pentru Clienții care cumpără Suport Premium	2%
< 99,0% dacă nu este cumpărat Suportul Premium	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare în luna contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute	= 2% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 98,8% în luna contractată
<hr/> 43.200 de minute în total	