

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: Podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky") které jsou dostupné na následující adrese:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání. Podmínky užívání se řídí podmínkami mezinárodní smlouvy IBM International Passport Advantage Agreement, mezinárodní smlouvy IBM International Passport Advantage Express Agreement nebo mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM 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. Metriky poplatků

Nabídka IBM SaaS se prodává na základě níže uvedených metrik(y) poplatků:

- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných anebo ze služeb v oblasti vzdělávání vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- Událost** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Událost je jedinečný report generovaný ze zpracování e-mailu, seznamu e-mailů, kódu HTML, domény nebo IP adresy nabídkou IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Událostí použitých během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Pro účely této služby IBM SaaS, je Událost jedinečný report generovaný ze zpracování e-mailu, seznamu e-mailů, kódu HTML, domény nebo IP adresy nabídkou IBM SaaS.

- d. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

3. Poplatky a fakturace

Částka splatná za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

3.2 Poplatky za vzdálené služby

Předplacené registrace vzdálených služeb a údržby se zajišťují buďto vzdáleně, nebo na pracovišti IBM. Plány projektů a dokumentace projektů se dodávají formou dokumentů ve vlastnictví IBM s neomezeným právem Zákazníka tyto dokumenty kopírovat a opakovaně používat v rámci podnikatelské činnosti Zákazníka. IBM zajistí přiřazení řešitelů do 20 pracovních dnů od přijetí objednávky a bude poskytovat týdenní zprávy o stavu projektu. Předpokládá se, že projekty vzdáleně poskytovaných služeb budou dokončeny do 150 dnů od začátku činnosti služby.

3.3 Ověření

Zákazník i) bude uchovávat a na vyžádání poskytne záznamy, výstup ze systémových nástrojů a přístup do prostor Zákazníka, jak je přiměřeně nezbytné k tomu, aby IBM a její nezávislý auditor mohli ověřit dodržování podmínek této Smlouvy ze strany Zákazníka, a ii) ihned objedná a uhradí požadovaná oprávnění dle aktuálních sazeb IBM a další poplatky a závazky stanovené na základě takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby IBM SaaS a ještě dva roky poté.

3.4 Poplatky za služby On Demand

Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy Zákazník využije volbu on-demand, a budou fakturovány podle Transakčního dokumentu.

4. Služby On Demand

4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Produkt IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring lze získat na bázi "on-demand". Produkt bude účtován na základě Událostí v daném měsíci.

- a. Specialisté v oblasti podpory budou spravovat taktické povinnosti související se všemi typy událostí, které lze nakonfigurovat v systému.
- b. Taktické povinnosti zahrnují:
 - (1) Pomoc při vytváření události, jak je definováno výše;
 - (2) Webové školení pro dodavatele v délce až 90 minut na událost;
 - (3) Pomoc při realizaci události.

Konkrétní informace o monitorování Událostí naleznete na adrese:

http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS_Process_Document.pdf.

5. Obnovení Období registrace

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po skončení takového 90denního období k dispozici do konce kalendářního měsíce.

6. Technická podpora

IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Ke sledování tiketů podpory pro nabídku IBM SaaS se používají následující závažnosti:

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. Poznámka: Zajistíme nepřetržitou (24 x 7) spolupráci se Zákazníkem při řešení kritických problémů a poskytneme Zákazníkovi dostupné technické zdroje k využití v této době.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

7. Dodatečné podmínky nabídky IBM SaaS

7.1 Obecná ustanovení

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb IBM SaaS v reklamních nebo marketingových sděleních.

7.2 Webové stránky a služby poskytované třetími stranami

Jestliže Zákazník nebo uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s nabídkou IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a uživatel IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovou stránkou nebo službou příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečiní žádná prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

7.3 Data

IBM smí v rámci své běžné činnosti a podpory služby IBM SaaS od Zákazníka (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce Zákazníkovi. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

Pro transakce prováděné ve všech členských státech EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku platí následující podmínky: Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů (jak je pojem vymezen ve směrnici EU 95/46/ES) v zahraničí, a to v následujících státech: Kanada, Indie, Irsko a USA. Zákazník souhlasí s tím, že IBM smí prostřednictvím oznámení změnit tento seznam států, pokud důvodně usoudí, že je to nezbytné pro poskytování a podporu služby IBM SaaS. V souvislosti s přenosem Osobních údajů pocházejících z Evropského hospodářského prostoru (EHS) nebo ze Švýcarska smí smluvní strany nebo jejich relevantní příbuzné společnosti, z titulu svých příslušných rolí dle Rozhodnutí Komise 2010/87/EU, uzavřít samostatné standardní, nezměněné smlouvy obsahující klauzule dle vzorových klauzulí EU a smí odstranit volitelné klauzule. Jakékoli spory nebo nároky vzniklé na základě těchto smluv, a to i v případě, že byly uzavřeny přidruženými společnostmi, budou stranami posuzovány tak, jako by tento spor nebo odpovědnost vznikly mezi nimi podle podmínek této smlouvy.

7.4 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

7.5 Zálohování

Zálohy jsou prováděny denně pro produktivní instance a týdně pro neproduktivní instance. IBM uchová záložní kopii dat Zákazníka po dobu maximálně 90 dní pro produktivní instance a 7 dní pro neproduktivní instance. Zákazník nese odpovědnost za konfiguraci zabezpečení služby IBM SaaS, aby zabránil jednotlivým uživatelům v odstranění dat, a pokud jsou data odstraněna, Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že IBM nemá povinnost odstraněná data obnovit a za tuto činnost, je-li k dispozici, mohou být účtovány poplatky.

7.6 Uplynutí doby platnosti IBM SaaS

Před uplynutím doby platnosti nebo ukončením služby IBM SaaS může Zákazník používat jakékoli z poskytnutých funkcí reportingu (vytváření sestav) nebo exportu služby IBM SaaS k extrahování dat. Služby uživatelské extrakce dat se nabízejí v rámci samostatné smlouvy. Poté, co IBM od Zákazníka do 30 dní od uplynutí doby platnosti nebo ukončení služby IBM SaaS obdrží žádost o podporu, poskytne IBM Zákazníkovi elektronickou kopii jeho obsahu v nativním formátu aplikace.

7.7 Upgrade služby IBM SaaS

IBM nainstaluje a nakonfiguruje upgrady softwaru pro produktivní a neproduktivní instance služby IBM SaaS ve vzájemně dohodnutém čase a podle naplánované dostupnosti během pracovní doby v časovém pásmu Zákazníka. Zákazník si může vyžádat naplánování upgradu na dny víkendu v závislosti na plánované dostupnosti registrací IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential nebo IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support. Vyšší prioritu při plánování služeb upgradu na víkendové dny mají odběratelé IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.

IBM oznámí 12 měsíců předem ukončení podpory pro verzi softwaru poskytnutého v rámci služby IBM SaaS. Před datem ukončení podpory IBM společně se Zákazníkem provede migraci všech zákaznickových Instancí služby IBM SaaS do podporované verze softwaru. Zákazník ponese odpovědnost za náklady migrace. Pokud migrace na podporovanou verzi softwaru není během stanovené výpovědní lhůty dokončena, kromě případů prodloužení způsobených výhradně ze strany IBM nebo jejich dodavatelů, je IBM oprávněna ukončit tuto smlouvu na základě písemné výpovědi poskytnuté Zákazníkovi 30 dní předem.

7.8 Aktualizace databáze

IBM provede jednou za čtvrtletí (resp. až čtyřikrát za čtvrtletí v případě Prémiové podpory) replikaci obsahu produktivní databáze do neproduktivního prostředí Zákazníka, a to pro každý zakoupený neproduktivní systém. Služby aktualizace budou poskytovány v dohodnutém čase, podle plánované dostupnosti.

7.9 Certifikáty poskytnuté Zákazníkem

Pokud si Zákazník konkrétně nevyžádá použití vlastního internetového lokátoru jednotného prostředku, nabídka IBM SaaS bude nakonfigurována k použití internetového lokátoru jednotného prostředku poskytnutého IBM. Pokud se Zákazník pro nabídku IBM SaaS rozhodnete používat vlastní internetový

lokátor jednotného prostředku, nese veškerou odpovědnost a náklady a zodpovídá za veškerou údržbu v souvislosti s obnovením lokátoru jednotného prostředku a všech požadovaných certifikátů. Před dokončením poskytování nabídky IBM SaaS musí Zákazník IBM poskytnout požadované certifikáty a informace k nastavení.

7.10 Zotavení z havárie

Pokud Zákazník používá aktuální podporovanou verzi služby IBM SaaS a pokud si zakoupil minimálně jedno neproduktivní prostředí, v případě závažného narušení systému způsobeného přírodní katastrofou (např. požárem, zemětřesením, povodní atd.), IBM provede zotavení z havárie při vynaložení komerčně přiměřeného úsilí o obnovu produktivních dat Zákazníka do jednoho z neproduktivních prostředí Zákazníka s cílovou dobou zotavení 72 hodin. Toto ustanovení nepředstavuje záruku a neuplatní se žádná dohoda o úrovni služeb.

7.11 Kumulativní oprávnění

Zákazníci jsou povinni získat oprávnění pro Instanci a rovněž takový počet oprávnění pro Oprávněné uživatele, který bude dostatečný k pokrytí uživatelů nabídky IBM SaaS produktů IBM Emptoris Sourcing on Cloud a IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

7.12 Oprávnění nejsou požadována

Administrativní uživatelé jsou zahrnuti do nabídky IBM SaaS. Zákazník nemusí získat oprávnění pro Oprávněné uživatele pro administrativní uživatele IBM SaaS.

Administrativní uživatel smí vytvářet: interní nebo externí uživatele, interní nebo externí organizace, tabulky měn, šablony na úrovni systému, kategorie, zdroje dat, skupiny, role a pracovní postupy. Administrativní uživatel smí rovněž spravovat: oznámení, konfigurace na úrovni systému, kategorie a záznamy hlavních dodavatelů.

K IBM SaaS lze poskytnout přístup jakémukoli externímu uživateli (uživatelé spojení s externími třetími stranami, se kterými Zákazník spolupracuje), který je poté považován za Uživatele typu Host. Zákazník nemusí získat oprávnění pro Oprávněné uživatele pro Uživatele IBM SaaS typu Host. Za Uživatele typu Host nese odpovědnost Zákazník, a to včetně - nikoli však pouze - a) jakýchkoli nároků vznesených Uživateli typu Host v souvislosti se službou IBM SaaS; b) poplatků, které vzniknou Uživateli typu Host; nebo c) jakéhokoli zneužití služby IBM SaaS těmito Uživateli typu Host. Pro Uživatele typu Host je poskytována podpora pouze pro následující položky:

- Problémy s hesly a přihlášením
- Navigace
- Problémy s prohlížečem
- Otázky týkající se funkcí produktu

Pro podporu v jiných jazycích než angličtině kontaktujte IBM.

7.13 Oznámení Úředního věstníku EU (OJEU)

Pokud Zákazník využívá funkci Úředního věstníku EU, v rámci které zdrojový systém přenáší data na web Tenders Electronic Daily (TED), nese odpovědnost za podání žádosti k OJEU a absolvování testů GAMMA. Přenos dat probíhá výhradně mezi Zákazníkem a tímto serverem třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečiní žádná prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

Příloha A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud je systém, ve kterém může Zákazník spravovat zdrojové události, včetně: vyžádání informací (RFI - Request for Information), vyžádání cenové nabídky (RFQ - Request for Quotes), vyžádání nabídky (RFP - Request for Proposal), průzkumů kupujících, aukcí typu reverse English Auction a aukcí typu forward Auction. Tato služba IBM SaaS umožňuje Zákazníkům vytvářet, spouštět, monitorovat, vytvářet sestavy (prostřednictvím standardních sestav) a zadávat nabídky a reakce obdržené od dodavatelů.

Infrastruktura služby IBM SaaS je konfigurována, aby poskytovala následující podporu:

- 300 Souběžných uživatelů spouštějících RFP, RFI, RFQ nebo události průzkumu kupujících; nebo
- 270 Souběžných uživatelů spouštějících aukce typu Reverse English Auction a Forward Auction; nebo
- 60 Souběžných uživatelů provozujících japonské nebo holandské reverse a budoucí aukce.

Souběžní uživatelé jsou definováni jako uživatelé, kteří jsou souběžně přihlášení k systému a jsou v něm aktivní. Systém může být konfigurován ke zpracování dalších objemů Souběžných uživatelů v závislosti na různých faktorech. K podpoře větších objemů využití mohou být vyžadovány další prostředky infrastruktury.

Základní funkce umožňují Zákazníkovi:

- Vytvářet a spouštět RFI, RFQ, RFP, průzkumy kupujících, aukce typu Reverse English Auctions a aukce typu Forward Auctions.
- Vytvářet šablony výše uvedených typů událostí.
- Efektivně využívat Smart Data Framework a funkce knihovny k vytváření událostí.
- Hlásit data o událostech s využitím sady standardních sestav a
- schopnost nastavit jednu nákupní organizaci.

Rozšířené funkce umožňují Zákazníkovi:

- využívat Sourcing Desktop Intelligence (SDI) pro export dat nabídek a přístup k funkcím aplikace Microsoft Excel k provádění různých analytických úloh;
- analýzu scénáře pro vytváření omezení pro splnění jedinečných požadavků na zdroje a obchodních preferencí Zákazníka na základě předem vytvořené funkce optimalizace zdrojů;
- optimalizované aukce pro vytváření omezení, které kupujícím umožní spustit optimalizaci formou události, aby náklady nebyly jediným faktorem pro hodnocení dodavatele v aukci;
- flexibilní předkládání nabídek, které umožní nabídky v rámci balíku, velké obchodní nabídky a velké obchodní slevy;
- podporu a spolupráci při rozhodnutí dodavatele, které poskytnou zpětnou vazbu dodavatelům ohledně jejich nabídek, což jim umožní nabídnout inovační řešení, zdůraznit své konkurenční výhody a optimalizovat své nabídky a
- předkládání nabídek v jedné či dvou obálcích, které kupujícím umožní konfigurovat RFP jako strukturu s jednou obálkou nebo se dvěma obálcami.

Tato služba IBM SaaS není navržena podle žádných konkrétních požadavků týkajících se citlivých osobních údajů, chráněných zdravotních údajů nebo jiného regulovaného obsahu. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda IBM SaaS vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s IBM SaaS používá. Za žádných okolností nesmí Zákazník službu IBM SaaS použít ke shromažďování, zpracovávání nebo uchovávání chráněných zdravotních údajů.

IBM SaaS šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí IBM a přístupovým místem sítě nebo stroje koncového uživatele. IBM SaaS naopak šifruje obsah v případě, že je nečinná a čeká na přenos dat, pokud Zákazník používá službu IBM SaaS verze 10.1.1 nebo vyšší, resp. pokud zakoupil nabídku IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud; v opačném případě nese Zákazník sám odpovědnost za zašifrování obsahu před jeho vložení do služby IBM SaaS.

1. Základní registrace

Níže jsou popsány volby registrace služby IBM SaaS (jednotlivě "Základní registrace"), které jsou k dispozici jako příslušná služba IBM SaaS. V Transakčním dokumentu je uvedeno, jaké Základní registrace byly zakoupeny. Odkazy na službu IBM SaaS v tomto dokumentu se vztahují na zakoupené Základní registrace.

1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Tato služba IBM SaaS zahrnuje základní a rozšířené funkce.

1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Tato služba IBM SaaS zahrnuje pouze základní funkce.

2. Volitelné komponenty

2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Tato služba IBM SaaS doplňuje rozšířené funkce k nabídce IBM Emptoris Sourcing on Cloud. Pokud si chce Zákazník tuto volbu zakoupit, musí mít stávající registraci IBM Emptoris Sourcing on Cloud.

2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Tato nabídka IBM SaaS poskytuje schopnost zvýšit kapacitu v případě, kdy potřeby přesahují standardní konfiguraci serveru, prostřednictvím přidání dodatečných serverů ke konfiguraci.

2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Tato nabídka IBM SaaS je služba on-demand, která bude v koordinaci se Zákazníkem spouštět a monitorovat události a školit dodavatele a podporovat je v průběhu životního cyklu události.

2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Zákazník může zobrazovat, monitorovat, vyhledávat, spouštět reporty a zaznamenávat Události, ke kterým byl pozván.

2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

IBM SaaS smí být používána pouze jako součást neproduktivních aktivit Zákazníka, včetně - nikoli však pouze - testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností v oblasti zajištění kvality nebo vývoje interně užívaných dodatků či rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API.

3. Nabídka podpory Premium

3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support

Tato nabídka zahrnuje až čtyři aktualizace databáze za čtvrtletí, zlepšený cíl Dohody o úrovni služeb (SLA) na úrovni 99,7 % a plánování upgradů během víkendu a nikoliv v pracovní době.

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support zahrnuje i Accelerated Value Leader (AVL). AVL může být zaměstnancem IBM nebo subdodavatel IBM, který bude plnit následující úlohy:

- Správa problémů
IBM bude poskytovat pravidelnou aktualizaci stavu, usnadňovat při řešení problémů komunikaci mezi Zákazníkem a IBM, řídit řešení otevřených problémů a poskytovat managementu měsíční hlášení o aktivitě.
- Proaktivní podpora
IBM zajistí jmenovitý kontakt, který poskytne návod a podporu pro službu IBM SaaS v rámci pomoci při snižování nebo zabránění vzniku problémů ve službě IBM SaaS. Tyto aktivity mohou zahrnovat například upozorňování Zákazníka na sestavy analýzy vybraných programů (zkráceně APAR) na základě zkušeností ostatních Zákazníků, pomoc s vypracováním plánů zmírnění rizik v případě návrhu na upgrady prostředí Zákazníka, podíl na plánování životního cyklu produktu a údržby a poskytování pravidelného vytváření sestav.
- Sdílení dovedností
IBM pomůže Zákazníkovi se získáním dovedností v souvislosti se službami IBM SaaS zasíláním pozvánek na instruktáže s hlavním technickým specialistou a včasným přístupem k technickým informacím.

Zákazník:

- Jmenuje Primární kontakt, který ponese odpovědnost za příjem a šíření informací o žádostech o podporu, aktualizacích, opravách, jakož i za stanovení priorit nevyřízených žádostí o podporu a příjem zpráv o stavu Incidentů, než bude kontaktována IBM s žádostí o pomoc.
- Sdělí kontaktní údaje Primárního kontaktu na počátku poskytování služeb IBM SaaS a písemně informuje IBM o všech změnách Primárního kontaktu oznámením zaslaným 30 dní předem prostřednictvím AVL; a
- bude se účastnit konferenčních hovorů vedených AVL.

3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Tato nabídka zahrnuje veškeré charakteristiky podpory IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support, jakož i následující:

- Roční kontrolu stavu dálkově poskytovaných služeb.
IBM poskytne posudek kontroly stavu Zákazníkovy konfigurace, nasazení a využití služby IBM SaaS. Toto posouzení bude zahrnovat poznatky a doporučení ke zlepšení používání služby IBM SaaS. V rámci této služby IBM posoudí původní dokumentaci Zákazníkovy implementace, posoudí všechny otevřené sestavy APAR, zajistí dotazování koncových uživatelů, posoudí Zákazníkovu konfiguraci služeb IBM SaaS, vyhodnotí integraci i uživatelské úpravy jednotlivých modulů a dále poskytne sestavu s analýzou kontroly stavu, včetně zjištění, pozorování a doporučení ke zlepšení.
- Upgrade dálkově poskytovaných služeb
IBM poskytne upgrade služeb Zákazníkům, kteří používají verzi 10.0 nebo vyšší služeb IBM SaaS pro upgrade na novější vydání v rámci stejné verze. Zákazník se musí registrovat k neproduktivnímu prostředí služeb IBM SaaS, přečíst si veškerou dokumentaci k novému vydání, vypracovat a vlastnit projektový plán upgradu a odeslat příslušné žádosti o podporu služeb IBM SaaS, které mají být upgradovány. IBM poskytne návod na projekt Zákazníka a plány zpřístupnění pro uživatele, zkontroluje a zreviduje konfigurační soubory služeb IBM SaaS, zkontroluje nové funkce a poskytne Zákazníkovi návod na testování upgradu.
- Instalace vlastního kódu
IBM zajistí instalaci vlastního kódu vytvořeného IBM Professional Services (na základě samostatné smlouvy uzavřené mezi stranami) v rámci služeb IBM SaaS.
- Čtvrtletní zhodnocení obchodních činností
IBM bude se Zákazníkem spolupracovat na přezkoumání služeb IBM SaaS Zákazníka, včetně zavádění, aktuálních akcí, vydání a budoucích plánů Zákazníka.
- Plánování priorit pro víkendové upgrady
Zákazník bude upřednostněn při plánování víkendových upgradů s časy vyhrazenými pro Zákazníka a další Zákazníky, kteří si zakoupí IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Externí kód
Zákazník se musí registrovat k podpoře IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support, aby byly do služeb IBM SaaS nainstalovány přizpůsobené artefakty, jako jsou uživatelské výstupy, adaptéry nebo jiné externí procesy.

4. Vzdáleně poskytované služby

Zákazník učiní následující, aby IBM mohla poskytovat služby Service Engagements:

- Určí kontaktní osobu Zákazníka, na něž bude směřována veškerá komunikace týkající se služby IBM SaaS a jenž bude oprávněn jednat za Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se služby IBM SaaS; bude fungovat jako prostředník mezi IBM a všemi odděleními Zákazníka využívajícími službu IBM SaaS; bude se účastnit všech schůzek o stavu projektu, kde bude přebírat a předávat informace, data a rozhodnutí do tří (3) pracovních dnů od žádosti IBM; podle potřeby bude pomáhat řešit a eskalovat v rámci organizace Zákazníka veškeré problémy spojené se službou IBM SaaS.
- Poskytne IBM přístup ke službě IBM SaaS na straně Zákazníka.
- Bude spolupracovat na dokončení úloh a činností Zákazníka.

- Bere na vědomí a souhlasí s tím, že tyto služby jsou koncipovány na podporu jedné obchodní oblasti implementující daný software s jednou sadou požadavků. Služba IBM SaaS podporuje nasazení pro více obchodních oblastí, nicméně další obchodní oblasti mohou vyžadovat další služby Service Engagements.
- Poskytne obchodní požadavky Zákazníka týkající se zakoupených služeb Service Engagements.
- Ponese odpovědnost za vývoj a implementaci testovacích plánů, příslušných testovacích skriptů a přidružených dat.
- Ponese odpovědnost za vývoj obchodních postupů koncových uživatelů, stejně tak jako vývoj a poskytování služeb zpřístupnění koncovým uživatelům; a
- Bude konzultovat s IBM před případným zapojením třetích osob, jejichž činnost by mohla ovlivnit schopnost IBM poskytovat předmětné služby; ponese odpovědnost za správu a výkon činností těchto třetích osob.

4.1 Poskytování služeb - Service Engagements

4.1.1 IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM bude poskytovat služby pro efektivní implementaci služby IBM SaaS, aby Zákazník mohl spouštět události eRFx a eAuction na podporu aktivity transformace pořízení. IBM poskytne dva 4hodinové semináře k návrhu pro službu IBM SaaS. Jeden seminář bude řešit administrativní nastavení služby IBM SaaS, jako jsou organizace, uživatelé a přiřazení zdrojové role, přístup dodavatele a kategorie pro odkazy na zdrojové události. Druhý seminář se zaměří na konfiguraci obsahu souvisejícího s eRFx, jako jsou oznámení, knihovny Smart Data Library, šablony smluv, volby konfigurace a funkce pro importování a exportování informací o zdrojových událostech. IBM zajistí až 24hodinové zpřístupnění pro konfiguraci událostí eRFx, včetně událostí eAuction. IBM provede konfiguraci malého počtu konfigurací zástupců, jako např. až tři oznámení, pět položek knihovny Smart Data Library a jedna šablonu RFX. IBM poskytne Zákazníkovi poradenskou podporu ohledně používání softwaru, procesu ověřování Zákazníka, vývoje obchodních postupů Zákazníka a zpřístupnění pro koncové uživatele Zákazníka. Služba IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

4.1.2 IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM poskytne administrátorům Zákazníka služby zpřístupnění pro službu IBM SaaS. Toto zahrnuje přezkumy funkčnosti administrativních funkcí, prodiskutování doporučených postupů, předávání praktických zkušeností s funkcemi administrace v místě testování a zodpovězení konkrétních dotazů Zákazníka během fáze zpřístupnění. IBM zajistí semináře zpřístupnění pro funkce služby IBM SaaS v rámci modulu IBM Emptoris Strategic Supply Management. K tématům semináře bude patřit přehled událostí eRFx, kategorií, interních organizací, rolí uživatelů, konfigurace vlastností, oznámení, šablony, vytváření sestav, nástup dodavatele v souvislosti se zdroji, funkce importu/exportu, nástroje vyhodnocení eRFx a podmínky používání funkcí. Seminář bude zahrnovat rovněž přehled funkcí a cvičení uživatelů Zákazníka pro seznámení se se službami IBM SaaS. Služba IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

4.1.3 IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM poskytne služby vypracování návrhu zdrojové Události na podporu projektu zdrojové události Zákazníka. Tyto služby budou zahrnovat strategii zdrojů, konfiguraci zdrojových událostí ve službě IBM SaaS, podporu úrovně události během otevřené doby zdrojové události, strategii vyhodnocení a vyhodnocení odpovědí dodavatelů. Tyto služby jsou poskytovány podle událostí. Dovolujeme si upozornit, že jedna zdrojová událost může zahrnovat použití několika typů eRFx dostupných v softwarovém modulu, jako např. RFI, RFP nebo eAuction. IBM zajistí seminář k požadavkům Události za účelem získání cílů a podrobností o požadavcích od Zákazníka. IBM vypracuje strategii události včetně konfigurace události a přístupu vyhodnocení. IBM zajistí konfiguraci události ve službě IBM SaaS. IBM umožní pozvaným dodavatelům účast v činnostech předkládání nabídek pro událost. IBM poskytne po ukončení události výsledky vyhodnocení s využitím nástrojů v softwaru a přístupu vyhodnocení. IBM zajistí služby správy události po otevřenou dobu události. Služba IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

4.1.4 IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM poskytne Zákazníkovi služby zpřístupnění a implementace pro rozšířené funkce služby IBM SaaS. To zahrnuje použití funkcí na podporu rozhodování, použití polí položek stanovených Zákazníkem a polí nabídky, jakož i využití vzorců polí nabídky. To zahrnuje i revizi metod eAuction dostupných v systému. IBM zajistí dvoudenní seminář zpřístupnění pro rozšířené funkce služby IBM SaaS včetně polí položek definovaných Zákazníkem, polí nabídek a polí vzorců, použití funkce více kol, použití cílené pozvánky ke zdrojové události, revizi a používání analýzy na podporu rozhodování a nástroje vytváření sestav. Seminář bude zahrnovat rovněž přehled funkcí a cvičení uživatelů Zákazníka pro seznámení se se službami IBM SaaS. Služba IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement musí být zakoupena a dokončena spolu s touto službou nebo dokončena před dodáním této služby.

Příloha B

IBM poskytuje pro službu IBM SaaS následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Nárok na požadavek podpory musí být předložen do třiceti pracovních dnů poté, co došlo k události, která měla dopad na dostupnost služby IBM SaaS. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovaným nebo nahlášeným výpadkem z důvodu údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem nebo technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

U spojených nabídek IBM SaaS (jednotlivé nabídky IBM SaaS prodávané společně jako jedna nabídka formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za IBM SaaS v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé IBM SaaS. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální nabídky IBM SaaS v balíku.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,7 % pro Zákazníky, kteří si zakoupili Prémiovou podporu	2 %
< 99,0% v případě, že Prémiová podpora zakoupena nebyla	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
--	--