

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- 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. Metrike naplate

IBM SaaS ponuda prodaje se u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate:

- a. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- b. **Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.
- c. **Događaj** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Događaj je jedinstveni izvještaj generiran iz obrađivanja e-pošte, popisa e-pošte, html koda, domene ili IP adrese od strane IBM SaaS-a. Moraju se pribaviti prava dostatna za pokrivanje broja Događaja korištenih tijekom perioda mjerenja, koji je naveden u PoE ili Transakcijskom dokumentu.

Za potrebe ovog IBM SaaS-a, Događaj je jedinstveni izvještaj generiran iz obrađivanja e-pošte, popisa e-pošte, html koda, domene ili IP adrese od strane IBM SaaS-a.

- d. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se pribaviti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a, koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za usluge na daljinu

Usluge na daljinu i pretplate održavanja isporučuju se na daljinu ili na IBM-ovoj lokaciji. Planovi projekta i dokumentacija projekta isporučuju se kao dokumenti u vlasništvu IBM-a koje Klijent može neograničeno kopirati i koristiti za svoje poslovne aktivnosti. IBM će dodijeliti resurse za isporuku unutar 20 dana od primanja narudžbe i pružat će tjedne izvještaje o statusu projekta. Završetak Angažmana usluga isporučenih na daljinu očekuje se unutar 150 dana od početka aktivnosti usluge.

3.3 Provjera

Klijent će i) održavati i na zahtjev pružiti zapise, izlaze (output) alata sustava i pristup Klijentovim prostorima u mjeri u kojoj je to razumno potrebno da bi IBM i njegov neovisni revizor provjerili usklađenost Klijentovog postupanja s Ugovorom i ii) odmah naručiti i platiti bilo koja potrebna ovlaštenja po IBM-ovim tada važećim cijenama i platiti druge naknade i ispuniti druge obveze utvrđene takvom provjerom, u skladu s računom koji izdaje IBM. Obveze provjere usklađenosti ostaju na snazi za vrijeme trajanja IBM SaaS-a i dvije godine nakon toga.

3.4 Naknade za opcije na zahtjev

Za Opcije na zahtjev račun će se izdavati u mjesecu u kojem se Klijentu omogući opcija na zahtjev i račun će se izdavati na način određen u Transakcijskom dokumentu.

4. Usluge na zahtjev

4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring može se dobiti kao usluga na zahtjev i naplatit će se prema broju Događaja u zadanom mjesecu.

- a. Specijalisti podrške upravljat će taktičkim odgovornostima vezanim uz sve tipove događaja koji se mogu konfigurirati u sustavu.
- b. Taktičke odgovornosti uključuju:
 - (1) Pomoć kod kreiranja događaja na način definiran iznad;
 - (2) Obuka dobavljača bazirana na Webu, do 90 minuta po događaju;
 - (3) Pomoć kod izvođenja događaja.

Specifične informacije za Nadgledanje događaja možete pronaći na:

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

5. Obnavljanje Perioda pretplate

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

6. Tehnička podrška

IBM će pružiti Priručnik podrške za IBM Software as a Service koji sadrži podatke o kontaktiranju tehničke podrške te druge podatke i procese. Tehnička podrška nudi se uz IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Za praćenje prijave upućenih podršci koje se odnose na IBM SaaS koriste se sljedeće razine ozbiljnosti:

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljna vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti. Napomena: surađivat ćemo s Klijentom 24 sata na dan, 7 dana u tjednu da bismo ispravili kritične probleme, pod uvjetom da Klijent ima tehničke resurse koji su dostupni tijekom tih sati.	Unutar jednog sata	24 sata na dan, 7 dana u tjednu
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehnički problem	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

7.1 Općenito

Klijent prihvaća da IBM može javno navesti Klijenta kao pretplatnika IBM SaaS ponuda u javnoj ili marketinškoj komunikaciji.

7.2 Stranica i usluge treće strane

Ako Klijent ili korisnik IBM SaaS-a prenese sadržaj na web stranicu treće strane ili neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS ponude, Klijent i korisnik IBM SaaS-a daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Klijenta i web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

7.3 Podaci

IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i informacije o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

Za transakcije izvedene u svim zemljama članicama Europske Unije, Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj i Švicarskoj, vrijede sljedeći uvjeti: Klijent prihvaća da IBM može obrađivati sadržaj, uključujući i osobne podatke (jer je taj uvjet definiran u EU Direktivi 95/46/EC) preko državne granica u sljedećim zemljama: Kanada, Indija i Sjedinjene Države. Klijent pristaje da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje i podršku IBM SaaS-a. Kada je riječ o prijenosu osobnih podataka u Europskom gospodarskom prostoru ili u Švicarskoj, strane ili njihova odgovarajuća povezana društva mogu sklopiti posebne standardne, nemodificirane ugovore na temelju EU Modela klauzula u svojim odgovarajućim ulogama u skladu s EC Odlukom 2010/87/EU uz uklanjanje opcijskih klauzula. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopile

podružnice/povezana društva će se rješavati kao da su spor ili odgovornost između njih proizašli iz odredbi ovog Ugovora.

7.4 Lokacije koje primaju izvedenu korist

GDJE JE TO PRIMJENJIVO, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

7.5 Sigurnosno kopiranje

Sigurnosna kopiranja izvode se svakodnevno za proizvodne Instance i svaki tjedan za neproizvodne Instance. IBM će zadržavati sigurnosne kopije Klijentovih podataka maksimalno u periodu od 90 dana za proizvodne Instance i sedam dana za neproizvodne Instance. Klijent je odgovoran konfigurirati sigurnost IBM SaaS-a tako da pojedinačni korisnici ne mogu brisati podatke i Klijent potvrđuje i prihvaća da nakon brisanja podataka IBM nema obvezu obnoviti izbrisane podatke te može naplatiti svaki takav pokušaj ako je obnavljanje dostupno.

7.6 Istek IBM SaaS-a

Prije otkaza IBM SaaS-a Klijent može koristiti bilo koje dostupne funkcije izvještavanja ili izvoza IBM SaaS-a za izdvajanje podataka. Usluge prilagođenog izdvajanja podataka dostupne su u skladu sa zasebnim ugovorom. Kada primi Klijentov zahtjev upućen podršci unutar 30 dana od datuma isteka ili otkaza IBM SaaS-a, IBM će vratiti Klijentu elektroničku kopiju Klijentovog sadržaja u izvornom formatu aplikacije.

7.7 Nadogradnje IBM SaaS-a

IBM će instalirati i konfigurirati softverske nadogradnje na proizvodnim ili neproizvodnim instancama IBM SaaS-a u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu tijekom radnih sati u Klijentovoj vremenskoj zoni. Klijent može zatražiti da se proces izvodi tijekom vikenda, ovisno o dostupnosti u rasporedu, za pretplate na IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential ili IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support. Pretplatnici ponude IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support imaju prioritet kod određivanja rasporeda za nadogradnje tijekom vikenda.

IBM će dostaviti obavijest 12 mjeseci prije otkazivanja pružanja podrške za verziju softvera koja se pruža u sklopu IBM SaaS-a. IBM će surađivati s Klijentom kod migracije svake Klijentove Instance IBM SaaS-a na podržanu verziju softvera prije datuma prestanka pružanja podrške. Klijent će biti odgovoran za troškove migracije. Ako se migracija na podržanu verziju softvera ne dovrši unutar perioda obavijesti, osim ako je uzrok kašnjenje rezultata koje uzrokuje isključivo IBM ili njegovi podugovarači, IBM može raskinuti ovaj ugovor putem pisane obavijesti poslana Klijentu 30 dana unaprijed.

7.8 Osvježavanja baze podataka

IBM će svaka tri mjeseca napraviti kopiju sadržaja proizvodne baze podataka u Klijentovoj neproizvodnoj okolini (ili do četiri puta unutar svaka tri mjeseca za premium podršku) za svaki kupljeni neproizvodni sustav. Usluge osvježavanja pružat će se u zajednički dogovoreno vrijeme, podložno dostupnosti u rasporedu.

7.9 Certifikati koje pruža klijent

IBM SaaS će se konfigurirati za korištenje IBM-ovog internetskog jednoobraznog lokatora resursa ako Klijent izričito ne zatraži korištenje vlastitog internetskog jednoobraznog lokatora resursa. Ako Klijent odluči koristiti vlastiti internetski jednoobrazni lokator resursa za IBM SaaS, Klijent će snositi svu odgovornost, zadatke održavanja i troškove obnavljanja jednoobraznog lokatora resursa i bilo kojih potrebnih certifikata. Klijent mora IBM-u dostaviti potrebne certifikate i informacije o postavljanju da bi se mogla dovršiti dodjela Klijentovog IBM SaaS-a.

7.10 Obnavljanje od katastrofe

Ako Klijent koristi aktualnu, podržanu verziju IBM SaaS-a i ako je Klijent kupio barem jednu neproizvodnu okolinu, u slučaju prekida rada glavnog sustava uzrokovanog prirodnom katastrofom (npr. požarom, potresom, poplavom itd.) izvest će se obnavljanje od katastrofe primjenom u komercijalnom smislu razumnih napora za vraćanje Klijentovih proizvodnih podataka u jednu od Klijentovih neproizvodnih okolina uz ciljno vrijeme obnavljanja od 72 sata. Ovo nije jamstvo i nema dostupnog ugovora o razini usluge.

7.11 Zahtjev kumulativnih ovlaštenja

Klijenti moraju dobiti ovlaštenje Instance i dostatna ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za pokrivanje IBM SaaS korisnika koji upotrebljavaju IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

7.12 Ne zahtijevaju se ovlaštenja

Administrativni korisnici uključeni su u IBM SaaS ponudu. Klijent ne mora steći ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za administrativne korisnike IBM SaaS-a.

Administrativni korisnik ima ovlaštenje za kreiranje sljedećeg: unutarnjih ili vanjskih korisnika, unutarnjih ili vanjskih organizacija, tablica valuta, predložaka na razini sustava, kategorija, izvora podataka, grupa, uloga i procesa rada. Administrativni korisnik može upravljati sljedećim stavkama: obavijestima, konfiguracijama na razini sustava, kategorijama i slogovima glavnog dobavljača.

Bilo kojem vanjskom korisniku (korisnicima vezanim uz vanjske treće strane s kojima Klijent ima angažman) može se dodijeliti pristup IBM SaaS-u i oni se smatraju Gostujućim korisnicima. Klijent ne mora steći ovlaštenja Ovlaštenog korisnika za Gostujuće korisnike IBM SaaS-a. Gostujućim korisnicima su odgovornost Klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sva potraživanja gostujućih korisnika koja se odnose na IBM SaaS; b) troškove koje je izazvao gostujući korisnik; ili c) bilo kakve zloupotrebe IBM SaaS-a od strane gostujućih korisnika. Gostujućim korisnicima pruža se podrška samo za sljedeće stavke:

- Probleme s lozinkom i prijavom
- Navigaciju
- Probleme s preglednikom
- Pitanja vezana uz funkcionalnost proizvoda

Obratite se IBM-u ako trebate podršku na drugim jezicima osim engleskog.

7.13 Napomene Službenog glasnika Europske unije (Official Journal of the European Union - OJEU)

Ako Klijent upotrebljava OJEU funkciju u kojoj sustav za odabir dobavljača šalje podatke na stranicu Tenders Electronic Daily (TED), Klijent je odgovoran prijaviti se za OJEU i izvesti GAMMA testiranje. Slanje podataka izvodi se isključivo između Klijenta i te stranice treće strane. IBM ne daje nikakva jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

Dodatak A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud je sustav u kojem Klijenti mogu upravljati događajima pronalaženja dobavljača koji uključuju: Zahtjev za informacije (Request for Information - RFI), Zahtjeve za ponude (Request for Quotes - RFQ, Request for proposals - RFP), ankete kupaca, obrnute engleske aukcije i redovne aukcije. Ovaj IBM SaaS Klijentu omogućuje kreiranje, izvođenje, nadgledanje, izvještavanje (koristeći standardne izvještaje) i dodjelu ponuda i odgovora koje su dobavljači predali.

Infrastruktura IBM SaaS-a konfigurirana je za podržavanje:

- 300 Istodobnih korisnika koji izvode RFP, RFI, RFQ ili događaje anketiranja kupaca; ili
- 270 Istodobnih korisnika koji izvode engleske obrnute aukcije i engleske redovne aukcije; ili
- 60 Istodobnih korisnika koji izvode japanske ili nizozemske obrnute aukcije ili aukcije s rastućom cijenom.

Istodobni korisnici se definiraju kao korisnici koji su istovremeno prijavljeni na sustavi aktivni u njemu. Sustav se može konfigurirati za obradu dodatnih Istodobnih korisnika ovisno o različitim čimbenicima. Za podršku većeg obujma upotrebe mogu biti potrebni dodatni infrastrukturni resursi.

Osnovne funkcije Klijentu omogućuju:

- kreiranje i izvođenje RFI-a, RFQ-a, RFP-a, ankete kupaca, engleske obrnute aukcije i redovne aukcije;
- kreiranje predložaka za navedene tipove događaja;
- korištenje smart data frameworka i funkcija knjižnice kao pomoć kod kreiranja događaja;
- izvještavanje o podacima događaja koristeći skup standardnih izvještaja; i
- mogućnost postavljanja jedne organizacije koja kupuje.

Napredne funkcije Klijentu pružaju:

- Sourcing Desktop Intelligence (SDI) za izvoz podataka ponuda i pristupanje mogućnostima u Microsoft Excel za izvođenje raznih analitičkih zadataka;
- analizu scenarija za kreiranje ograničenja koja će ispuniti Klijentove specifične zahtjeve pronalaženja dobavljača i poslovne preference pomoću unaprijed postavljene funkcionalnosti optimizacije pronalaženja dobavljača;
- optimizirane aukcije za kreiranje ograničenja koja kupcu omogućuju izvođenje optimizacije tijekom događaja, tako da cijena neće biti jedini faktor za poredak dobavljača u aukciji;
- fleksibilne ponude koje omogućuju paketne ponude, ponude za velike količine i popuste za velike količine;
- podršku za donošenje odluka vezanih uz dobavljače i suradnju koja služi za slanje povratnih informacija o ponudama dobavljačima, čime se dobavljačima omogućuje da ponude inovativna rješenja, naglase svoje prednosti u odnosu na konkurenciju i optimiziraju svoje ponude; i
- ponude u jednoj ili dvije omotnice omogućuju kupcu konfiguriranje zahtjeva za ponudu u obliku strukture s jednom ili dvije omotnice.

Ovaj IBM SaaS nije dizajniran prema nikakvim određenim sigurnosnim zahtjevima za osjetljive osobne podatke, zaštićene zdravstvene podatke ili drugi regulirani sadržaj. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li ovaj IBM SaaS Klijentove potrebe kada govorimo o tipu sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS. Ni pod kojim uvjetima Klijent ne može koristiti IBM SaaS za prikupljanje, obradu ili pohranu zaštićenih zdravstvenih podataka.

IBM SaaS ne šifrira sadržaj tijekom prijenosa podataka između IBM mreže i točke pristupa mreži ili stroja krajnjeg korisnika. IBM SaaS šifrira sadržaj kada miruje i čeka prijenos podataka ako Klijent koristi verziju 10.1.1 IBM SaaS-a ili višu verziju ili ako je kupio IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud; inače je Klijent odgovoran za šifriranje sadržaja prije dodavanja u IBM SaaS.

1. Osnovne pretplate

Sljedeći segment opisuje opcije pretplate IBM SaaS-a (svaka pretplata je "Osnovna pretplata") dostupne u obliku primjenjivog IBM SaaS-a. Transakcijski dokument navodi koje su Osnovne pretplate kupljene. Upućivanja na IBM SaaS u ovom dokumentu odnose se na kupljene Osnovne pretplate.

1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Ovaj IBM SaaS uključuje osnovne funkcije i napredne funkcije.

1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Ovaj IBM SaaS uključuje samo osnovne funkcije.

2. Fakultativne komponente

2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Ovaj IBM SaaS dodaje napredne funkcije ponudi IBM Emptoris Sourcing on Cloud. Klijent mora imati postojeću pretplatu na IBM Emptoris Sourcing on Cloud da bi mogao kupiti ovu opciju.

2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Ova IBM SaaS ponuda omogućuje povećanje kapaciteta na razinu veću od standardne konfiguracije poslužitelja dodavanjem dodatnih poslužitelja u konfiguraciju.

2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Ova IBM SaaS ponuda je usluga na zahtjev koja će se koordinirati s Klijentom za izvođenje i nadgledanje događaja, obuku dobavljača i podršku dobavljača kroz životni ciklus događaja.

2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Klijent može pregledavati, nadgledati, pretraživati, izvoditi izvještaje i vrednovati Događaje za koje ima pozivnicu.

2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

IBM SaaS može se koristiti u sklopu neproizvodnih aktivnosti Klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, podešavanje performansi, dijagnozu kvarova, vrednovanje, postavljanje, aktivnost osiguranje kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja.

3. Ponude Premium podrške

3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support

Ova ponuda uključuje do četiri osvježavanja baze podataka po kvartalu, poboljšani Ugovor o razini usluge (SLA) s ciljnom razinom od 99,7% i planiranje izvođenja nadogradnji tijekom vikenda, a ne tijekom redovnih radnih sati.

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support pruža i Rukovoditelja za ubrzano postizanje vrijednosti (engl. Accelerated Value Leader - AVL). AVL može biti IBM-ov zaposlenik ili IBM-ov podugovarač koji će izvoditi sljedeće zadatke:

- Upravljanje problemima
IBM će redovito dostavljati obavijesti o promjenama statusa, omogućiti komunikaciju o problemima između Klijenta i IBM-a, pokrenuti rješavanje otvorenih problema te će rukovoditeljima pružiti mjesečne izvještaje o aktivnosti.
- Proaktivna podrška
IBM će navesti imenovanu osobu za kontakt koja će pružati upute i pomoć za IBM SaaS radi smanjivanja broja problema ili sprečavanja problema u IBM SaaS-u. Te aktivnosti mogu uključivati, ali nisu ograničene na upozoravanje Klijenta o ovlaštenim izvještajima analize programa (APAR-ima) drugih Klijenata, pružanje pomoći kod razvoja planova za ublažavanje rizika kada postoji prijedlog za promjene, na primjer nadogradnju, unutar Klijentove okoline, sudjelovanje u planiranju životnog ciklusa proizvoda i održavanja te pružanje periodičkih izvještaja.
- Dijeljenje vještina
IBM će omogućiti razvoj Klijentovih vještina vezanih uz IBM SaaS slanjem pozivnica za sastanke na kojima viši tehnički specijalisti održavaju sažeta izlaganja i omogućavanjem brzog pristupa tehničkim informacijama.

Klijent će:

- imenovati Primarnu osobu za kontakt odgovornu za primanje i prosljeđivanje informacija o prijavi podrške, ažuriranja i popravaka, za određivanje prioriteta prijave podrške koje nisu riješene te za pregledavanje izvještaja o statusu Incidenta prije kontaktiranja IBM-a radi pomoći;
- kod aktiviranja IBM SaaS-a dostaviti detalje Primarne osobe za kontakt i u pisanom obliku obavijestiti IBM o bilo kakvim promjenama vezanim uz Primarnu osobu za kontakt preko AVL-a unutar 30 dana; i
- sudjelovati u konferencijskim pozivima koje organizira AVL.

3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Ova ponuda uključuje sve karakteristike ponude IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support i sljedeće značajke:

- Usluga godišnje provjere stanja isporučena na daljinu
IBM će pružiti procjenu stanja Klijentove konfiguracije, implementacije i upotrebe IBM SaaS-a. Procjena će uključivati zaključke i preporuke o poboljšanjima vezane uz korištenje IBM SaaS-a. U sklopu ove usluge IBM će pregledati izvornu dokumentaciju Klijentove implementacije, pregledati otvorene APAR-e, obaviti razgovore s krajnjim korisnicima, pregledati Klijentovu konfiguraciju IBM SaaS-a, pružiti procjenu integracija i uobičajenih postupaka za svaki modul te dostaviti izvještaj o analizi s rezultatima, zaključcima i preporukama o poboljšanju.
- Usluga nadogradnje isporučena na daljinu
IBM će Klijentima koji koriste verziju 10.0 ili više verziju IBM SaaS-a pružiti usluge nadogradnje koje će nadograditi proizvod na novije izdanje unutar iste verzije. Klijent mora imati pretplatu za IBM SaaS neproizvodne okoline, pročitati svu dokumentaciju novog izdanja, kreirati i posjedovati plan projekta nadogradnje i predati odgovarajuće prijave podršci da bi se IBM SaaS mogao nadograditi. IBM će pružiti upute za Klijentov plan projekta i plan osposobljavanja korisnika, pregled i kontrolu konfiguracijskih datoteka IBM SaaS-a, pregled novih funkcija i upute Klijentu za testiranje nadogradnje.
- Instalacija prilagođenog koda
IBM će omogućiti instalaciju prilagođenog koda kreiranog koristeći IBM-ove profesionalne usluge (u skladu sa zasebnim ugovorom između strana) u sklopu IBM SaaS-a.
- Kvartalni pregledi poslovanja
IBM će kontaktirati Klijenta radi pregleda Klijentovog IBM SaaS-a, uključujući Klijentovo prihvaćanje, trenutne radnje, probleme i buduće planove.
- Prioritet kod planiranja nadogradnji tijekom vikenda
Klijent će imati prioritet kod planiranja nadogradnji tijekom vikenda, unutar vremenskih perioda rezerviranih za Klijenta i druge Klijente koji su kupili IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Vanjski kod
Klijent se mora pretplatiti na IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support da bi se u Klijentovom IBM SaaS-u mogli instalirati prilagođeni elementi, na primjer korisnički izlazi, adaptori ili drugi vanjski procesi.

4. Usluge isporučene na daljinu

Da bi IBM omogućio Angažmane usluge, Klijent će:

- imenovati Klijentovu osobu za kontakt kojoj će se upućivati sve komunikacije vezane uz IBM SaaS i koja će imati ovlaštenje djelovati u Klijentovo ime u svim stvarima vezanim uz IBM SaaS; koja će služiti kao sučelje između IBM-a i svih Klijentovih odjela koji sudjeluju u IBM SaaS-u; koja će sudjelovati na sastancima o statusu projekta, dohvaćati i pružati informacije, podatke i odluke unutar tri (3) radna dana od primanja IBM-ovog zahtjeva; koja će prema potrebi pomoći kod rješavanja i prosljeđivanja problema vezanih uz IBM SaaS unutar Klijentove organizacije;
- omogućiti IBM-u pristup Klijentovom IBM SaaS-u;
- surađivati kod izvođenja Klijentovih zadataka i aktivnosti;

- potvrditi i prihvatiti da su ove Usluge dizajnirane za podršku jednog poslovnog područja u kojem se implementira softver, s jednim skupom zahtjeva. IBM SaaS podržava implementacije za više poslovnih područja, ali za dodatna područja mogu biti potrebni dodatni Angažmani usluge;
- navesti Klijentove poslovne zahtjeve u odnosu na kupljene Angažmane usluge;
- biti odgovoran za razvoj i implementaciju planova testiranja, odgovarajućih skripti testiranja i pridruženih podataka;
- biti odgovoran za razvoj poslovnih procedura krajnjeg korisnika te razvoj i pružanje usluga omogućavanja krajnjim korisnicima; i
- kontaktirati IBM prije angažiranja trećih strana čiji posao može utjecati na IBM-ovu mogućnost pružanja Usluga te biti odgovoran za upravljanje i performanse trećih strana.

4.1 Angažmani usluga

4.1.1 IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM će pružati usluge za učinkovito implementiranje IBM SaaS-a kako bi Klijentu omogućio izvođenje eRFx i eAuction događaja za podršku aktivnosti pretvorbe nabave. IBM će održati dvije radionice o dizajnu za IBM SaaS u trajanju od 4 sata. Jedna radionica će biti usmjerena na administrativno postavljanje IBM SaaS-a, na primjer na organizaciju, korisnike i dodjelu uloga u procesu pronalaženja dobavljača, pristup dobavljaču i kategorije za povezivanje s događajima pronalaženja dobavljača. Druga radionica bit će usmjerena na konfiguraciju sadržaja vezanog uz eRFx, kao što su obavijesti, pametna knjižnica podataka, predlošci ugovora, konfiguracijske opcije i funkcije za uvoz i izvoz detalja događaja pronalaženja dobavljača. IBM će pružiti do 24 sata osposobljavanja za konfiguraciju eRFx događaja, uključujući eAuction događaje. IBM će konfigurirati manji broj stavki u sklopu reprezentativne konfiguracije, na primjer do tri obavijesti, pet unosa pametne knjižnice podataka i jedan RFX predložak. IBM će Klijentu pružiti podršku u obliku savjetovanja za upotrebu softvera, Klijentov proces provjere, Klijentov razvoj poslovnih procedura i funkcije omogućavanja za Klijentove krajnje korisnike. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement i dovršiti je.

4.1.2 IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM će pružati usluge osposobljavanja Klijentovim administratorima IBM SaaS-a. To uključuje funkcionalne preglede administrativnih funkcija, rasprave o najboljim praksama, praktično iskustvo izvođenja administrativnih funkcija na testnoj lokaciji te odgovaranje na Klijentova pitanja tijekom sesije osposobljavanja. IBM će održati radionicu osposobljavanja za funkcije IBM SaaS-a unutar modula IBM Emptoris Strategic Supply Management. Teme radionice uključuju pregled eRFx događaja, kategorija, unutarnjih organizacija, korisničkih uloga, konfiguracijskih svojstava, obavijesti, predložaka, izvještavanja, integracije dobavljača u odnosu na pronalaženje dobavljača, funkcije uvoza/izvoza, eRFx alata za ocjenjivanje i funkcija za uvjete upotrebe. Radionica će uključivati funkcionalni pregled i praktične vježbe za Klijentove korisnike koje će im omogućiti da se upoznaju s IBM SaaS-om. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement i dovršiti je.

4.1.3 IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM će pružiti usluge dizajna Događaja pronalaženja dobavljača za podršku Klijentovog projekta događaja pronalaženja dobavljača. Te usluge će uključivati strategiju pronalaženja dobavljača, konfiguraciju događaja pronalaženja dobavljača u IBM SaaS-u, podršku na razini događaja dok je događaj pronalaženja dobavljača otvoren, strategiju ocjenjivanja i ocjenjivanje odgovora dobavljača. Usluge se pružaju po događaju. Imajte na umu da jedan događaj pronalaženja dobavljača može uključivati upotrebu nekoliko eRFx tipova dostupnih u softverskom modulu, kao što su RFI, RFP ili eAuction. IBM će održati radionicu o zahtjevima Događaja kako bi dobio detaljne ciljeve i zahtjeve od Klijenta. IBM će razviti strategiju događaja, uključujući konfiguraciju događaja i pristup ocjenjivanju. IBM će konfigurirati događaj u IBM SaaS-u. IBM će omogućiti pozvanim dobavljačima da sudjeluju u aktivnostima licitiranja u sklopu događaja. IBM će na temelju alata u softveru i pristupa ocjenjivanju dostaviti rezultate ocjenjivanja nakon zatvaranja događaja. IBM će pružiti usluge upravljanja događajem tijekom perioda u kojem je događaj otvoren. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement i dovršiti je.

4.1.4 IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM će Klijentu pružati usluge osposobljavanja i implementacije za napredne funkcije IBM SaaS-a. To uključuje korištenje funkcije za potporu odlučivanju, korištenje polja stavke i polja ponude koja je definirao Klijent i korištenje formula u poljima ponude. Usluge uključuju i pregled eAuction metoda dostupnih u sustavu. IBM će održati dvodnevnu radionicu osposobljavanja za napredne funkcije IBM SaaS-a, uključujući polja stavke, polja ponude i polja formule koja je definirao Klijent, korištenje funkcije davanja ponuda u više krugova, korištenje usmjerene pozivnice za događaj pronalazjenja dobavljača, pregled i korištenje analize za podršku odlučivanja i alata za izvještavanje. Radionica će uključivati funkcionalni pregled i praktične vježbe za Klijentove korisnike koje će im omogućiti da se upoznaju s IBM SaaS-om. Paralelno s ovom uslugom ili prije isporuke ove usluge potrebno je kupiti uslugu IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement i dovršiti je.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

1. Odobrenja dostupnosti

Prijava podrški mora se predati unutar trideset radnih dana nakon događaja koji je utjecao na dostupnost IBM SaaS-a. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

Za paketne IBM SaaS ponude (pojedinačne IBM SaaS ponude u paketu koje se prodaju zajedno po jednoj kombiniranoj cijeni), naknada će se izračunati na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za paketni IBM SaaS, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaki pojedinačni IBM SaaS. Klijent može u određenom trenutku predati zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu.

2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
< 99,7% za Klijente koji kupe Premium podršku	2%
< 99,0% ako Premium podrška nije kupljena	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 500 minuta Vremena prekida rada = 42 700 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 98.8% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
--	--