

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия на офертата SaaS") и документ със заглавието Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия"), достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) представляват пълният договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за оферта SaaS:

- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

2. Метрики за фактуриране

IBM SaaS офертата се продава съгласно следните метрики за такси:

- Оторизиран потребител** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Клиентът трябва да придобие отделни специализирани пълномощия за всеки уникален Оторизиран потребител, на когото е предоставен достъп до IBM SaaS по какъвто и да е начин, пряко или непряко (например: чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез каквито и да е средства. Трябва да бъде придобит достатъчно брой упълномощавания, за да се покрие броят упълномощени потребители, на които е даден достъп до IBM SaaS по време на измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат или Документа по сделката на Клиента.
- Ангажимент** – е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат получени. Даден Ангажимент се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие всеки Ангажимент.
- Събитие** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Събитие представлява уникален доклад, генериран от обработването на имейл, имейл списък, html код, домейн или IP адрес, от IBM SaaS. Трябва да бъде придобит достатъчен брой упълномощавания, за да се покрие общият брой събития, използвани по време на

измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат (PoE) или Документа по сделката.

За целите на този IBM SaaS, Събитие представлява уникален доклад, генериран от обработването на имейл, имейл списък, html код, домейн или IP адрес, от IBM SaaS.

- d. **Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат получени достатъчно пълномощия за всеки потребителски модел на IBM SaaS, наличен за достъп и употреба по време на измервателния период, указан в Лицензионния сертификат (ЛС) или Документа по сделката.

3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

3.2 Такси за отдалечени услуги

Отдалечените услуги и абонаментите за поддръжка се доставят дистанционно или в местоположение на IBM. Проектните планове и проектната документация се доставят като притежавани от IBM документи с неограничено право на Клиента да ги копира и използва за своите бизнес дейности. IBM ще разпредели ресурси по доставката в рамките на 20 работни дни от приемането на поръчката и ще осигури ежеседмични доклади за състоянието на проекта. Ангажиментите за отдалечено предоставяни услуги се очаква да завършат в рамките на 150 дни от началото на дейността по услугата.

3.3 Проверка

Клиентът ще i) поддържа и предостави при поискване записи, изходяща информация за системни инструменти и достъп до помещенията на Клиента, което е сравнително необходимо за IBM и нейния независим одитор да проверят спазването на Договора от страна на Клиента, и ще ii) поръча и заплати своевременно изискваните пълномощни съгласно текущите към момента цени на IBM, както и за други такси и задължения, определени в резултат на тази проверка, както е указано от IBM във фактура. Тези задължения за проверка на съответствието остават в сила по време на срока на действие на IBM SaaS, както и за две години след неговото изтичане.

3.4 Цени за оферти при поискване

Опциите при поискване ще бъдат фактурирани в месеца, през който опцията при поискване е достъпна за Клиента, и ще бъдат фактурирани съгласно изложеното в Документа по сделката.

4. Услуги при поискване

4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring може да бъде получен при поискване и ще бъде фактуриран въз основа на броя Събития през даден месец.

- a. Помощните специалисти ще управляват тактическите отговорности, свързани с всички типове събития, които могат да бъдат конфигурирани в системата.
- b. Тактическите отговорности обхващат:
 - (1) Помощ при създаване на събитие, както е определено по-горе;
 - (2) Уеб базирано обучение на доставчик до 90 минути на събитие;
 - (3) Помощ при управление на събитие.

Специфична информация по отношение на Мониторинга на събития може да бъде намерена на: http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS_Process_Document.pdf.

5. Подновяване на абонаментен период

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM известява Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. Лицензионният сертификат ще укаже дали IBM SaaS се обновява автоматично, продължава на базата на дългосрочна употреба или се прекратява в края на срока.

За автоматично подновяване, освен ако Клиентът не предостави писмено известие да не се подновява поне 90 дни преди датата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще се поднови за срока, посочен в Лицензионния сертификат.

За дългосрочна употреба, IBM SaaS ще продължи да бъде достъпен на базата месец за месец, докато Клиентът не предостави писмено 90-дневно предизвестие за прекратяване. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след този 90-дневен срок.

6. Техническа поддръжка

IBM ще направи достъпен Наръчник за сервизна поддръжка за софтуер на IBM, който ще предоставя информация за контакт за техническа поддръжка и друга информация и процеси. Техническата поддръжка се предлага заедно с IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Следните нива на сериозност се използват за проследяване на билетите за поддръжка за IBM SaaS:

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение. Забележка: ще работим съвместно с Клиента денонощно, за да отстраним критичните проблеми, стига Клиентът да разполага с техническия ресурс, необходим за такава денонощна работа.	В рамките на 1 час	Денонощно
2	Значително въздействие върху бизнеса: Сервизна бизнес характеристика или функция на услугата е ограничена в значителна степен по отношение на нейното използване или Клиентът е застрашен от пропускане на работни крайни срокове.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Указва, че услугата или функционалността може да се използват и не указват критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или заявка, която не е от техническо естество	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

7. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

7.1 Общи

Клиентът се съгласява, че IBM може публично да посочи Клиента като абонат на IBM SaaS в обществено или маркетинг съобщение.

7.2 Сайт и услуги на трети страни

Ако Клиентът или потребител на IBM SaaS предаде съдържание до уеб сайт на трета страна или друга услуга, която е свързана или е достъпна чрез офертата IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM SaaS предоставят на IBM съгласието си за разрешаване на подобно предаване на съдържание, но подобно взаимодействие е единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за подобни сайтове или услуги на такива трети страни.

7.3 Данни

IBM може, като част от обикновената работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с употребата на IBM SaaS, чрез употребата на проследяващи и други технологии. IBM прави това с цел събиране на статистика за потреблението и информация за ефективността на нашия IBM SaaS, за да подобри работата на потребителя или за да персонализира взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че Клиентът ще получи или че е получил съгласие, което ще позволи на IBM да обработва събраната лична информация за посочената по-горе цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, когато ние и нашите подизпълнители извършване стопанска дейност в съответствие с приложимите закони. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправка или изтриване на тяхната събрана лична информация.

За сделки, извършени във всички страни членки на ЕС, Исландия, Лихтенщайн, Норвегия и Швейцария, важат следните условия: Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва съдържание, в т.ч. лични данни (както този термин е определен в Директива 95/46/ЕО на ЕС), през държавните граници до следните страни: Канада, Индия, Ирландия и САЩ. Клиентът се съгласява, че IBM може с предизвестие да промени този списък с държави, когато IBM определи в разумни граници, че това е необходимо за предоставянето и поддръжката на IBM SaaS. По отношение на прехвърлянето на лични данни на швейцарски граждани в Европейското икономическо пространство, страните или техните съответни филиали могат да сключат отделни стандартни непроменени споразумения с примерни клаузи на ЕС в съответните си роли съгласно Решение 2010/87/ЕС на Европейската общност без незадължителните клаузи. Всички спорове или отговорности, които произлизат от тези споразумения, дори и с намесата на представители, ще бъдат третирани от участващите страни като такива, възникнали между тях, според условията на този Договор.

7.4 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

7.5 Архивиране

Архивиранята се изпълняват ежедневно за производствени Потребителски модели и ежеседмично за непроизводствени Потребителски модели. IBM ще задържи архивно копие на данните на Клиента за максимален период от 90 дни за производствени модели и до седем дни за непроизводствени модели. Клиентът носи отговорност за конфигурирането на сигурността на IBM SaaS с цел забрана индивидуалните потребители да изтриват данни, като Клиентът разбира и се съгласява, че след изтриването на данните IBM няма задължение да ги възстанови, като при оказана подобна услуга, може да начисли такса за съответната дейност.

7.6 Изтичане на IBM SaaS

Преди изтичането или прекратяването на IBM SaaS Клиентът може да използва всички предоставени функции за отчитане или експортиране на IBM SaaS с цел извличане на данните. Също така се предлагат и персонализирани услуги за извличане на данни съгласно отделно споразумение. При получаването на заявка за поддръжка от Клиента в рамките на 30 дни от изтичането или прекратяването на IBM SaaS, IBM ще върне на Клиента електронно копие на съдържанието на Клиента в съответния подразбиращ се приложен формат.

7.7 Надграждания на IBM SaaS

IBM ще инсталира и конфигурира софтуерни надграждания по производствените и непроизводствените потребителски модели на IBM SaaS по предварително уговорен график, съобразен с работното време в часовата зона на Клиента. Клиентът може да заяви насрочване през почивните дни в зависимост от възможността за създаване на график за абонаментите за IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential или IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support. Абонатите на IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support получават предимство за насрочване на надстройване през почивните дни.

IBM ще изпрати 12-месечно предизвестие преди прекратяването на поддръжката на софтуерната версия, предоставена като част от IBM SaaS. IBM ще окаже съдействие на Клиента при мигрирането на потребителските модели на IBM SaaS на Клиента към поддръжжана версия на софтуера преди датата на прекратяване на поддръжката. Клиентът ще бъде отговорен за разходите по миграцията. Ако мигрирането към поддръжжана софтуерна версия не завърши в рамките на указания период поради причина, различна от забавяне по вина единствено на IBM или нейните подизпълнители, IBM може да прекрати настоящото споразумение с 30-дневно писмено предизвестие до Клиента.

7.8 Опреснявания на база данни

IBM ще репликира съдържанието на производствената база данни в непроизводствена среда на Клиента веднъж на тримесечие (или до четири пъти на тримесечие при премиум поддръжка), за всяка закупена непроизводствена система. Услугите по опресняване ще се изпълняват във взаимно договорено време, предмет на наличността на планиране.

7.9 Предоставени от Клиента сертификати

IBM SaaS ще бъде конфигуриран да използва предоставен от IBM интернет унифициран указател на ресурс, освен ако Клиентът не заяви конкретно, че ще използва свой собствен интернет унифициран указател на ресурс. Ако Клиентът избере да използва своя собствен интернет унифициран указател на ресурс за IBM SaaS, тогава Клиентът ще понесе пълната отговорност, поддръжката и разходите за подновяването на унифицирания указател на ресурс и всички необходими сертификати. Клиентът трябва да предостави изискваните сертификати и информация за настройка на IBM, преди да приключи предоставяне на IBM SaaS на Клиента.

7.10 Възстановяване след срыв

До степента, в която Клиентът използва актуална, поддръжжана версия на IBM SaaS, ако Клиентът е закупил поне една непроизводствена среда, в случай на основно прекъсване работата на системата, причинено от природно бедствие (например пожар, земетресение, наводнение и т.н.), възстановяването ще се изпълни чрез разумни откъм търговско отношение мерки за възстановяване на производствените данни на Клиента към една от неговите непроизводствени среди, като целта ще бъде това да се случи в рамките на 72 часа. Това не представлява гаранция и не се предлага споразумение за ниво на обслужване.

7.11 Изискване за кумулативни упълномощавания

Клиентът трябва да получи пълномощно за Потребителски модел, както и достатъчно пълномощни за Оторизиран потребител, за да покрие IBM SaaS потребителите на IBM Emptoris Sourcing on Cloud и IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

7.12 Не се изискват упълномощавания

Административните потребители са включени в IBM SaaS офертата. От Клиента не се изисква да придобие пълномощни за оторизиран потребител за административните потребители на IBM SaaS.

Даден административен потребител има право да създава следното: вътрешни или външни потребители, вътрешни или външни организации, валутни таблици, шаблони за ниво на система, категории, източници на данни, групи, роли и работни потоци. Даден административен потребител може също така да управлява следното: известия, конфигурации за ниво на система, категории и досиета на главни доставчици.

На всеки външен потребител (потребители, свързани с външни трети страни, с които Клиентът е свързан) може да се предостави достъп до IBM SaaS и те се считат за Гостуващи потребители. От Клиента не се изисква да получи упълномощавания за Оторизиран потребител за Гостуващи потребители на IBM SaaS. Гостуващите потребители са отговорност на Клиента, включително, но без да се ограничава само до а) всякакви искове, отправени от Гостуващите потребители, свързани с IBM SaaS; б) понесени разходи от Гостуващ потребител; или в) всякакви злоупотреби с IBM SaaS от страна на тези Гостуващи потребители. Гостите получават поддръжка само за следните елементи:

- Проблеми с пароли или влизане
- Навигиране

- Проблеми с браузъра
- Въпроси относно функциите на продукта

Моля, свържете се с IBM за поддръжка на езици, различни от Английски.

7.13 Обявления в Официален вестник на Европейския съюз (ОВ на ЕС)

Ако Клиентът използва функцията за ОВ на ЕС, при която сорсинг системата предава данни към сайта Tenders Electronic Daily (TED), Клиентът е отговорен за придържането към ОВ на ЕС и преминаването на GAMMA тестването. Предаването на данни е единствено между Клиента и сайта на тази трета страна. IBM не дава гаранции или изявления относно такива сайтове или услуги на трети страни и не поема отговорност за съдържанието на подобни сайтове или услуги на трети страни.

Приложение А

IBM Emptoris Sourcing on Cloud представлява система, където Клиентите могат да управляват сорсинг събития, включително: заявка за информация (RFI), запитване за цени (RFQ), запитване за предложения (RFP), проучвания сред купувачите, английски търгове с обратно наддаване и търгове с явно наддаване. Този IBM SaaS позволява на Клиента да създава, работи, наблюдава, докладва (като използва стандартни доклади) и да възлага оферти и отговори, подадени от доставчиците.

Инфраструктурата на IBM SaaS е конфигурирана да поддържа:

- 300 едновременни потребители, работещи с RFP, RFI, RFQ или събития по проучвания сред купувачите; или
- 270 едновременни потребители, работещи с английски търгове с обратно наддаване и английски търгове с явно наддаване; или
- 60 Едновременни потребители, изпълняващи търгове с обратно наддаване или традиционни търгове на японски или нидерландски език.

Едновременните потребители са определени като потребители, които са влезли и са активни в системата едновременно. Системата може да бъде конфигурирана да обработва допълнителен обем Едновременни потребители, което зависи от множество фактори. Може да са необходими допълнителни инфраструктурни ресурси за поддържане на по-големи обеми употреба.

Основните функции позволяват на Клиента да:

- създаде и работи с RFI, RFQ, RFP, проучвания сред купувачи, английски търгове с обратно наддаване и търгове с явно наддаване;
- създаде шаблони за горепосочените типове събития;
- използва интелигентната рамка за данни и библиотечните функции, за да помогне за създаване на събития;
- докладва данни относно събития, като използва набор от стандартни доклади; и
- възможността за създаване на една организация - купувач.

Разширените функции предоставят на Клиента:

- Sourcing Desktop Intelligence (SDI) за експортиране на големи по обем данни и за осъществяване на достъп до възможности в Microsoft Excel за извършване на редица аналитични задачи;
- анализ на сценарии за създаване на ограничения, за да се отговори на уникалните изисквания на Клиента за сорсинг и бизнес предпочитания с предварително интегрирана функционалност за оптимизиране за сорсинг;
- оптимизирани търгове за създаване на ограничения, които ще позволява на даден купувач да извърши оптимизация през цялото събитие, така че разходите да не бъдат единственият фактор за класиране на даден доставчик в търг;
- гъвкаво предлагане, за да се позволи пакетно предлагане, предлагане на бизнес обеми и бизнес отстъпки за количества обеми;
- поддръжка за вземане на решения за даден доставчик и сътрудничество, които предоставят обратна връзка до доставчиците относно техните оферти, като им позволяват да предлагат иновативни решения, да наблегнат на своите конкурентни предимства и да оптимизират своите оферти; и
- офертиране на принципа на един и два плика, което позволява на даден купувач да конфигурира RFP като структура с един плик или два плика.

Този IBM SaaS не е проектиран за специфични изисквания за сигурност, касаещи поверителна лична информация, защитена здравна информация или друго регулирано съдържание. Клиентът носи отговорност за определяне дали IBM SaaS покрива нуждите на Клиента по отношение на типа съдържание, което Клиентът използва във връзка с IBM SaaS. При никакви обстоятелства не

може Клиентът да използва IBM SaaS за събиране, обработване или съхраняване на защитена здравна информация.

IBM SaaS шифрова съдържанието по време на предаването на данните между мрежите на IBM и мрежовата точка за достъп или крайната потребителска машина. IBM SaaS не шифрова съдържание, когато то се намира в състояние на изчакване за предаване, ако Клиентът използва версия 10.1.1 или по-висока на IBM SaaS или ако е закупил IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud; в противен случай Клиентът носи отговорност за шифроване на съдържанието преди неговото добавяне в IBM SaaS.

1. Базови абонаменти

По-долу са описани абонаментните опции за IBM SaaS (всяка се определя като "Базов абонамент"), които са достъпни за приложимия IBM SaaS. В Документа по сделката е посочено кой базов абонамент е закупен. Препратките към IBM SaaS в настоящия документ важат за закупения базов абонамент.

1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Този IBM SaaS включва основни и разширени характеристики.

1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Този IBM SaaS включва само основни характеристики.

2. Функции по желание

2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Този IBM SaaS добавя разширените характеристики към IBM Emptoris Sourcing on Cloud. Клиентът трябва да има съществуващ абонамент за IBM Emptoris Sourcing on Cloud, за да закупи тази опция.

2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Тази IBM SaaS оферта предоставя възможност за увеличаване на нуждите от капацитет повече отколкото стандартната конфигурация на сървъра чрез добавяне на допълнителни сървъри към конфигурацията.

2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Тази IBM SaaS оферта е услуга при поискване, която ще се координира с Клиента за изпълнение и наблюдение на събития, както и за обучение на доставчици и поддържането им по време на жизнения цикъл на събитието.

2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Клиентът може да преглежда, наблюдава, търси, изпълнява отчети и да оценява събитията, на които е поканен.

2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

IBM SaaS може да бъде използван като част от непроизводствените дейности на Клиента, включително, но без да се ограничава само до, тестване, настройка на производителността, диагностика на дефекти, критерий за сравнение, междинни дейности, дейност по гарантиране на качеството и/или разработване на вътрешно използвани допълнения или разширения на IBM SaaS посредством публикувани интерфейси за програмиране на приложения.

3. Оферти за премиум поддръжка

3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support

Тази оферта включва до четири опреснявания на базата данни за тримесечие, подобро целево споразумение за ниво на услугата (SLA) от 99,7% и насрочването на надстройки през почивните дни вместо през работното време.

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support също така предоставя Accelerated Value Leader (AVL). AVL може да бъде служител на IBM или подизпълнител на IBM и ще извършва следните задачи:

- Управление на проблеми
IBM ще предоставя редовни актуализации на състоянието, ще подпомага комуникациите между Клиента и IBM по отношение на проблемите, ще задейства разрешаването на неразрешени проблеми и ще предоставя месечни отчети за управление на дейността.
- Проактивна поддръжка
IBM ще предостави споменатия договор, който ще предоставя насоки и помощ за IBM SaaS, което ще помогне при намаляването или предотвратяването на проблеми в IBM SaaS. Тези дейности могат да включват, но не се ограничават до известяването на Клиента за отчети за изпълномощена програма (наричани APAR), използвани от други Клиенти, които помагат при разработването на планове за намаляване на риска, когато към средата на Клиента се предлагат промени, като например надстройки, участие в жизнения цикъл и планирането на поддръжка за продукта и предоставяне на редовни отчети.
- Споделяне на умения
IBM ще подпомогне разработването на уменията на Клиента, свързани с IBM SaaS, като предоставя покани за инструктажи от опитни технически специалисти и чрез ранен достъп до техническа информация.

Клиентът ще:

- назначи Основен договор, който отговаря за получаването и разпространяването на информация от билети за поддръжка, актуализации, поправки и приоритизирането на изходящи билети за поддръжка, както и преглеждането на отчети за състоянието на инциденти преди свързване с IBM за помощ;
- съобщи данни за контакт на основното лице за контакт при стартирането на IBM SaaS и ще съобщава писмено на IBM в случай на промени на основното лице за контакт с 30 дни предизвестие посредством AVL; и
- участва в конферентни разговори, организирани от AVL.

3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Тази оферта включва всички характеристики на IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support и следните:

- Услуга за ежегодно отдалечено проверяване на състоянието
IBM ще предостави оценка на състоянието на конфигурирането, внедряването и използването на IBM SaaS от страна на Клиента. Оценката ще включва данни и препоръки за подобряване на използването на IBM SaaS. Като част от тази услуги, IBM ще прегледа оригиналната документация за реализирането на Клиента, ще прегледа отворените APAR, ще разговаря с крайните потребители, ще прегледа конфигурацията на IBM SaaS на Клиента, ще предостави оценка на интеграциите и потребителските настройки за всеки модул и ще достави отчет на анализ с данни, наблюдения и препоръки за подобряване.
- Надграждане на ежемесечно доставяната услуга
IBM ще предоставя услуги по надграждане за Клиенти, които използват версия 10.0 или по-нова на IBM SaaS с цел надграждане към по-ново издание в същата версия. Клиентът трябва да се абонира за непроизводствена среда в IBM SaaS, да прочете пълната документация на новото издание, да създаде и да притежава проект план за надстройка и да регистрира съответните билети за поддръжка, за да може IBM SaaS да бъде актуализиран. IBM ще предостави насоки за проекта на Клиента и планове за подпомагане на потребителя, ще преглежда и контролира конфигурационните файлове на IBM SaaS, ще преглежда новите функционалности и ще предоставя насоки на Клиента за тестване на надстройката.
- Инсталиране на потребителски код
IBM ще предостави инсталирането на потребителски код, създаден от IBM Professional Services (съгласно отделно споразумение между страните) като част от IBM SaaS.
- Тримесечни отчети на бизнеса
IBM ще се свърже с Клиента за преглед на IBM SaaS на Клиента, включващ усвояването на Клиента, текущите действия, проблеми и бъдещите планове.

- Насрочване на приоритети за надстройките през почивните дни
Клиентът ще получи предимство за насрочване на надстройки през почивните дни в часове, резервирани за Клиента и други Клиенти, които са закупили IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Външен код
Клиентът трябва да се абонира за IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support, за да могат да му бъдат инсталирани персонализирани елементи в IBM SaaS, например елементи за излизане на потребители, адаптери или други външни процеси.

4. Отдалечено предоставяни услуги

За да може IBM да осигури Ангажименти за услугата, Клиентът ще:

- посочи лице за контакт с Клиента, до което да се адресира цялата комуникация по отношение на IBM SaaS и което ще има правото да действа от името на Клиента по всички въпроси, които касаят IBM SaaS; ще служи като посредник между IBM и всички отдели на Клиента, които участват в IBM SaaS; ще участва в събранията относно състоянието на проектите, ще получава и предоставя информация, данни и решения в рамките на три (3) работни дни от получаване на заявка от IBM; ще помага за разрешаването и препращането на проблемите с IBM SaaS в организацията на Клиента, когато това е необходимо;
- предостави на IBM достъп до IBM SaaS на Клиента;
- съдейства за изпълнението на задачите и дейностите на Клиента;
- приема и да се съгласява, че тези Услуги са предназначени за поддръжката на една бизнес област, която реализира този софтуер с един набор от изисквания. IBM SaaS поддържа внедряване на множество бизнес области, но допълнителните области може да изискват допълнителни ангажименти за услуги;
- предостави бизнес изискванията на Клиента, свързани със закупените Ангажименти за услуга;
- носи отговорност за разработването и внедряването на пробните планове, съответните пробни скриптове и свързаните с тях данни;
- носи отговорност за разработването на бизнес процедури за крайния потребител, както и за разработването и доставянето на разрешаващите услуги до крайните потребители; и
- консултира с IBM преди ангажирането на трети страни, чиято работа може да има въздействие върху възможността на IBM да предоставя Услугите и ще носи отговорност за управлението и производителността на трети страни.

4.1 Ангажименти за услуги

4.1.1 IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM ще предостави услуги за ефективно въвеждане на IBM SaaS, за да се позволи на Клиента да работи със събития eRFX и eAuction при поддържането на дейност по трансформиране на доставки. IBM ще проведе два 4-часови семинара относно проектиране за IBM SaaS. Единият семинар ще бъде насочен към административната настройка на IBM SaaS, например като организация, потребители и възлагане на сорсинг роли, подход, свързан с доставчиците, и категории за свързване на сорсинг събития. Другият семинар ще бъде насочен към конфигурирането на съдържанието, свързано с eRFX, например известия, интелигентна библиотека за данни, шаблони за договори, опции за конфигурация и функции за импортиране и експортиране на данни за сорсинг събития. IBM ще предостави до 24 часа активиране за конфигуриране на eRFX събития, включително eAuction събития. IBM ще конфигурира малък брой представителни конфигурации, например до три известия, пет записа в интелигентна библиотека за данни и един RFX шаблон. IBM ще предостави поддръжка с консултации за Клиента за употребата на софтуер, за процеса по проверка на Клиента, за разработването на бизнес процедури на Клиента и за активиране на крайните потребители на Клиента. Услугата IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation трябва да бъде закупена и изпълнена едновременно с тази услуга или да бъде изпълнена преди доставянето на тази услуга.

4.1.2 IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM ще предостави услуги за активиране за администраторите на Клиента за IBM SaaS. Това ще включва функционални прегледи на административните функции, дискусии на най-добрите практики, пряка експертиза от изпълнението на административните функции в тестов център, както и отговаряне на конкретни въпроси на Клиента по време на разрешаващата сесия. IBM ще проведе семинар относно активиране за функциите на IBM SaaS в рамките на модула IBM Emptoris Strategic Supply Management. Темите на семинара включват преглед на eRFx събития, категории, вътрешни организации, потребителски роли, конфигурационни свойства, известия, шаблони, докладване, присъединяване на доставчици, свързани със сорсинг, функции за импортиране/експортиране, инструменти за оценяване на eRFx и функции, свързани с условията за употреба. Семинарът ще включва функционален преглед и практически упражнения за Клиента за запознаване с IBM SaaS. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement трябва да бъде закупена и изпълнена едновременно с тази услуга или изпълнена преди доставянето на тази услуга.

4.1.3 IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM ще предостави услуги по проектиране на сорсинг събитие, за да поддържа проект за сорсинг събитие на Клиента. Тези услуги ще включват сорсинг стратегия, конфигуриране на сорсинг събитието в IBM SaaS, поддръжка на ниво събитие през активното време на сорсинг събитието, стратегия за оценяване и оценяване на отговорите на доставчиците. Тези услуги се предоставят на базата на отделно събитие. Обърнете внимание, че едно сорсинг събитие може да включва използването на няколко eRFx типа, достъпни в софтуерния модул, например RFI, RFP или eAuction. IBM ще проведе семинар относно изискванията за събитията, за да получи данните за целите и изискванията от Клиента. IBM ще разработи стратегия за събитие, включително конфигуриране на събитието и подход за оценяване. IBM ще конфигурира събитието в IBM SaaS. IBM ще активира поканените доставчици за участие в дейностите по оферирание за събитието. IBM ще представи резултатите от оценяването след като събитието е приключено, на базата на инструментите в софтуера и подхода по оценяване. IBM ще предостави услуги по управление на събития през активния период на събитието. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement трябва да бъде закупена и изпълнена едновременно с тази услуга или изпълнена преди доставянето на тази услуга.

4.1.4 IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM ще предостави услуги по активиране и въвеждане за Клиента на разширените характеристики на IBM SaaS. Това включва използването на помощни функции за вземане на решения, използване от страна на Клиента на определени полета за елементи и полета за оферти, и използването на формули за полетата с оферти. Това включва също и преглед на методите eAuction, достъпни в системата. IBM ще проведе двудневен семинар относно активиране за разширените характеристики на IBM SaaS, включително определени от Клиента полета с елементи, полета за оферти и полета с формули, използване на функция за закръгляне до определено множество, използване на целеви покани за сорсинг събитие, преглед и използване на инструменти за анализиране и докладване в помощ на вземането на решения. Семинарът ще включва функционален преглед и практически упражнения за Клиента за запознаване с IBM SaaS. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement трябва да бъде закупена и изпълнена едновременно с тази услуга или изпълнена преди доставянето на тази услуга.

IBM Условия за употреба – Ангажимент за нивото на обслужване

Приложение Б

IBM предоставя следното Споразумение за ниво на обслужване ("СНО") за достъпност за IBM SaaS, както е указано в Лицензионния сертификат на Клиента. СНО не представлява гаранция. Споразумението за ниво на обслужване е достъпно само за Клиента и се прилага само за употреба в производствени среди.

1. Кредити за достъпност

Претенцията, свързана с даден билет за поддръжка, трябва да бъде подадена в рамките на тридесет работни дни след събитието, което е повлияло на достъпността на IBM SaaS. Компенсация за валидна претенция спрямо Споразумението за ниво на обслужване ще бъде кредит за бъдеща фактура за IBM SaaS, въз основа на времетраенето, по време на което обработката на работната система за IBM SaaS не е достъпна ("Престой"). Престоят се измерва от момента, в който Клиентът докладва събитието, до момента, в който IBM SaaS е възстановен и не включва време, свързано с планирано или оповестено прекъсване на работата поради профилактика; причини извън контрола на IBM; проблеми със съдържание или технология, дизайни или инструкции на Клиента или трета страна; неподдържани системи конфигурации и платформи или други грешки на Клиента; или причинен от Клиента инцидент със сигурността или тестване на сигурността от Клиента. IBM ще приложи най-високата приложима компенсация, въз основа на кумулативната достъпност на IBM SaaS през всеки договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. Общата компенсация по отношение на всеки договорен месец не може да надвишава 10 процента от една дванадесета (1/12-та) от годишната цена за IBM SaaS.

За пакетни IBM SaaS (отделни оферти IBM SaaS, пакетирани и продавани заедно като една оферта срещу обща цена) компенсацията ще се изчисли въз основа на единната комбинирана месечна цена за пакетния IBM SaaS, а не спрямо месечната абонаментна такса за всеки отделен IBM SaaS. Клиентът може да подава искания само във връзка с един индивидуален IBM SaaS в пакет по едно и също време.

2. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS през даден договорен месец

Достъпност по време на договорен месец	Компенсация (% от месечната такса за абонамент за договорен месец, който е предмет на дадена претенция)
< 99,7% за Клиенти, които закупят премиум поддръжка	2%
< 99,0%, ако не е закупена премиум поддръжка	2%
<97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Ако IBM SaaS е бил придобит от Бизнес партньор на IBM, месечната абонаментна такса ще се изчисли спрямо актуалния към момента ценоразпис за IBM SaaS, който е в сила за договорния месец, който е предмет на претенцията, с отстъпка в размер на 50%.

Достъпността, изразена като процент, се изчислява както следва: общият брой минути в договорен месец минус общия брой на минутите на време на престой в договорния месец, разделено на общия брой минути в договорния месец.

Пример: 500 минути общ Престой по време на Договорния месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 500 минути Престой = 42 700 минути <hr/> 43 200 общо минути	= 2 % кредит за достъпност за 98,8% достъпност по време на договорен месец
--	--