

## IBM Emptoris Program Management on Cloud

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

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

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

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

### 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

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

Voor het doel van deze IBM SaaS is een gebruiksrecht voor een Gemachtigde Gebruiker uniek voor die Gemachtigde Gebruiker en mag een dergelijk gebruiksrecht niet gemeenschappelijk worden gebruikt, noch aan iemand anders worden toegewezen, anders dan voor de permanente overdracht van dat gebruiksrecht op een andere persoon.

- b. **Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.

- c. **Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

### **3. Verschuldigde bedragen en facturering**

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

#### **3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand**

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

#### **3.2 Verschuldigde bedragen voor remote services**

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

#### **3.3 Controle**

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

### **4. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS**

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

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

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

### **5. Technische ondersteuning**

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

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

## 6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

### 6.1 Algemeen

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

### 6.2 Sites en services van derden

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

### 6.3 Data

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

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

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

#### **6.4 Profijt genietende locaties**

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

#### **6.5 Backup**

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

#### **6.6 Afloop van de IBM SaaS**

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

#### **6.7 Upgrades van de IBM SaaS**

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

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

#### **6.8 Database refreshes**

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

#### **6.9 Door Klant verstrekte certificaten**

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

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

#### **6.10 Disaster Recovery**

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

#### **6.11 Vereisten voor cumulatieve gebruiksrechten**

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

#### **6.12 Gebruiksrechten niet vereist**

Beheerders ("administrative users") zijn in de IBM SaaS-aanbieding inbegrepen. Voor beheerders van de IBM SaaS hoeft Klant geen gebruiksrechten als Gemachtigde gebruikers te verwerven. Een beheerder is gemachtigd om bevoegdheden voor applicaties en gegevens in te stellen voor een bestedingsrol/groep, om eigenschappen van applicaties te wijzigen, om dimensies, maateenheden en kenmerken te configureren, en om de interne en externe gebruikers, organisaties, gegevensbronnen, groepen, rollen, werkstromen, categorieën en master leveranciersrecords van het strategic supply management platform te configureren.

## Bijlage A

### 1. Beschrijving van IBM SaaS

Met de functionaliteit van IBM Emptoris Program Management on Cloud kunnen eindgebruikers real-time zichtbaarheid van programma's verkrijgen en een scala van activiteiten met betrekking tot programmamanagement beheren. Met configureerbare formulieren en werkstromen kunnen eindgebruikers de belangrijkste programmataken aanspreken en beheren. Met deze IBM SaaS-aanbieding kunnen eindgebruikers op pro-actieve wijze via dashboards en rapportagefuncties besparingen en programmadoelen bewaken, meten en volgen. Deze aanbieding bestaat uit het volgende:

- a. **Task management**

Mogelijkheden voor het maken van taken, het toewijzen van rollen, het vaststellen van alerts en meldingen, en het aanbrengen van koppelingen met bovenliggende projecten. Gebruikers kunnen ook mijlpalen voor taken maken en deze koppelen aan gerelateerde sourcingevents en contracten. Op regels gebaseerde statusmeldingen geven updates op taken aan en bieden inzicht over het al dan niet op schema liggen van projecten;
- b. **Program and Project Management**

Met de functies voor programma- en projectmanagement kunnen gebruikers sjablonen inzetten voor het maken van projecten die samengesteld zijn uit meerdere taken en teams en resources aan deze projecten toewijzen. Gebruikers kunnen projecten en programma's bewaken en inzicht krijgen in problemen en kritieke situaties ("rode vlaggen"), en kunnen daarnaast besparingen op projecten of programma's volgen;
- c. **Dashboards and Reports**

Biedt inzicht in initiatieven voor inkoop op een enkele centrale locatie, via aangepaste dashboards en rapporten. Biedt gebruikers de mogelijkheid de voortgang per taak of mijlpaal bij te houden en deze voortgang te melden;
- d. **Savings Tracking**

Biedt mogelijkheden voor het vastleggen van besparingen die per project of taak zijn gerealiseerd en voor het samenvoegen van de goedgekeurde besparingen op project- en programmaniveau. Biedt opties voor het tot stand brengen van goedkeuringswerkstromen voor besparingsprogramma's en rapportage;
- e. **Issue Tracking**

Voor het volgen van problemen en risico's die van invloed zijn op werkstromen, programma's en projecten. Biedt inzicht in de belangrijkste mijlpalen op het moment dat die worden bereikt en biedt gebruikers de mogelijkheid om knelpunten in het oog te houden. Werkt de taakstatus automatisch bij op basis van de ernst van het probleem/risico en voorkómt dat taken met open problemen kunnen worden gesloten;
- f. **Resource Management**

Biedt inzicht in gebruik van resources, en zorgt ervoor dat de toegewezen taken en taakdagen per gebruiker kunnen worden gevolgd. Meldt de gemiddelde duur van taken, voltooide taken en andere KPI's (Key Performance Indicators);
- g. **Workflow management**

Maakt het voor gebruikers mogelijk om proceswerkstromen te maken met behulp van een grafisch modelleerprogramma, en om waarschuwingen en meldingen toe te wijzen;
- h. **Security**

Gebruikt op rollen gebaseerde beveiligingsgrenzen per programma, project, taak of mijlpaal om specifieke gebruikersrollen en toegang te beheren;
- i. **Request management**

Biedt gebruikers mogelijkheden voor het maken van aanvragen op basis van geconfigureerde formulieren. Request Management maakt gebruik van geconfigureerde Workflow Management-opties om aanvragen naar de toepasselijke gebruikers door te leiden.

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

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

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

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

## **2. Optionele functionaliteit/kenmerken**

### **2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only**

Klanten mogen uitsluitend Program Management- en Request Management-repository's openen en doorzoeken, rapporten bekijken, aanvragen opstellen, in de hoedanigheid van goedkeurder of doorzender deelnemen aan werkstromen, evaluaties ontvangen en daarop reageren, taken en/of aanvragen ontvangen en daarop reageren, de status van toegewezen taken ontvangen en bijwerken, en waarschuwingen over risico's ontvangen.

### **2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment**

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

## **3. Premium Support-aanbiedingen**

### **3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support**

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

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

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

- **Uitwisseling van skills**  
IBM zal de ontwikkeling van skills met betrekking tot de IBM SaaS bij Klant bevorderen door senior technische specialisten uit te nodigen voor briefings en door vroegtijdig toegang te verschaffen tot technische informatie.

Klant zal:

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

### **3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support**

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

- **Jaarlijkse healthcheck (op afstand verleende service)**  
IBM voert een healthcheck-beoordeling uit op de configuratie, de implementatie en het gebruik van de IBM SaaS door Klant. De beoordeling omvat bevindingen en aanbevelingen voor verbetering bij het gebruik van de IBM SaaS. In het kader van deze service zal IBM: de oorspronkelijke documentatie voor de implementatie van Klant evalueren, alle open APAR's evalueren, eindgebruikers interviewen, de IBM SaaS-configuratie van Klant evalueren, een beoordeling geven van de voor elke module doorgevoerde implementaties en aanpassingen, en een analyserapport leveren met bevindingen, waarnemingen en aanbevelingen ten aanzien van verbetering.
- **Upgrade (op afstand verleende service)**  
Indien Klant versie 10.0 of hoger van de IBM SaaS gebruikt, verleent IBM upgradeservices naar een latere release binnen dezelfde versie. Klant dient zich te abonneren op een IBM SaaS voor een niet-productieomgeving, dient alle documentatie over nieuwe releases te lezen, dient een upgradeprojectplan op te stellen en bij te houden, en dient de juiste ondersteuningstickets in te dienen om upgrades van de IBM SaaS te doen plaatsvinden. IBM biedt begeleiding bij de project- en gebruikersenablementplannen van Klant, en verzorgt de controle van configuratiebestanden van de IBM SaaS, bespreking van nieuwe features en begeleiding van Klant voor het testen van de upgrade.
- **Installatie van code op maat**  
IBM verzorgt de installatie van de code op maat die, ingevolge een afzonderlijke overeenkomst tussen partijen, is gecreëerd door IBM professional services als onderdeel van de IBM SaaS.
- **Driemaandelijkse Business Reviews**  
IBM zal met Klant samenwerken aan de evaluatie van de IBM SaaS van Klant, met inbegrip van de adoptie door Klant en de actuele acties, problemen en toekomstplannen.
- **Voorkeursbehandeling bij upgrades tijdens het weekend**  
Klant ontvangt een voorkeursbehandeling bij het plannen van upgrades tijdens het weekend, met tijden die worden gereserveerd voor Klant en andere klanten die IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support hebben aangekocht.
- **Externe code**  
Teneinde artefacten op maat, zoals user exits, adapters of andere externe processen, te kunnen laten installeren in de IBM SaaS, dient Klant zich te abonneren op IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.



## 4. Op afstand verleende Services

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

- een contactpersoon van Klant aanwijzen aan wie alle mededelingen met betrekking tot de IBM SaaS zullen worden gericht, en die gemachtigd is om in alle aspecten van de IBM SaaS namens Klant op te treden; die fungeert als tussenpersoon tussen IBM en alle afdelingen van Klant die deelnemen in de IBM SaaS; die deelneemt aan projectstatusmeetings; die informatie en gegevens verstrekt en ontvangt en beslissingen neemt binnen drie (3) werkdagen na een verzoek van IBM dienaangaande; en die, waar nodig, helpt bij het oplossen en escaleren van problemen met de IBM SaaS binnen de organisatie van Klant;
- IBM toegang verlenen tot de IBM SaaS van Klant;
- medewerking verlenen aan de uitvoering van werkzaamheden en activiteiten van Klant;
- erkennen en aanvaarden dat deze Services zijn ontworpen voor het ondersteunen van één bedrijfsterrein (business area) dat de software implementeert, met één set vereisten. De IBM SaaS ondersteunt weliswaar implementaties voor meerdere bedrijfsterreinen, maar voor aanvullende terreinen zijn er mogelijk anderszins aanvullende Service Engagements vereist;
- de zakelijke vereisten van Klant met betrekking tot de aangekochte Service Engagements verstrekken;
- de verantwoordelijkheid dragen voor de ontwikkeling en implementatie van testplannen, de overeenkomstige testscripts en de bijbehorende gegevens;
- de verantwoordelijkheid dragen voor de ontwikkeling van zakelijke procedures voor eindgebruikers en voor de ontwikkeling en oplevering van enablement services voor de eindgebruikers; en
- IBM raadplegen alvorens opdrachten te verlenen aan derden wier werk een negatief effect kan hebben op het vermogen van IBM om de Services te verlenen, en de verantwoordelijkheid dragen voor de aansturing van, en uitvoering van de werkzaamheden door, de desbetreffende derden.

### 4.1 Service Engagements

#### 4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM verleent services voor het implementeren van een mogelijkheid voor aanvraagmanagement met metagegevens van Klant, aanvraagwerkstroom en de bijbehorende notificaties, voor één type aanvraag. IBM organiseert een 8 uur durende workshop, waarin de requirements van Klant aan de orde komen, alsmede de volgende elementen van één type aanvraag: vereisten inzake metagegevens, vereisten inzake werkstromen, vereisten inzake notificaties, gebruikersrollen, ontwerp en organisatie van de beveiliging voor de aanvraag, en rapportagevereisten. IBM verleent maximaal 16 uur beheerders enablement voor het configureren van aanvraagconstructies, en maximaal acht uur eindgebruikerstraining voor het ontwikkelen van content. IBM bouwt, op basis van de ontwerp-aanpak, één prototype in een niet-productieomgeving. IBM bouwt een beperkte set configuraties in de productie-IBM SaaS, om het voor het team van Klant mogelijk te helpen maken de buildactiviteiten te voltooien. Hiertoe behoort één type aanvraag, maximaal 10 aanvullende Klant-specifieke, bij de aanvraag behorende metagegevensvelden, maximaal vijf werkstromen voor de aanvraag, met in totaal maximaal 15 beslissingspunten voor alle werkstromen samen, maximaal drie notificaties voor de aanvraag, en maximaal twee gebruikersrollen voor beveiligingsconfiguratie op basis van de vereisten van Klant. IBM zal Klant ondersteuning verlenen voor testactiviteiten, waaronder het volgen van softwareproblemen en het management van escalaties voor IBM support tickets van severity 1. De IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

#### 4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM verleent services voor het in de IBM SaaS configureren van één aanvullend type aanvraag op basis van de levering van de IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. De IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

#### **4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement**

IBM verleent services voor het implementeren van een mogelijkheid voor projectmanagement met metagegevens van Klant, projectwerkstroom en de bijbehorende notificaties, voor één projectsjabloon. IBM organiseert een 8 uur durende workshop, waarin de requirements van Klant aan de orde komen, alsmede de volgende elementen van één projectsjabloon: projecttaken, vereisten inzake metagegevens, vereisten inzake werkstromen, vereisten inzake notificaties, gebruikersrollen, ontwerp en organisatie van de beveiliging voor het project, en rapportagevereisten voor het project. IBM verleent maximaal 16 uur beheerders enablement voor het configureren van projectconstructies, en maximaal acht uur eindgebruikerstraining voor het ontwikkelen van content. IBM bouwt, op basis van de ontwerpaanpak, één prototype in een niet-productieomgeving. IBM bouwt een beperkte set configuraties rechtstreeks in de productie-IBM SaaS, om het voor het team van Klant mogelijk te helpen maken de buildactiviteiten te voltooien. Hiertoe behoort één projectsjabloon, maximaal 10 aanvullende Klant-specifieke, bij het project behorende metagegevensvelden, maximaal vijf werkstromen voor het project, met in totaal maximaal 15 beslissingspunten voor alle werkstromen samen, maximaal drie notificaties voor het project, en maximaal twee gebruikersrollen voor beveiligingsconfiguratie op basis van de vereisten van Klant. IBM zal Klant ondersteuning verlenen voor testactiviteiten, waaronder het volgen van softwareproblemen en het management van escalaties voor IBM support tickets van severity 1. De IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

#### **4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service**

IBM verleent services voor het in de IBM SaaS configureren van één aanvullende projectsjabloon op basis van de levering van de IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. De IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

#### **4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM verleent aan beheerders van Klant enablement services voor de IBM SaaS. Dit omvat functionele evaluaties van de beheertechnische functies, gesprekken over best practices, praktische oefening middels het uitvoeren van beheerdersfuncties op een testsite, en het beantwoorden van specifieke vragen van Klant in de loop van de enablement-sessie. IBM organiseert een enablement workshop voor de beheerdersfuncties van de IBM SaaS, met inbegrip van typen aanvragen en projectsjablonen, met de bijbehorende metagegevens, werkstroom, gebruikersrollen en configuratiefuncties voor beveiliging, rapportage en notificatie. Deze workshop omvat een functioneel overzicht, alsmede praktijkoefeningen om gebruikers van Klant vertrouwd te maken met de software. De IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement of de IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

## Bijlage B

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

### 1. Beschikbaarheidskrediet

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

Voor gebundelde IBM SaaS (afzonderlijke IBM SaaS die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een enkele aanbieding worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de gebundelde IBM SaaS en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS op een bepaald tijdstip.

### 2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

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

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

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

Voorbeeld: Totaal 500 minuten Downtime gedurende een contractmaand

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