

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgenden Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

### 1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- 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. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter den folgenden Gebührenmetriken verkauft:

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- b. **Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- c. **Ereignis** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Ereignis ist ein spezifischer Bericht, der bei der Verarbeitung einer E-Mail, einer E-Mail-Liste, eines HTML-Codes, einer Domäne oder einer IP-Adresse durch IBM SaaS erstellt wird. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Ereignisse abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums verwendet werden, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.

Für die Zwecke dieses IBM SaaS-Angebots ist ein Ereignis ein spezifischer Bericht, der bei der Verarbeitung einer E-Mail, einer E-Mail-Liste, eines HTML-Codes, einer Domäne oder einer IP-Adresse von IBM SaaS erstellt wird.

- d. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

### **3. Gebühren und Abrechnung**

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

#### **3.1 Anteilige Monatsgebühren**

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

#### **3.2 Gebühren für Remote Services**

Remote Services und Wartungs-Subscriptions werden entweder remote oder an einem IBM Standort erbracht. Die von IBM bereitgestellten Projektpläne sowie die Projektdokumentation befinden sich im Eigentum von IBM und werden dem Kunden mit uneingeschränkten Kopier- und Wiederverwendungsrechten für seine Geschäftsaktivitäten zur Verfügung gestellt. IBM wird die Ressourcen für die Umsetzung innerhalb von 20 Geschäftstagen nach Auftragseingang zuordnen und wöchentliche Projektstatusberichte bereitstellen. Remote erbrachte Serviceprojekte werden voraussichtlich innerhalb von 150 Tagen nach Beginn der Serviceaktivität abgeschlossen.

#### **3.3 Prüfung**

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen sowie den Zugang zu seinen Räumlichkeiten gestatten, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung des Vertrags durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Verrechnungssätzen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der IBM SaaS-Laufzeit und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

#### **3.4 On-Demand-Gebühren**

On-Demand-Optionen werden in dem Monat in Rechnung gestellt, in dem sie dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, und gemäß der Festlegung im Auftragsdokument berechnet.

### **4. On-Demand-Services**

#### **4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring**

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring kann auf On-Demand-Basis erworben werden. Berechnet wird die Anzahl der Ereignisse in einem bestimmten Monat.

- a. Systemberater übernehmen die taktische Verantwortung im Zusammenhang mit allen Ereignistypen, die im System konfigurierbar sind.
- b. Zur taktischen Verantwortung gehört:
  - (1) Unterstützung bei der Erstellung eines Ereignisses gemäß der obigen Definition
  - (2) Webbasierte Lieferantenschulung von bis zu 90 Minuten pro Ereignis
  - (3) Unterstützung bei der Ausführung des Ereignisses

Nähere Informationen zum Event Monitoring sind unter [http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS\\_Process\\_Document.pdf](http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS_Process_Document.pdf) zu finden.

### **5. Verlängerung einer Subscription-Laufzeit**

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

## 6. Technische Unterstützung

IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

Support-Tickets für IBM SaaS werden anhand der folgenden Fehlerklassen überwacht:

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich. Hinweis: Wir arbeiten rund um die Uhr (24x7) mit dem Kunden zusammen, um kritische Probleme zu beheben, sofern der Kunde einen technischen Mitarbeiter während dieser Zeit bereitstellt.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 7. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

### 7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent von IBM SaaS verweisen darf.

### 7.2 Site und Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem IBM SaaS-Angebot verlinkt oder über das IBM SaaS-Angebot zugänglich ist, so erteilen sie IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter.

### **7.3 Daten**

IBM kann während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz stattfinden, gelten die folgenden Bedingungen: Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten (gemäß der Definition dieses Begriffs in der EU-Richtlinie 95/46/EG) grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Kanada, Indien, Irland und USA. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung und Unterstützung von IBM SaaS für notwendig erachtet wird. Die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen können für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum oder der Schweiz in ihren jeweiligen Rollen separate Vereinbarungen basierend auf den unveränderten EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die sich aus diesen Vereinbarungen ergeben, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen dieses Vertrags entstanden.

### **7.4 Bevorzugte Standorte**

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

### **7.5 Sicherung**

Für Produktionsinstanzen werden täglich und für Nicht-Produktionsinstanzen werden wöchentlich Sicherungen durchgeführt. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden von IBM bei Produktionsinstanzen für einen Zeitraum von maximal 90 Tagen und bei Nicht-Produktionsinstanzen für bis zu sieben Tage aufbewahrt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die IBM SaaS-Sicherheit so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM nicht dazu verpflichtet ist, die gelöschten Daten wiederherzustellen, und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

### **7.6 Ablauf von IBM SaaS**

Vor dem Ablauf oder der Beendigung von IBM SaaS können die Daten vom Kunden über die von IBM SaaS bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt. Wenn IBM innerhalb von 30 Tagen nach dem Ablauf- oder Beendigungsdatum von IBM SaaS eine entsprechende Unterstützungsanfrage des Kunden erhält, wird IBM dem Kunden eine elektronische Kopie seiner Inhalte im nativen Anwendungsformat zukommen lassen.

### **7.7 IBM SaaS-Upgrades**

IBM wird Software-Upgrades für die Produktions- oder die Nicht-Produktionsinstanzen von IBM SaaS zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten in der Zeitzone des Kunden installieren und konfigurieren. Bei Subscriptions für den IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential oder den IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support kann der Kunde verlangen, dass Upgrades abhängig von der Verfügbarkeit an Wochenenden geplant werden. Kunden mit einer Subscription für den IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support haben bei der Planung von Upgrades an Wochenenden Priorität.

IBM wird die Einstellung des Supports für die Softwareversion, die als Teil von IBM SaaS bereitgestellt wird, 12 Monate vorher ankündigen. Vor dem Ablaufdatum des Supports wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden jede seiner IBM SaaS-Instanzen auf eine unterstützte Version der Software migrieren. Die Migrationskosten trägt der Kunde. Wird die Migration auf eine unterstützte Version der Software nicht innerhalb des in der Mitteilung genannten Zeitraums abgeschlossen, kann IBM diese Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen durch schriftliche Benachrichtigung an den Kunden kündigen, es sei denn, die Verzögerungen werden ausschließlich von IBM oder ihren Unterauftragnehmern verursacht.

## **7.8 Datenbankaktualisierungen**

IBM wird die Inhalte der Produktionsdatenbank für jedes erworbene Nicht-Produktionssystem ein Mal pro Quartal (oder bis zu vier Mal pro Quartal beim Premium Support) in die Nicht-Produktionsumgebung des Kunden replizieren. Die Aktualisierungsservices werden zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit durchgeführt.

## **7.9 Vom Kunden bereitgestellte Zertifikate**

IBM SaaS wird für einen von IBM bereitgestellten Uniform Resource Locator (URL) für das Internet konfiguriert, außer wenn auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden eine kundeneigene URL verwendet werden soll. Bei Verwendung einer kundeneigenen Internet-URL für IBM SaaS trägt der Kunde die gesamte Verantwortung und Wartung sowie sämtliche Kosten für die Verlängerung der URL und der erforderlichen Zertifikate. Der Kunde muss IBM die erforderlichen Zertifikate und Setup-Informationen zur Verfügung stellen, bevor IBM SaaS vollständig eingerichtet werden kann.

## **7.10 Disaster-Recovery**

Soweit der Kunde mit einer aktuellen unterstützten Version von IBM SaaS arbeitet und mindestens eine Nicht-Produktionsumgebung erworben hat, werden bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, die durch eine Naturkatastrophe (z. B. Brände, Erdbeben, Überflutungen) ausgelöst wird, Disaster-Recovery-Maßnahmen durchgeführt, indem mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versucht wird, die Produktionsdaten des Kunden in einer seiner Nicht-Produktionsumgebungen mit einem Wiederherstellungsziel von 72 Stunden wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.

## **7.11 Erwerb kumulativer Berechtigungen**

Der Kunde muss sowohl eine Instanzberechtigung als auch ausreichende Berechtigungen für berechtigte Benutzer zur Abdeckung der IBM SaaS-Benutzer von IBM Emptoris Sourcing on Cloud und IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud erwerben.

## **7.12 Keine Berechtigungen erforderlich**

Im IBM SaaS-Angebot sind Berechtigungen für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben eingeschlossen. Der Kunde muss für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben für IBM SaaS keine separaten Berechtigungen für berechtigte Benutzer erwerben.

Ein Benutzer mit Verwaltungsaufgaben ist berechtigt, interne oder externe Benutzer, interne oder externe Organisationen, Währungstabellen, Vorlagen auf Systemebene, Kategorien, Datenquellen, Gruppen, Rollen und Workflows zu erstellen. Ein Benutzer mit Verwaltungsaufgaben darf außerdem Benachrichtigungen, Konfigurationen auf Systemebene, Kategorien und Datensätze von Stammlieferanten verwalten.

Externen Benutzern (Benutzer, die für externe Dritte tätig sind, mit denen der Kunde in Beziehung steht) kann Zugriff auf IBM SaaS erteilt werden. Sie werden als Gastbenutzer betrachtet. Der Kunde muss für die Gastbenutzer von IBM SaaS keine separaten Berechtigungen für berechtigte Benutzer erwerben. Er trägt jedoch die Verantwortung für die Gastbenutzer, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) jegliche Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf IBM SaaS, b) die von den Gastbenutzern verursachten Gebühren oder c) die missbräuchliche Verwendung von IBM SaaS durch die Gastbenutzer. Gastbenutzer erhalten nur Support im Zusammenhang mit:

- Kennwort- und Anmeldeproblemen
- Navigation
- Browserproblemen
- Produktfunktionalität

Wenden Sie sich bitte an IBM, wenn Sie Support in einer anderen Sprache als Englisch wünschen.

### **7.13 Bekanntmachungen im Amtsblatt der Europäischen Union (ABI) (engl. Official Journal of the European Union, OJEU)**

Wenn der Kunde das OJEU-Feature nutzt, mit dem das Einkaufssystem Daten an die Site „Tenders Electronic Daily“ (TED) überträgt, ist der Kunde für die Beachtung des OJEU und die Absolvierung des GAMMA-Tests verantwortlich. (Tenders Electronic Daily ist ein mehrsprachiger Onlinedienst der Europäischen Union für die Bekanntmachung öffentlicher Aufträge.) Die Datenübertragung findet ausschließlich zwischen dem Kunden und dieser Site der Drittpartei statt. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder die Services Dritter.

## Anhang A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud ist ein Verwaltungssystem für Beschaffungsereignisse wie Request for Information (RFI, dt. Leistungsanfrage), Request for Quotes (RFQ, dt. Preis-anfrage), Request for Proposals (RFP, dt. Aufforderung zur Angebotsabgabe), Käuferumfragen, englische umgekehrte Auktionen und klassische Auktionen. Mit diesem IBM SaaS-Angebot können die von Lieferanten eingereichten Angebote und Antworten verarbeitet und überwacht sowie als Berichte (Standardberichte) ausgegeben und Aufträge erteilt werden.

Die IBM SaaS-Infrastruktur wird zur Unterstützung der folgenden Benutzerzahlen konfiguriert:

- 300 gleichzeitig angemeldete Benutzer, die RFPs, RFIs, RFQs oder Käuferumfragen ausführen, oder
- 270 gleichzeitig angemeldete Benutzer, die englische umgekehrte und englische klassische Auktionen ausführen, oder
- 60 gleichzeitig angemeldete Benutzer, die japanische oder niederländische umgekehrte oder klassische Auktionen ausführen.

Gleichzeitig angemeldete Benutzer sind als Benutzer definiert, die zeitgleich am System angemeldet und aktiv sind. Abhängig von verschiedenen Faktoren kann das System so konfiguriert werden, dass zusätzliche Volumen der gleichzeitig angemeldeten Benutzer verarbeitet werden können. Für die Unterstützung größerer Nutzungsvolumen können zusätzliche Infrastrukturressourcen erforderlich sein.

Die Basisfeatures ermöglichen Folgendes:

- Erstellung und Verarbeitung von RFIs, RFQs, RFPs, Käuferumfragen, englischen umgekehrten Auktionen und klassischen Auktionen
- Erstellung von Vorlagen für die oben genannten Ereignistypen
- Nutzung des Smart Data Frameworks und der Bibliotheksfunktionen zur Unterstützung bei der Ausschreibungserstellung
- Berichterstellung über Datenereignisse unter Verwendung einer Reihe von Standardberichten und
- Einrichtung einer Einkaufsorganisation

Die erweiterten Features bieten Folgendes:

- Sourcing Desktop Intelligence (SDI) für den Export von Angebotsdaten und den Zugriff auf Funktionen in Microsoft Excel, um eine Reihe von Analysetasks auszuführen
- Szenarioanalyse zum Erstellen von Bedingungen, um die spezifischen Einkaufsanforderungen und Unternehmensvorgaben des Kunden mithilfe vordefinierter Einkaufsoptimierungsfunktionen zu erfüllen
- Optimierte Auktionen zum Erstellen von Bedingungen, die es einem Einkäufer ermöglichen, während des Beschaffungsereignisses Optimierungen vorzunehmen, sodass die Kosten nicht der alleinige Faktor für den Rang eines Lieferanten in einer Auktion sind
- Flexible Angebote, um Bündelangebote, Volumenangebote und Volumenrabatte zu unterstützen
- Mit der „Entscheidungsunterstützung für Lieferanten und Collaboration“ erhalten die Lieferanten Rückmeldungen zu ihren Angeboten und die Möglichkeit, innovative Lösungen anzubieten, ihren Wettbewerbsvorsprung hervorzuheben und ihre Angebote zu optimieren
- „One and Two Envelope Bidding“ ermöglicht einem Einkäufer die Konfiguration eines RFP als verschlüsselte Angebotsabgabe

Dieses IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf sensible personenbezogene Daten, geschützte Gesundheitsdaten oder andere regulierte Inhalte ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieses IBM SaaS-Angebot seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt. Unter keinen Umständen darf der Kunde IBM SaaS verwenden, um geschützte Gesundheitsdaten zu erfassen, zu verarbeiten oder zu speichern.

Im Rahmen des IBM SaaS-Angebots werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Netzeingangspunkt oder der Maschine des Endbenutzers verschlüsselt. Ruhende Inhalte, die

zur Übertragung vorgesehen sind, werden von IBM SaaS verschlüsselt, wenn der Kunde mindestens Version 10.1.1 von IBM SaaS verwendet oder das Angebot IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud erworben hat; anderenfalls ist der Kunde für die Verschlüsselung der Inhalte verantwortlich, bevor sie in IBM SaaS eingestellt werden.

## **1. Basis-Subscriptions**

Im Folgenden werden die Subscription-Optionen (jeweils eine „Basis-Subscription“) beschrieben, die für IBM SaaS verfügbar sind. Im Auftragsdokument ist angegeben, welche Basis-Subscriptions erworben wurden. Verweise auf IBM SaaS in diesem Dokument beziehen sich auf die erworbenen Basis-Subscriptions.

### **1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud**

Dieses IBM SaaS-Angebot schließt die Basisfeatures und die erweiterten Features ein.

### **1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud**

Dieses IBM SaaS-Angebot schließt nur die Basisfeatures ein.

## **2. Optionale Features**

### **2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on**

Mit diesem IBM SaaS-Angebot wird IBM Emptoris Sourcing on Cloud durch die erweiterten Features ergänzt. Um diese Option erwerben zu können, muss der Kunde über eine bestehende Subscription für IBM Emptoris Sourcing on Cloud verfügen.

### **2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM**

Mit diesem IBM SaaS-Angebot besteht die Möglichkeit, die Kapazität durch Hinzufügen zusätzlicher Server zur Konfiguration zu erhöhen, wenn der Kapazitätsbedarf die Standardserverkonfiguration überschreitet.

### **2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring**

Dieses IBM SaaS-Angebot ist ein On-Demand-Service, der die Ausführung und Überwachung von Ereignissen mit dem Kunden koordiniert, Schulungen für Lieferanten durchführt und die Lieferanten während des Lebenszyklus des Ereignisses unterstützt.

### **2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only**

Der Kunde kann Berichte anzeigen, überwachen, durchsuchen und ausführen sowie Veranstaltungen (Ereignisse), zu denen er eingeladen wurde, bewerten.

### **2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment**

Dieses IBM SaaS-Angebot kann nur im Rahmen nicht produktionsbezogener Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für das IBM SaaS-Angebot unter Verwendung veröffentlichter Anwendungsprogrammierschnittstellen.

## **3. Premium-Support-Angebote**

### **3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support**

Dieses Angebot beinhaltet bis zu vier Datenbankaktualisierungen pro Quartal, ein verbessertes Service-Level-Agreement (SLA) von 99,7 % und die Terminierung von Upgrades am Wochenende statt während der Geschäftszeiten.

Beim IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support wird außerdem ein Accelerated Value Leader (AVL) zur Verfügung gestellt. Der AVL kann ein IBM Mitarbeiter oder IBM Unterauftragnehmer sein, der folgende Aufgaben ausführt:

- Problemmanagement

IBM wird regelmäßige Statusaktualisierungen bereitstellen, die Kommunikation zwischen dem Kunden und IBM in Bezug auf Probleme vereinfachen, die Lösung offener Probleme vorantreiben und monatliche Aktivitätsberichte für die Unternehmensführung liefern.



- Proaktive Unterstützung  
IBM wird einen Ansprechpartner benennen, der Anleitung und Unterstützung für die Arbeit mit IBM SaaS gibt, um das Auftreten von Problemen in IBM SaaS zu reduzieren oder zu vermeiden. Zu diesen Aktivitäten gehören beispielsweise die Benachrichtigung des Kunden über Authorized Program Analysis Reports (APARs) zu Problemen, die von anderen Kunden festgestellt wurden, Unterstützung bei der Entwicklung von Plänen zur Risikobegrenzung, wenn Änderungen wie z. B. Upgrades für die Umgebung des Kunden vorgeschlagen werden, die Teilnahme an Produktlebenszyklus- und Wartungsplanungen sowie eine regelmäßige Berichterstellung.
- Austausch von Know-how  
IBM wird den Aufbau von Know-how beim Kunden in Bezug auf IBM SaaS durch Einladungen zu Informationsgesprächen mit erfahrenen technischen Spezialisten und durch den frühzeitigen Zugang zu technischen Informationen erleichtern.

Der Kunde wird:

- einen Hauptansprechpartner benennen, der für die Entgegennahme und Verteilung von Support-Ticket-Informationen, Updates und Fixes sowie die Priorisierung ausstehender Support-Tickets und die Prüfung von Statusberichten über Vorfälle verantwortlich ist, bevor Unterstützung bei IBM angefordert wird.
- die Kontaktinformationen des Hauptansprechpartners vor dem Start von IBM SaaS bekannt geben und alle Änderungen bezüglich des Hauptansprechpartners IBM schriftlich 30 Tage im Voraus über den AVL mitteilen und
- an den vom AVL organisierten Telefonkonferenzen teilnehmen.

### 3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Dieses Angebot enthält alle Leistungen des IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support sowie die folgenden:

- Jährliche Statusprüfung als remote erbrachter Service  
IBM wird eine Beurteilung der Konfiguration, Implementierung und Nutzung von IBM SaaS durch den Kunden in Form einer Statusprüfung abgeben. Die Beurteilung wird Erkenntnisse und Verbesserungsvorschläge für die Nutzung von IBM SaaS einschließen. Im Rahmen dieses Service wird IBM die ursprüngliche Dokumentation für die Implementierung des Kunden prüfen, offene APARs prüfen, Endbenutzer befragen, die IBM SaaS-Konfiguration des Kunden prüfen, eine Beurteilung der Integrationen und Anpassungen der einzelnen Module abgeben sowie einen Analysebericht mit Erkenntnissen, Beobachtungen und Verbesserungsvorschlägen unterbreiten.
- Upgrade als remote erbrachter Service  
IBM wird für Kunden, die mindestens Version 10.0 von IBM SaaS verwenden, Upgrades auf ein höheres Release derselben Version durchführen. Der Kunde muss eine Subscription für eine Nicht-Produktionsumgebung von IBM SaaS erwerben, die Dokumentation für das neue Release lesen, den Plan für das Upgrade-Projekt erstellen und die entsprechenden Support-Tickets für den IBM SaaS, für den das Upgrade durchgeführt werden soll, einreichen. IBM wird dem Kunden Hilfestellung bei seinen Projektplänen und Plänen für die Benutzereinführung in IBM SaaS, bei der Prüfung und Kontrolle der IBM SaaS-Konfigurationsdateien, der Prüfung neuer Features und beim Testen des Upgrades leisten.
- Installation von angepasstem Code  
IBM wird die Voraussetzungen dafür schaffen, dass angepasster Code, der im Rahmen der IBM Professional Services (gemäß einer separaten Vereinbarung zwischen den Parteien) erstellt wird, als Bestandteil von IBM SaaS installiert werden kann.
- Vierteljährliche Business Reviews  
IBM wird zusammen mit dem Kunden die IBM SaaS-Lösung, einschließlich der Kundenakzeptanz, der aktuellen Aktionen, Probleme und künftigen Pläne, prüfen.
- Priorität bei der Planung von Upgrades an Wochenenden  
Der Kunde erhält Vorrang bei der Planung von Upgrades an Wochenenden, indem Zeiten für den Kunden und andere Kunden, die den IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support erwerben, reserviert wird.

- Externer Code  
Der Kunde muss eine Subscription für den IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support erwerben, damit angepasste Artefakte, wie beispielsweise Benutzerexits, Adapter oder andere externe Prozesse, in IBM SaaS installiert werden können.

#### 4. Remote erbrachte Services

Damit IBM die Serviceprojekte erbringen kann, wird der Kunde:

- einen Ansprechpartner benennen, an den alle IBM SaaS betreffenden Fragen zu richten sind und der aufseiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit IBM SaaS hat, der die Kommunikation zwischen IBM und allen an IBM SaaS beteiligten Abteilungen des Kunden koordiniert, der an Projektstatusbesprechungen teilnimmt und Informationen, Daten und Entscheidungen innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM beschafft und bereitstellt sowie bei Bedarf die Lösung und Eskalation von Problemen im Zusammenhang mit IBM SaaS innerhalb des Kundenunternehmens unterstützt;
- IBM den Zugriff auf seine IBM SaaS-Lösung bereitstellen;
- bei der Ausführung von Aufgaben und Aktivitäten mitwirken;
- bestätigen und sich damit einverstanden erklären, dass diese Services dazu vorgesehen sind, einen einzigen Geschäftsbereich mit einmal festgelegten Anforderungen bei der Implementierung der Software zu unterstützen. IBM SaaS unterstützt die Bereitstellung für mehrere Geschäftsbereiche, für weitere Bereiche können aber zusätzliche Serviceprojekte erforderlich sein;
- seine Geschäftsanforderungen im Zusammenhang mit den erworbenen Serviceprojekten mitteilen;
- die Verantwortung für die Entwicklung und Implementierung von Testplänen, entsprechenden Testscripts und zugehörigen Daten übernehmen;
- die Verantwortung für die Entwicklung von Geschäftsabläufen für Endbenutzer sowie für die Entwicklung und Bereitstellung von Enablement-Services für die Endbenutzer übernehmen und
- vor der Beauftragung von Drittanbietern, deren Tätigkeit sich auf die Bereitstellung der Services durch IBM auswirken kann, Rücksprache mit IBM halten und die Verantwortung für die Steuerung und Leistung der Drittanbieter übernehmen.

#### 4.1 Serviceprojekte

##### 4.1.1 IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM wird Services für die effektive Implementierung von IBM SaaS bereitstellen, um dem Kunden die Ausführung von eRFx- und eAuction-Ereignissen zur Unterstützung von Procurement-Transformation-Aktivitäten zu ermöglichen. Dazu wird IBM zwei 4-stündige Planungsworkshops für IBM SaaS abhalten. Ein Workshop befasst sich mit den Verwaltungsstrukturen von IBM SaaS, wie beispielsweise Organisation, Benutzer und Zuordnung zu Sourcing-Rollen, Lieferantenkonzept und Kategorien für die Verknüpfung mit Beschaffungsereignissen. Der zweite Workshop konzentriert sich auf die Inhaltskonfiguration im Zusammenhang mit eRFx, wie beispielsweise Benachrichtigungen, intelligente Datenbibliothek, Vertragsvorlagen, Konfigurationsoptionen und Funktionen zum Importieren und Exportieren der Informationen über Beschaffungsereignisse. IBM wird bis zu 24 Stunden für die Einführung in die Konfiguration von eRFx-Ereignissen, einschließlich eAuction-Ereignissen, bereitstellen. IBM wird einige wenige repräsentative Konfigurationen erstellen, wie beispielsweise bis zu drei Benachrichtigungen, fünf Einträge in einer intelligenten Datenbibliothek und eine (1) RFX-Vorlage. IBM wird dem Kunden beratende Unterstützung für die Softwarenutzung, den Validierungsprozess, die Entwicklung von Geschäftsprozessen und die Einarbeitung der Endbenutzer leisten. Das IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

##### 4.1.2 IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM wird Services für die Einführung von Kundenadministratoren in IBM SaaS bereitstellen. Dazu gehören Funktionsprüfungen der Verwaltungsfunktionen, Erörterungen der Best Practices, praktische Erfahrungen mit der Durchführung der Verwaltungsfunktionen an einem Teststandort und die Beantwortung spezifischer Kundenfragen während der Einführungssitzung. IBM wird einen Einführungsworkshop in die IBM SaaS-Funktionen des IBM Emptoris Strategic Supply Management-Moduls abhalten. Zu den Themen des Workshops gehören eine Übersicht über eRFx-Ereignisse,

Kategorien, interne Organisationen, Benutzerrollen, Konfigurationseigenschaften, Benachrichtigungen, Vorlagen, Berichterstellung, Lieferanten-Onboarding in den Beschaffungsprozess, Import-/Exportfunktionen, eRFx-Auswertungstools und Nutzungsbedingungen. Der Workshop umfasst ferner eine Funktionsübersicht und praktische Übungen für die Benutzer des Kunden, um sich mit IBM SaaS vertraut zu machen. Das IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

#### **4.1.3 IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement**

IBM wird Services für die Gestaltung von Beschaffungsereignissen bereitstellen, um den Kunden bei einem Beschaffungsereignisprojekt zu unterstützen. Diese Services schließen eine Beschaffungsstrategie, die Konfiguration des Beschaffungsereignisses in IBM SaaS, Unterstützung auf Ereignisebene während der Dauer des Beschaffungsereignisses, eine Bewertungsstrategie und die Bewertung der Lieferantenantworten ein. Diese Services werden für ein einzelnes Ereignis bereitgestellt. Ein einzelnes Beschaffungsereignis kann jedoch die Verwendung mehrerer der im Softwaremodul verfügbaren eRFx-Typen einschließen, wie z. B. RFI, RFP oder eAuction. IBM wird einen Workshop zur Ermittlung der Ereignisanforderungen abhalten, um die Ziele festzulegen und weitere Informationen über die Anforderungen vom Kunden zu erhalten. IBM wird eine Ereignisstrategie, einschließlich der Konfiguration des Ereignisses, und ein Bewertungskonzept entwickeln. IBM wird das Ereignis in IBM SaaS konfigurieren und den eingeladenen Lieferanten die Teilnahme an den Ausschreibungsaktivitäten für das Ereignis ermöglichen. Nach Abschluss des Ereignisses wird IBM Bewertungsergebnisse basierend auf den Tools in der Software und dem Bewertungskonzept bereitstellen. Während der Dauer des Ereignisses wird IBM Management-Services für das Ereignis erbringen. Das IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

#### **4.1.4 IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement**

IBM wird dem Kunden Einführungs- und Implementierungsservices für die erweiterten Features von IBM SaaS bereitstellen. Dazu gehören die Verwendung der Entscheidungsunterstützungsfunktionen, die Verwendung der vom Kunden definierten Elementfelder und Gebotsfelder sowie die Verwendung von Gebotsfeldformeln. Eine Prüfung der im System verfügbaren eAuction-Methoden ist bei diesen Services ebenfalls eingeschlossen. IBM wird einen zweitägigen Einführungsworkshop in die erweiterten Features von IBM SaaS abhalten; dazu gehören die vom Kunden definierten Elementfelder, Gebotsfelder und Formelfelder, die Verwendung der Multi-Round-Funktion, gezielte Einladungen zum Beschaffungsereignis, Prüfung und Verwendung der Analysetools zur Entscheidungsunterstützung und der Berichterstellungstools. Der Workshop umfasst ferner eine Funktionsübersicht und praktische Übungen für die Benutzer des Kunden, um sich mit IBM SaaS vertraut zu machen. Das IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

## Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für IBM SaaS bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

### 1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Anspruch aus einem Support-Ticket muss innerhalb von dreißig Arbeitstagen nach dem Ereignis geltend gemacht werden, das die IBM SaaS-Verfügbarkeit beeinträchtigt hat. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalles durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

Bei IBM SaaS-Produktpaketen (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket (Bundle) zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des IBM SaaS-Produktpakets pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelnes IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Produktpaket geltend machen.

### 2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,7 % für Kunden, die Premium Support erwerben	2 %
< 99,0 %, wenn kein Premium Support erworben wird	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	--

