

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- a. **Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Zákazník je povinný získať samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému bude udelený prístup k ponuke služby IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, priamo či nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexového programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a akýmikoľvek prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.

- b. **Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať každé Nasadenie.
- c. **Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.2 Poplatky za Služby na diaľku

Služby na diaľku a predplatené služby údržby sa budú poskytovať buď na diaľku, alebo na pracovisku IBM. Projektové plány a dokumentácia k projektom budú poskytované ako dokumenty vlastnené IBM, pričom Zákazník bude mať neobmedzené právo ich kopírovať a znova použiť pri svojich podnikových aktivitách. IBM priradí prostriedky na ich poskytnutie do 20 pracovných dní od prijatia objednávky a bude poskytovať týždenné správy o stave projektu. Očakáva sa, že poskytovanie Služieb na diaľku sa dokončí do 150 dní od začiatku práce na príslušnej službe.

3.3 Overovanie

Zákazník bude i) uchovávať a na požiadanie poskytnúť záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a prístup do objektov Zákazníka v miere potrebnej na to, aby IBM a jej nezávislý audítor mohli overiť dodržiavanie podmienok tejto Zmluvy a ii) bezodkladne objedná a uhradí všetky vyžadované oprávnenia pri sadzbách IBM platných v danom čase, ako aj všetky ďalšie poplatky a záväzky zistené v rámci takéhoto overovania, ako IBM určí vo faktúre. Tieto záväzky týkajúce sa dodržiavania súladu s nariadeniami sa budú uplatňovať počas doby platnosti Zmluvy a dva roky po jej skončení.

4. Voľby obnovenia Doby predplateného IBM SaaS

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

5. Technická podpora

IBM sprístupní publikáciu IBM Software as a Service Support Handbook uvádzajúcu kontaktné údaje technickej podpory a iné informácie a procesy. Technická podpora je ponúkaná so službou IBM SaaS a nie je k dispozícii formou samostatnej ponuky. V lístkoch podpory pre službu IBM SaaS sa používajú nasledujúce úrovne závažnosti:

| Stupeň Závažnosti | Definícia závažnosti | Ciele času odozvy | Pokrytie času odozvy |
|-------------------|---|-----------------------|----------------------|
| 1 | Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie. Poznámka: Pri riešení kritických problémov bude IBM spolupracovať so Zákazníkom 24 hodín denne a 7 dní v týždni pri riešení kritických problémov pod podmienkou, že Zákazník bude mať k dispozícii technický personál počas doby riešenia. | Do 1 hodiny | Nepretržite |
| 2 | Významný obchodný dopad: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nesplnenia obchodných termínov. | Do 2 pracovných hodín | Po-Pi, pracovný čas |
| 3 | Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie. | Do 4 pracovných hodín | Po-Pi, pracovný čas |
| 4 | Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka. | Do 1 pracovného dňa | Po-Pi, pracovný čas |

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Všeobecné ustanovenia

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže Zákazníka verejne nazývať predplatiteľom služby IBM SaaS v rámci propagačných alebo marketingových komunikácií.

6.2 Lokality a služby Tretích strán

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené so službou IBM SaaS alebo prístupné cez ňu, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS poskytnú IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, pričom tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými lokalitami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.3 Údaje

IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získa alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným údajom, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

Transakcie vykonávané vo všetkých členských štátoch EÚ, na Islande, v Lichtenštajnsku, Nórsku a Švajčiarsku sa budú riadiť nasledujúcimi ustanoveniami: Zákazník súhlasí, že IBM môže spracúvať obsah vrátane všetkých osobných údajov (v súlade s definíciou tohto pojmu v Smernici EÚ číslo 95/46/EC) v zahraničí v nasledujúcich krajinách: Kanada, India, Írsko a Spojené štáty. Zákazník súhlasí s tým, že

spoločnosť IBM môže po predchádzajúcom upozornení zmeniť tento zoznam krajín, keď usúdi, že je to nevyhnutné z hľadiska poskytovania a podpory služby IBM SaaS. V súvislosti s prenosom osobných údajov z Európskeho hospodárskeho priestoru alebo Švajčiarska môžu zmluvné strany alebo ich príslušné pridružené spoločnosti uzavrieť samostatné zmluvy uvádzajúce štandardné, nepozmenené ustanovenia modelu EÚ z pozície svojich príslušných rolí v súlade s rozhodnutím Európskej komisie číslo 2010/87/EU, v znení neskorších úprav, pričom voliteľné ustanovenia sa odstraňujú. Všetky spory alebo zodpovednosti vyplývajúce z týchto zmlúv, a to aj v prípade, že vznikli na strane pridružených spoločností, budú zmluvné strany riešiť tak, ako keby vznikli medzi nimi na základe tejto Zmluvy.

6.4 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

6.5 Zálohovanie

Zálohovanie sa v prípade produkčných inštancií bude vykonávať každodenne, kým v prípade neprodukčných inštancií sa bude vykonávať každý týždeň. V prípade produkčných inštancií bude IBM uchovávať záložnú kópiu údajov Zákazníka maximálne po dobu 90 dní a v prípade neprodukčných inštancií po dobu 7 dní. Za zamedzenie jednotlivým užívateľom v odstránení údajov prostredníctvom konfigurácie nastavení zabezpečenia služby IBM SaaS je zodpovedný Zákazník a Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM nebude povinná obnoviť odstránené údaje a že takéto snahy môžu byť spoplatnené.

6.6 Ukončenie poskytovania služby IBM SaaS

Pred ukončením poskytovania alebo vypovedaním služby IBM SaaS môže Zákazník extrahovať údaje pomocou funkcií na tvorbu výkazov a exportovanie údajov poskytovaných v službe IBM SaaS. Voliteľné služby extrakcie údajov sa poskytujú na základe samostatnej zmluvy. Po prijatí žiadosti o podporu od Zákazníka do 30 dní od dátumu skončenia alebo vypovedania služby IBM SaaS, IBM vráti Zákazníkovi elektronickú kópiu obsahu Zákazníka v natívnom formáte aplikácie.

6.7 Inovácie služby IBM SaaS

IBM nainštaluje a nakonfiguruje aktualizácie softvéru v produkčných a neprodukčných Inštanciách služby IBM SaaS vo vzájomne dohodnutom čase podľa dostupnosti, a to počas pracovnej doby v časovom pásme Zákazníka. V prípade, že si Zákazník predplátil službu IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support alebo IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support, môže Zákazník v závislosti od dostupnosti požiadať o inštaláciu a konfiguráciu aktualizácií počas víkendov. Predplatitelia služby IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support budú uprednostnení pri plánovaní víkendových aktualizácií.

IBM oznámi ukončenie podpory pre verziu softvéru poskytnutú v rámci služby IBM SaaS aspoň 12 mesiacov vopred. IBM bude spolupracovať so Zákazníkom pri migrácii všetkých Inštancií služby IBM SaaS Zákazníka na podporovanú verziu softvéru pred dátumom ukončenia podpory. Náklady na migráciu bude znášať Zákazník. Ak sa migrácia na podporovanú verziu softvéru nedokončí v rámci tohto obdobia, pričom toto oneskorenie nebude spôsobené výhradne IBM alebo jej zmluvnými dodávateľmi, IBM môže vypovedať túto zmluvu, pričom Zákazníkovi oznámi túto skutočnosť aspoň 30 dní vopred.

6.8 Obnovy databáz

IBM vykoná replikáciu obsahu produkčnej databázy do neprodukčného prostredia Zákazníka raz za štvrtrok (alebo, v prípade služby Premium Support, maximálne štyrikrát za štvrtrok) pre každý zakúpený neprodukčný systém. Služby obnovenia sa budú vykonávať vo vzájomne dohodnutom čase podľa voľných termínov.

6.9 Zákazníkom poskytnuté certifikáty

Služba IBM SaaS bude nakonfigurovaná tak, aby používala internetovú adresu URL poskytnutú IBM, pokiaľ Zákazník špecificky nepožiadá o použitie vlastnej internetovej adresy URL. Pokiaľ sa Zákazník rozhodne použiť vlastnú internetovú adresu URL pre službu IBM SaaS, bude niesť výhradnú zodpovednosť a znášať všetky súvisiace výdavky na údržbu a obnovu adresy URL, ako aj všetkých vyžadovaných certifikátov. Zákazník musí IBM poskytnúť všetky vyžadované certifikáty a konfiguračné informácie pred poskytnutím služby IBM SaaS.

6.10 Zotavenie po havárii

Ak Zákazník používa aktuálnu podporovanú verziu služby IBM SaaS a ak si Zákazník zakúpil aspoň jednu inštanciu neproduktívneho prostredia, v prípade významného výpadku systémov v dôsledku prírodnej katastrofy (napríklad požiar, zemetrasenie, záplavy, atď.) sa vykoná zotavenie po havárii, pričom IBM vyvinie komerčne primerané úsilie na obnovenie produkčných údajov Zákazníka do niektorého z neproduktívnych prostredí Zákazníka s cieľovým časom zotavenia 72 hodín. Toto však nepredstavuje záruku a neuplatňuje sa žiadna zmluva o úrovni poskytovaných služieb.

6.11 Požiadavka kumulatívneho počtu oprávnení

Zákazník musí zakúpiť oprávnenie pre inštanciu, ako aj dostatočný počet oprávnení pre Oprávnených užívateľov, ktorý bude pokrývať počet Užívateľov služby IBM SaaS IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

6.12 Oprávnenia nie sú vyžadované

Súčasťou ponuky IBM SaaS sú administratívni, anonymní a externí užívatelia, pričom pre týchto užívateľov sa nevyžadujú samostatné oprávnenia pre Oprávnených užívateľov.

Administratívny užívateľ je osoba zodpovedná výhradne za údržbu/aktualizáciu administratívnych funkcií služby IBM SaaS. Toto môže zahŕňať vytváranie a aktualizáciu šablón, dotazníkov, hodnotení, typov, šablón oznámení, konfiguráciu užívateľských oprávnení, organizácií, zdrojov údajov, skupín, rolí, pracovných tokov, kategórií a kmeňových záznamov dodávateľov. Aby mohol administratívny užívateľ vykonávať aj neadministratívne aktivity, musí mať oprávnenie pre Oprávneného užívateľa.

Za anonymného užívateľa sa považuje konto, ktoré sa nemôže prihlásiť a ktoré sa používa iba na definovanie povolení pre anonymné úlohy v pracovných tokoch.

Externým užívateľom (užívatelia súvisiaci s externými tretími stranami, s ktorými Zákazník spolupracuje a za ktorých nesie Zákazník zodpovednosť) sa môže poskytnúť prístup k službe IBM SaaS, pričom títo užívatelia môžu používať rozličné funkcie produktu, ako sú zobrazenie a úprava hodnotení, zobrazovanie a vykonávanie hodnotení alebo zobrazenie a zapájanie sa do úloh v rámci vývoja.

Externí a anonymní užívatelia sa považujú za Hostovských užívateľov. Zákazník nemusí zakúpiť oprávnenia pre Oprávnených užívateľov pre Hostovských užívateľov služby IBM SaaS. Za týchto Hostovských užívateľov nesie zodpovednosť Zákazník, vrátane, ale bez obmedzenia, a) akýchkoľvek nárokov Hostovských užívateľov v súvislosti so službou IBM SaaS, b) výdavkov vynaložených Hostovskými užívateľmi alebo c) akéhokoľvek zneužitia služby IBM SaaS zo strany Hostovských užívateľov.

Príloha A

1. Popis služby IBM SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) je modulárne, rozšíriteľné riešenie podporujúce požiadavky Zákazníka v oblasti správy dodávateľov. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud ponúka nasledujúce základné funkcie:

- Kmeňové údaje – umožňuje udržiavať hierarchickú štruktúru dodávateľov, kategórií, organizácií a regiónov určenú na používanie v podnikových modulových procesoch, analýzach a zostavách.
- SLM 360 – zobrazuje modulové informácie týkajúce sa dodávateľa, kategórie, organizácie alebo regiónu.
- Osoby – umožňuje správu kontaktných informácií interných a externých účastníkov a zainteresovaných strán.
- Užívatelia a skupiny užívateľov – slúži na správu interných a externých užívateľských kont a umožňuje zoskupovanie užívateľských kont do skupín interných a externých užívateľov.
- Oprávnenia – umožňuje definovať oprávnenia a obmedzenia pre užívateľov a skupiny užívateľov na umožnenie prístupu k dátovým objektom, ponukám a úlohám v aplikácii.
- Následné akcie – umožňuje spustiť proces modulu na základe iného podnikového objektu iného modulu a udržiavať odkazy na vytvorené súvisiace následné akcie.

Služba IBM SaaS umožní Zákazníkovi zadávať a spravovať obsah obsahujúci informácie, ktoré sa môžu považovať za osobné údaje podľa platných právnych predpisov o ochrane osobných údajov:

- kontaktné informácie (meno, adresa- e-mail, telefónne číslo, ID personálu, nákladové stredisko)
- technické identifikátory (meno užívateľa, heslo, IP adresa, MAC adresa)

Táto služba IBM SaaS nie je navrhnutá s ohľadom na žiadne konkrétne požiadavky na zabezpečenie osobných údajov, chránených zdravotných údajov alebo iného regulovaného obsahu. Je zodpovednosťou Zákazníka určiť, či táto služba IBM SaaS napĺňa Zákazníkovu potrebu s ohľadom na typ obsahu, ktorý Zákazník využíva v spojení so službou IBM SaaS. Zákazník nesmie za žiadnych okolností zhromažďovať, spracovávať alebo ukladať chránené zdravotné informácie prostredníctvom tejto služby IBM SaaS.

Služba IBM SaaS nešifruje obsah pri prenose údajov medzi sieťou IBM a sieťovým prístupovým bodom alebo počítačom koncového užívateľa. Služba IBM SaaS šifruje práve nepoužívané údaje čakajúce na prenos, ak Zákazník používa verziu 10.1.1 služby IBM SaaS alebo novšiu verziu. V opačnom prípade bude za šifrovanie obsahu pred jeho pridaním do služby IBM SaaS zodpovedný Zákazník.

2. Základné predplatné

Tento odsek uvádza popis možností predplatného služby IBM SaaS (každá z nich sa označuje aj „Základné predplatné“), ktoré sú k dispozícii vo forme príslušnej služby IBM SaaS. Základné predplatné zakúpené Zákazníkom bude identifikované v Transakčnom dokumente. Odkazy na službu IBM SaaS v tomto dokumente budú predstavovať zakúpené Základné predplatné.

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Supplier Qualification poskytuje štruktúrovaný rámec pre procesy požadované na zaistenie efektívnosti a presnosti údajov pri získavaní a údržbe základne dodávateľov Zákazníka. Dodávatelia môžu načítavať a aktualizovať svoje údaje. Segmentovanie a identifikáciu vhodných dodávateľov zjednodušujú rôzne funkcie, ako sú napríklad flexibilné definície profilov dodávateľov, a rozšírené analytické možnosti. Táto funkcia umožňuje:

- Registrácia dodávateľov
Umožňuje vytvárať a spravovať registrácie nových dodávateľov, medzi ktoré patria registrácie na základe pozvania, anonymné registrácie a rýchle interné registrácie.
- Overovanie dodávateľov
Proces overovania nových registrácií. Užívateľom umožňuje akceptovať alebo zrušiť registrácie pri schvaľovaní procesu vygenerovania záznamu nového dodávateľa.

- Hodnotenie dodávateľov
Umožňuje vytvárať a spravovať hodnotenia dodávateľov a interným užívateľom umožňuje zadávať a aktualizovať informácie v dotazníkoch.
- Aktualizácia kmeňových údajov dodávateľov
Prenos odpovedí za účelom aktualizácie kmeňových údajov dodávateľov.
- Série hodnotení
Umožňujú Zákazníkovi automaticky a pravidelne generovať hodnotenia pre automatizovaný hodnotiaci proces.
- Dôsledky odpovedí
Systém je možné nakonfigurovať tak, aby označoval kritické alebo diskvalifikujúce odpovede a dokáže tiež odosielať oznámenia alebo následné hodnotenia založené na odpovediach.
- Schvaľovanie na základe požiadaviek
Umožňuje definovať požiadavky a možné výsledné stavy, ktoré sa merajú pre jednotlivých dodávateľov na základe odpovede z hodnotení.
- Výskum a porovnávanie
Umožňuje vyhľadávať hodnotenia na základe odpovedí na otázky a porovnávať dodávateľov na základe odpovedí na otázky.
- Fond otázok
Slúži na ukladanie všetkých kapitol a odpovedí (typu text, číslo, dátum, viacnásobný výber, výber entity, príloha) používaných v dotazníkoch do jedného centrálného fondu.
- Návrh dotazníkov
Umožňuje používať viaceré flexibilné dotazníky a umožňuje obmedziť možnosť zobrazenia alebo vykonávania úprav konkrétnych kapitol alebo otázok iba na interných užívateľov.
- Podpora viacerých jazykov
Podpora pre dotazníky pre medzinárodnú dodávateľskú základňu používajúcu rôzne jazyky.
- Oznámenia
E-mailové oznámenia s pozvaniami a pripomienkami na podporu procesov.
- Zoznamy úloh
Prispôsobené zoznamy úloh so stavom.
- Podpora pracovných tokov a typov
Kvalifikačné procesy sú založené na mechanizme pracovných tokov. Typy umožňujú používať rôzne typy registračných a hodnotiacich procesov s rôznymi pracovnými tokmi a sadami oznámení.

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

Služba IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation umožňuje hodnotiť a riadiť výkon dodávateľov Zákazníka. Táto súčasť umožňuje:

- Hodnotenie výkonu
Umožňuje vytvárať a spravovať multifunkčné hodnotenia výkonu dodávateľov podľa kategórií a organizácií v definovanom časovom úseku založené na prehľade ukazovateľov výkonu.
- Spätné hodnotenie
Umožňuje dodávateľom vytvárať a spravovať vlastné hodnotenia podľa kategórií a organizácií v definovanom časovom úseku založené na prehľade ukazovateľov výkonu.
- Jeden/viacero vyhodnocovačov
Hodnotenie na základe kritérií jedným alebo viacerými expertmi s možnosťou nastavenia rôznych váh pre jednotlivých expertov.
- Koordinácia
Umožňuje iniciátorovi priradiť koordinátorov namiesto vyhodnocovačov. Koordinátori dostanú úlohu vybrať vyhodnocovačov na základe ich priradených kritérií.

- Podpora rolí
Umožňuje definovať roly pre určité kritériá v prehľade ukazovateľov výkonu, čím iniciátorovi hodnotenia zjednodušuje priraďovanie vyhodnocovačov kritériám.
- Automatické odpovede
Odpovede pre kritérium je možné odvodiť z uložených informácií z externých zdrojov (overených faktov).
- Série hodnotení
Umožňuje Zákazníkovi automaticky a pravidelne generovať hodnotenia pre automatizovaný proces hodnotenia výkonu.
- Publikovanie hodnotení
Definovanej množine užívateľov poskytuje možnosť skontrolovať výsledky hodnotenia, poslať ho späť na opravu alebo ho uvoľniť na analýzu a na tvorbu zostáv.
- Závislé prehľady ukazovateľov výkonu
Umožňuje prepojiť prehľady ukazovateľov výkonu a používať tak výsledky hodnotení výkonu založené na jednom prehľade ukazovateľov výkonu na odpovedanie na kritériá hodnotení výkonu založených na inom prehľade ukazovateľov výkonu.
- Strategická dôležitosť
Umožňuje vytvárať a spravovať strategicky dôležité hodnotenia, ktoré umožňujú určiť budúcu dôležitosť dodávateľa na základe zjednodušeného hodnotiaceho procesu a prehľadu ukazovateľov výkonu.
- Analýza a vykazovanie
Umožňujú Zákazníkovi zobrazit' a vyhľadávať publikované hodnotenia výkonu a strategicky dôležité hodnotenia. Zákazník môže tiež vytvárať zostavy s podrobnými zobrazeniami alebo porovnaniami hodnotení výkonu.
- Fond kritérií
Slúži na ukladanie všetkých kapitol a kritérií (typu text, číslo a viacnásobný výber) používaných v prehľadoch ukazovateľov výkonu do jedného centrálného fondu.
- Návrh prehľadov ukazovateľov výkonu
Umožňuje definovať viaceré flexibilné prehľady ukazovateľov výkonu s možnosťou definovania váh na úrovni kapitol a kritérií.
- Podpora viacerých jazykov
Podpora pre prehľady ukazovateľov výkonu pre medzinárodnú dodávateľskú základňu používajúcu rôzne jazyky.
- Oznámenia
E-mailové oznámenia s pozvaniami a pripomienkami na podporu procesov.
- Zoznamy úloh
Prispôsobené zoznamy úloh so stavom.
- Podpora pracovných tokov a typov
Procesy hodnotenia sú založené na mechanizme pracovných tokov. Typy umožňujú používať rôzne typy procesov na hodnotenie výkonu a strategicky dôležitých procesov s rôznymi pracovnými tokmi a sadami oznámení.

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification štruktúruje a klasifikuje existujúcich aj potenciálnych dodávateľov do servisných tried na základe podstatných indikátorov, ako sú výsledky hodnotení dodávateľov a strategický rating hodnoty. Túto klasifikáciu je následne možné použiť ako základ pre aktívny rozvoj a rozširovanie portfólia dodávateľov. Táto súčasť umožňuje:

- Segmentácia dodávateľov
Umožňuje vytvárať a spravovať klasifikácie dodávateľov, na základe ktorých je možné určiť triedu dodávateľa špecifickú pre rozsah kategórií alebo organizácií.

- Aktuálne výsledky
Aktívne klasifikácie dodávateľa zobrazujú aktívnu klasifikáciu priradenú dodávateľovi v definovanom rozsahu.
- Analýza a vykazovanie
Umožňujú Zákazníkovi zobraziť a vyhľadávať aktívne klasifikácie dodávateľov. Zákazník môže vytvárať zostavy s výsledkami klasifikácie.
- Štandardizované stratégie
Umožňujú definovať stratégie ďalšieho postupu pre tohto dodávateľa pre každú triedu.
- Podpora viacerých jazykov
Podpora pre prehľady ukazovateľov výkonu pre medzinárodnú dodávateľskú základňu používajúcu rôzne jazyky.
- Zoznamy úloh
Prispôsobené zoznamy úloh so stavom.
- Podpora pracovných tokov a typov
Procesy klasifikácie sú založené na mechanizme pracovných tokov. Typy umožňujú používať rôzne typy klasifikačných procesov s rôznymi pracovnými tokmi.

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development zahŕňa plánovanie, implementáciu a riadenie akcií a aktivít v optimalizačných projektoch. Umožňuje stanoviť ciele pre rozvoj dodávateľov, definovať dátumy a povinnosti a riadiť ďalší vývoj pomocou systému udržateľného stupňa striktnosti. Táto súčasť umožňuje:

- Akcie vývoja
Umožňuje vytvárať a spravovať akcie špecifického rozsahu a zamerania (dodávateľa, kategórie, organizácie alebo regióny) a plánovaný a skutočný čas, na kedy sú naplánované.
- Podpora úloh
Umožňuje definovať a rozložiť akcie na menšie úlohy, ktoré je možné prideliť interným a externým užívateľom na vykonanie.
- Vykonávanie úloh
Interným a externým užívateľom umožňuje vykonávať úlohy, ktoré im boli pridelené.
- Balíky projektov a úloh
Umožňujú zoskupovanie akcií do projektov a balíkov úloh, ktoré poskytujú lepší prehľad o všetkých akciách týkajúcich sa konkrétnej oblasti.
- Analýza a vykazovanie
Umožňujú Zákazníkovi zobraziť a vyhľadávať publikované projekty a akcie. Zákazník môže vytvárať zostavy s podrobnými zobrazeniami projektov.
- Štandardné akcie
Umožňujú vytvárať vopred definované akcie a úlohy, ktoré je možné používať ako šablónu pri vytváraní nových akcií.
- Oznámenia
E-mailové oznámenia s pozvaniami a pripomienkami na podporu procesov.
- Zoznamy úloh
Prispôsobené zoznamy úloh so stavom.
- Podpora pracovných tokov a typov
Procesy vývoja sú založené na mechanizme pracovných tokov. Typy umožňujú používať rôzne typy procesov akcií s rôznymi pracovnými tokmi a sadami oznámení.

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management využíva štruktúrovaný a holistický proces na rozpoznávanie, riadenie a vyhodnocovanie rizík súvisiacich s dodávateľmi v rámci procesu obstarávania. Komplexné funkcie na tvorbu zostáv a analýzy kombinované s automatickým systémom včasného varovania dokážu sledovať a rozpoznávať potenciálne riziká a proaktívne spúšťať primerané opatrenia, ktoré umožnia rizikám predchádzať alebo zmiernia ich dopady. Táto súčasť umožňuje:

- **Hodnotenie rizík**
Umožňuje vytvárať a spravovať hodnotenia rizík v rozsahoch podľa dodávateľov, kategórií, organizácií alebo regiónov na základe prehľadu rizík.
- **Automatické odpovede**
Odpovede pre indikátory je možné automaticky aktualizovať na základe uložených informácií z externých zdrojov (overených faktov).
- **Indikátory rizík**
Umožňuje zobraziť výsledok hodnotenia rizík v sumarizovanej podobe v indexoch „index rizík“, „pravdepodobnosť“ a „vplyv“.
- **Podpora vzorcov**
Umožňuje vypočítať indexy z indikátorov v hodnotení rizík na základe vzorcov.
- **Aktuálne výsledky**
Aktívne klasifikácie dodávateľa zobrazujú aktívnu klasifikáciu priradenú dodávateľovi v definovanom rozsahu.
- **Prahové hodnoty a zvýrazňovanie**
Umožňuje definovať cieľ a horný a dolný prah tolerancie pre indikátory a indexy. Výsledky sa zvýraznia na základe týchto prahových hodnôt.
- **Analýza a vykazovanie**
Umožňujú Zákazníkovi zobraziť a vyhľadávať aktívne hodnotenia rizík. Zákazník môže vytvárať zostavy s výsledkami hodnotenia rizík.
- **Fond indikátorov**
Umožňuje ukladať všetky indikátory (typu číslo a viacnásobný výber) používané v prehľadoch rizík do jedného centrálného fondu.
- **Návrh prehľadov ukazovateľov výkonu**
Umožňuje definovať viaceré flexibilné prehľady rizík.
- **Podpora viacerých jazykov**
Podpora pre prehľady ukazovateľov výkonu pre medzinárodnú dodávateľskú základňu používajúcu rôzne jazyky.
- **Zoznamy úloh**
Prispôsobené zoznamy úloh so stavom.
- **Podpora pracovných tokov a typov**
Procesy správy rizík sú založené na mechanizme pracovných tokov. Typy umožňujú používať rôzne typy rizikových procesov s rôznymi pracovnými tokmi.

3. Voliteľné súčasti

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Zákazník môže pristupovať k archívom a vyhľadávať v nich, vykonávať a schvaľovať úlohy publikovania, prijímať upozornenia na riziká, zobrazovať a spúšťať zostavy a zobrazovať hodnotenia kvalifikácie, hodnotenia výkonu a akcie rozvoja dodávateľov a reagovať na ne.

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

Túto súčasť môže Zákazník používať v rámci svojich neprodukčných činností vrátane, ale bez obmedzenia na, testovania, ladenia výkonnosti, diagnostiky chýb, testovania výkonnosti, dočasného

ukladania a kontroly kvality alebo na vývoj interne používaných prídavných súčasti alebo rozšírení služby IBM SaaS pomocou zverejnených aplikačných programových rozhraní (API).

4. Ponuky Premium Support

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

Táto ponuka zahŕňa až maximálne štyri obnovenia databázy za štvrťrok, vyššiu cieľovú Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb na úrovni 99,7 % a vykonávanie inovácií počas víkendov, nie počas pracovných dní.

Ponuka IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support taktiež poskytuje rolu AVL (Accelerated Value Leader). AVL môže byť zamestnanec alebo dodávateľ IBM, pričom táto osoba bude vykonávať nasledujúce úlohy:

- Správa problémov
IBM bude pravidelne poskytovať informácie o stave riešených problémov, zabezpečí komunikáciu medzi Zákazníkom a IBM v súvislosti s problémami, bude poskytovať podporu pri riešení nahlásených problémov a každý mesiac bude poskytovať správy o činnosti pre manažment.
- Proaktívna podpora
IBM poskytne kontaktnú osobu, ktorá bude poskytovať poradenstvo a pomoc k službe IBM SaaS s cieľom minimalizovať alebo úplne zabrániť výskytu problémov v službe IBM SaaS. Tieto aktivity môžu okrem iných zahŕňať upozornenie Zákazníka na správy APAR (Authorized Program Analysis Report) nahlásené inými zákazníkmi, pomoc pri vývoji plánov na minimalizáciu rizík, keď budú navrhnuté meny v prostredí Zákazníka, napríklad inovácie, účasť na procese plánovania životného cyklu produktov a údržby a pravidelné poskytovanie správ.
- Zdieľanie zručností
IBM uľahčí rozvoj zručností Zákazníka súvisiacich so službou IBM SaaS poskytnutím pozvaní na schôdze organizované senior technickými špecialistami a skorým prístupom k technickým informáciám.

Zákazník:

- určí Primárny kontakt, ktorý bude zodpovedný za prijímanie a distribúciu informácií o lístkoch podpory, aktualizáciách a opravách a stanovenie priority otvorených lístkov podpory, ako aj za posúdenie správ o stave Incidentov pred kontaktovaním IBM za účelom žiadosti o podporu;
- poskytne kontaktné údaje Primárneho kontaktu pri spustení služby IBM SaaS a bude písomne informovať IBM o zmene Primárneho kontaktu, a to 30 dní vopred prostredníctvom AVL;
- bude sa zúčastňovať konferenčných hovorov organizovaných AVL.

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Táto ponuka zahŕňa všetky súčasti služby IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support a navyše nasledujúce:

- Ročná kontrola stavu služby poskytovanej na diaľku
IBM vykoná kontrolu konfigurácie, nasadenia a používania služby IBM SaaS Zákazníkom. Toto hodnotenie bude zahŕňať zistenia a odporúčania pre zlepšenie používania služby IBM SaaS. V rámci tejto služby IBM posúdi pôvodnú dokumentáciu k Zákazníkovej implementácii, posúdi všetky otvorené správy APAR, vykoná pohovory s koncovými užívateľmi, skontroluje konfiguráciu služby IBM SaaS Zákazníka, poskytne hodnotenie integrácií a prispôbení pre každý modul a poskytne analytickú správu uvádzajúcu zistenia, pripomienky a odporúčania pre zlepšenie.
- Inovácia služby poskytovanej na diaľku
IBM poskytne služby inovácie pre Zákazníkov používajúcich verziu 10.0 služby IBM SaaS alebo novšiu verziu na inováciu na novšie vydanie v rámci tej istej verzie. Zákazník si musí predplatiť službu IBM SaaS pre neprodukčné prostredie, preštudovať si dokumentáciu k novému vydaniu, vytvoriť plán projektu inovácie a odoslať príslušné lístky podpory pre inováciu služby IBM SaaS. IBM poskytne pomoc s projektovými plánmi a plánmi podpory užívateľov Zákazníka, skontroluje konfiguračné súbory služby IBM SaaS, posúdi nové funkcie a poskytne Zákazníkovi pomoc pri testovaní inovácie.

- Štvrťročné obchodné posudky
IBM v spolupráci so Zákazníkom posúdi nasadenie služby IBM SaaS Zákazníkom, a to vrátane prijatia služby Zákazníkom, aktuálnych akcií, problémov a plánov do budúcnosti.
- Prioritné plánovanie inovácií cez víkendy
Zákazník bude uprednostnený pri plánovaní inovácií počas víkendov, pričom pre neho a iných zákazníkov, ktorí si zakúpili službu IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support, bude vyhradený čas.

5. Služby poskytované na diaľku

Aby IBM mohla poskytovať služby servisu, Zákazník:

- určí kontaktnú osobu v spoločnosti Zákazníka, ktorej sa budú adresovať všetky komunikácie súvisiace so službou IBM SaaS, ktorá bude mať oprávnenie konať v mene Zákazníka vo všetkých záležitostiach týkajúcich sa služby IBM SaaS. Táto osoba bude zabezpečovať spoluprácu medzi IBM a oddeleniami v spoločnosti Zákazníka, ktoré sa zúčastňujú služby IBM SaaS, bude sa zúčastňovať schôdzí týkajúcich sa stavu projektu, bude získavať a poskytovať informácie, údaje a rozhodnutia, a to do troch (3) pracovných dní od prijatia požiadavky zo strany IBM, bude poskytovať súčinnosť pri riešení problémov so službou IBM SaaS a v prípade potreby bude eskalovať problémy v organizácii Zákazníka;
- poskytne IBM prístup k službe IBM SaaS používanej Zákazníkom;
- poskytne súčinnosť v snahe dokončiť úlohy a aktivity Zákazníka;
- berie na vedomie a súhlasí s tým, že tieto Služby sú určené na účely podpory jednej oblasti podnikania implementujúcej tento softvér s jednou množinou požiadaviek. Služba IBM SaaS podporuje nasadenia pre rozličné oblasti podnikania, no pri ďalších oblastiach sa môžu vyžadovať ďalšie Nasadenia služieb;
- poskytne obchodné požiadavky Zákazníka vzťahujúce sa na zakúpené Nasadenia služby;
- bude niesť zodpovednosť za vývoj a implementáciu plánov testovania, príslušných testovacích skriptov a súvisiacich údajov;
- bude niesť zodpovednosť za vývoj obchodných postupov koncových užívateľov a za vývoj a poskytnutie aktivačných služieb koncovým užívateľom a
- pred zapojením tretích strán, ktorých konanie môže mať vplyv na schopnosť IBM poskytovať služby, bude konzultovať tieto činnosti s IBM a bude niesť zodpovednosť za riadenie a konanie tretích strán.

5.1 Služby servisu

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM poskytne správcovi v spoločnosti Zákazníka podporné služby k službe IBM SaaS. Toto bude zahŕňať kontroly funkčnosti administratívnych funkcií, diskusiu o odporúčaných postupoch, praktické ukážky používania administratívnych funkcií v testovacej lokalite a reagovanie na konkrétne otázky Zákazníka počas týchto sedení. Každé takéto podporné sedenie bude trvať jeden deň a bude sa vzťahovať na jednu z piatich voliteľných ponúk služieb IBM SaaS podľa požiadaviek Zákazníka. IBM uskutoční podporný seminár k funkciám voliteľnej ponuky služieb IBM SaaS vybranej Zákazníkom pre v súvislosti s podporou. Témy budú zahŕňať prehľad funkcií vzťahujúcich sa na vybraný modul, proces konfigurácie komponentov modulu, kľúčové obchodné aspekty používania funkcií služby IBM SaaS a administratívne prvky súvisiace s funkciami služby IBM SaaS, ako sú organizácie, užívatelia a kategórie. Tento seminár bude zahŕňať funkčný prehľad a praktické cvičenia Zákazníka, v rámci ktorých sa zoznámia so službou IBM SaaS. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

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

IBM poskytne služby na implementáciu kvalifikačného modulu služby IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management vrátane samostatnej registrácie dodávateľov, aby mohol Zákazník používať riešenie SLM v rámci primárnej metódy implementácie dodávateľov pre balík služieb IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM uskutoční dva 4-hodinové semináre k návrhu pre službu IBM SaaS. Jeden z týchto

seminárov bude zameraný na spôsob implementácie dodávateľov, funkcie samostatnej registrácie dodávateľov a proces overovania dodávateľov v ďalšom kroku procesu implementácie. Druhý seminár bude zameraný na proces kvalifikácie dodávateľov vrátane používania hodnotiaceho dotazníka a zvládnutia procesu sprístupnenia dodávateľa v rámci ponúk služieb IBM Emptoris Strategic Supply Management zakúpených Zákazníkom. IBM zostaví prototyp tohto procesu na základe reprezentatívnych informácií od Zákazníka. IBM poskytne Zákazníkovi podporné školenie s trvaním 16 hodín. IBM bude poskytovať podporu pri zostavovaní konfiguračných položiek v produkčnom prostredí služby IBM SaaS. Toto bude zahŕňať: registráciu a jeden hodnotiaci dotazník (maximálne 75 otázok), jeden typ, jednu šablónu a jeden balík oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenstvo v súvislosti so službou IBM SaaS, procesom overovania Zákazníka, vývojom obchodných postupov Zákazníka a podporou koncových užívateľov Zákazníka. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM poskytne služby na implementáciu ponuky služby IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM uskutoční 4-hodinový seminár k návrhu pre službu IBM SaaS. Tento seminár bude zameraný na: hodnotiace prehľady ukazovateľov výkonu, užívateľské roly a oprávnenia, hodnotiace upozornenia a požiadavky Zákazníka. IBM vytvorí dokument návrhu konfigurácie prvkov hodnotenia. IBM zostaví prototyp tohto hodnotenia na základe reprezentatívnych informácií od Zákazníka. IBM poskytne Zákazníkovi podporné školenie s trvaním 16 hodín. IBM bude poskytovať podporu pri zostavovaní konfiguračných položiek v produkčnom prostredí služby IBM SaaS, čo bude zahŕňať jeden prehľad ukazovateľov výkonu s maximálne 30 kritériami, jeden typ, jednu šablónu a jeden balík oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenstvo v súvislosti s používaním služby IBM SaaS, procesom overovania Zákazníka, vývojom obchodných postupov Zákazníka a podporou koncových užívateľov Zákazníka. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM poskytne služby na efektívnu implementáciu ponuky služby IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM uskutoční 4-hodinový seminár k návrhu zameraný na: definovanie klasifikačných kritérií, požiadaviek na analýzu a vykazovanie klasifikácie dodávateľov, užívateľské roly a oprávnenia, klasifikačné upozornenia a požiadavky Zákazníka. IBM vytvorí dokument návrhu konfigurácie prvkov klasifikácie. IBM zostaví prototyp tejto metódy klasifikácie na základe reprezentatívnych informácií od Zákazníka. IBM poskytne Zákazníkovi podporné školenie s trvaním 16 hodín. IBM bude poskytovať podporu pri zostavovaní konfiguračných položiek v produkčnom prostredí služby IBM SaaS, čo bude zahŕňať jednu klasifikáciu na základe prehľadu ukazovateľov výkonu s maximálne 20 kritériami a jeden balík oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenstvo v súvislosti s používaním softvéru, procesom overovania Zákazníka, vývojom obchodných postupov Zákazníka a podporou koncových užívateľov Zákazníka. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

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

IBM poskytne služby na implementáciu ponuky služby IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM uskutoční 8-hodinový seminár k návrhu pre službu IBM SaaS. Tento seminár bude zameraný na: modelovanie rizík a celkový proces, analýzu rizík súvisiacich s dodávateľom a tvorbu súvisiacich zostáv, užívateľské roly a oprávnenia, upozornenia na riziká súvisiace s dodávateľom a požiadavky Zákazníka. IBM vytvorí návrhový dokument k metóde konfigurácie prvkov hodnotenia rizík dodávateľov. IBM zostaví prototyp tohto hodnotenia rizík dodávateľov na základe reprezentatívnych informácií od Zákazníka. IBM poskytne tímu Zákazníka podporné školenie s trvaním 16 hodín. IBM bude poskytovať podporu pri zostavovaní konfiguračných položiek v produkčnom prostredí služby IBM SaaS. Toto bude zahŕňať jeden prehľad ukazovateľov výkonu k rizikám s maximálne 20 indikátormi vrátane piatich definícií výstrah, jedného typu a jedného balíka oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenstvo v súvislosti s používaním softvéru, procesom overovania Zákazníka, vývojom obchodných postupov Zákazníka a podporou koncových užívateľov Zákazníka.

Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM poskytne služby na implementáciu ponuky služby IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM uskutoční 8-hodinový seminár k návrhu pre službu IBM SaaS. Tento seminár bude zameraný na: proces rozvoja dodávateľov s príslušnou analýzou a tvorbou zostáv, užívateľské roly a oprávnenia, upozornenia na riziká súvisiace s dodávateľmi a požiadavky Zákazníka. IBM vytvorí dokument návrhu k metóde konfigurácie prvkov rozvoja dodávateľov. IBM zostaví prototyp tejto metódy rozvoja dodávateľov na základe reprezentatívnych informácií od Zákazníka. IBM poskytne tímu Zákazníka podporné školenie s trvaním 16 hodín. IBM bude poskytovať podporu pri zostavovaní konfiguračných položiek v produkčnom prostredí služby IBM SaaS. Toto bude zahŕňať maximálne tri rozvojové projekty a jeden balík oznámení. IBM poskytne Zákazníkovi poradenstvo v súvislosti s používaním softvéru, procesom overovania Zákazníka, vývojom obchodných postupov Zákazníka a podporou koncových užívateľov Zákazníka. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS, pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, že je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení Zákazníka. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

- a. Lístok podpory o nesplnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb musí Zákazník odoslať najneskôr do tridsiatich pracovných dní od dátumu, kedy mala udalosť vplyv na dostupnosť služby IBM SaaS. Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 10 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.
- b. V prípade balíkov služieb IBM SaaS (jednotlivé ponuky služieb IBM SaaS predávané spoločne za jednu súhrnnú cenu) sa kompenzácia vypočíta na základe súhrnnej mesačnej ceny za balík služieb IBM SaaS, nie na základe výšky mesačného predplatného za každú jednotlivú službu IBM SaaS. Zákazník môže naraz podať reklamácie súvisiace s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb.

2. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

| Dostupnosť počas zmluvného mesiaca | Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom reklamácie) |
|---|--|
| < 99,7 % u Zákazníkov, ktorí si zakúpili službu Premium Support | 2 % |
| < 99,0 %, ak Zákazník nezakúpil službu Premium Support | 2 % |
| < 97,0 % | 5 % |
| < 95,0 % | 10 % |

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom reklamácie, pri zľave 50 %.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby nedostupnosti v zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v zmluvnom mesiaci.

Napríklad: Celkovo 500 minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci

| | |
|---|--|
| celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 500 minút nedostupnosti = 42 700 minút | = 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 98,8 % počas zmluvného mesiaca |
| 43 200 celkových minút | |