

## IBM Emptoris Sourcing on Cloud

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

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

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

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Emptoris 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt onder de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen verkocht:

- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker die op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode toegang wordt verleend tot de IBM SaaS.
- Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.
- Event** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Event is een uniek rapport dat wordt gegenereerd op basis van de verwerking van een e-mail, lijst van e-mails, HTML-code, domein of IP-adres door de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Events dat wordt gebruikt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.

Voor het doel van deze IBM SaaS is een Event een uniek rapport dat wordt gegenereerd op basis van de verwerking door de IBM SaaS van een e-mail, lijst van e-mails, HTML-code, domein of IP-adres.

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

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

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

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

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

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

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

#### **3.3 Controle**

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

#### **3.4 Verschuldigde bedragen voor On Demand**

Opties Op Verzoek worden gefactureerd in de maand waarin de optie aan Klant beschikbaar is gesteld en worden gefactureerd zoals vastgelegd in een Transactiedocument.

### **4. Services op afroep**

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

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring kan worden verkregen op basis van vraag, en wordt gefactureerd op basis van het aantal Events in een bepaalde maand.

- a. Ondersteuningsspecialisten zullen de tactische verantwoordelijkheden afhandelen met betrekking tot alle typen events die in het systeem geconfigureerd kunnen worden.
- b. Tot de Tactische verantwoordelijkheden behoren de volgende zaken:
  - (1) Hulp bij het maken van een event zoals hierboven beschreven;
  - (2) Leverancierstraining via internet tot maximaal 90 minuten per event;
  - (3) Hulp bij het uitvoeren van het event.

Specifieke informatie met betrekking tot Event Monitoring kunt u vinden op:

[http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS\\_Process\\_Document.pdf](http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS_Process_Document.pdf).

### **5. Verlenging van een Abonnementperiode**

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

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

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

## 6. Technische ondersteuning

IBM zal het IBM Software as a Service Support Handbook ter beschikking stellen, met daarin contactgegevens voor technische ondersteuning en andere informatie en processen. Technische ondersteuning wordt in combinatie met de IBM SaaS verleend en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Bij het werken met ondersteuningstickets voor de IBM SaaS worden de volgende severity's gebruikt:

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

## 7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

### 7.1 Algemeen

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

### 7.2 Sites en services van derden

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

### 7.3 Data

IBM kan, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (de werknemers en contractanten van Klant) verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde

persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun onderaannemers, overal waar IBM en haar onderaannemers zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

Voor transacties uitgevoerd in alle EU Lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en Zwitserland gelden de volgende bepalingen: Klant gaat ermee akkoord dat IBM content, met inbegrip van persoonsgegevens (zoals deze term gedefinieerd is in EU Richtlijn 95/46/EC), ter verwerking over landsgrenzen heen mag doorgeven naar de volgende landen: Canada, Ierland, India en de Verenigde Staten. Klant gaat ermee akkoord dat IBM deze lijst van landen na voorafgaand bericht kan aanpassen wanneer IBM dit naar redelijkheid noodzakelijk acht voor de levering en ondersteuning van de IBM SaaS. Met betrekking tot de doorgifte van persoonsgegevens uit het Europees Economisch Gebied of Zwitserland, kunnen de partijen of hun desbetreffende gelieerde ondernemingen in hun desbetreffende rollen afzonderlijke standaard ongewijzigde EU Modelovereenkomsten aangaan ingevolge EC Besluit 2010/87/EU, waarbij de optionele clausules worden verwijderd. Geschillen of aansprakelijkheden die voortvloeien uit deze overeenkomsten, ook indien ze door gelieerde ondernemingen zijn aangegaan, worden door de partijen behandeld alsof de desbetreffende geschillen of aansprakelijkheden tussen hen zijn ontstaan onder de voorwaarden van deze Overeenkomst.

#### **7.4 Profijt genietende locaties**

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

#### **7.5 Backup**

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

#### **7.6 Afloop van de IBM SaaS**

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

#### **7.7 Upgrades van de IBM SaaS**

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

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

## 7.8 Database refreshes

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

## 7.9 Door Klant verstrekte certificaten

Tenzij Klant uitdrukkelijk verzoekt om zijn eigen internet-URL (uniform resource locator) te gebruiken, wordt de IBM SaaS zodanig geconfigureerd dat deze een door IBM verstrekte internet-URL gebruikt. Indien Klant ervoor kiest om voor de IBM SaaS zijn eigen internet-URL te gebruiken, draagt Klant de volledige verantwoordelijkheid, alle onderhoudsverplichtingen en alle kosten voor de verlenging van zowel de desbetreffende URL en als de vereiste certificaten. Klant dient de vereiste certificaten en de setupgegevens aan IBM te verstrekken voordat de levering van de IBM SaaS wordt voltooid.

## 7.10 Disaster Recovery

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

## 7.11 Vereisten voor cumulatieve gebruiksrechten

Klant dient, ter dekking van de IBM SaaS-gebruikers van IBM Emptoris Sourcing on Cloud en IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud, een gebruiksrecht voor een Instance te verwerven alsmede voldoende gebruiksrechten voor Geautoriseerde Gebruikers.

## 7.12 Gebruiksrechten niet vereist

Beheerders ("administrative users") zijn in de IBM SaaS-aanbieding inbegrepen. Voor beheerders van de IBM SaaS behoeft Klant geen gebruiksrechten als Gemachtigde gebruikers te verwerven.

Een beheerder is gerechtigd tot het maken of definiëren van het volgende: interne of externe gebruikers, interne of externe organisaties, valutatabellen, sjablonen op systeemniveau, categorieën, gegevensbronnen, groepen, rollen en werkstromen. Voorts is het een beheerder toegestaan het volgende te beheren: meldingen, configuraties op systeemniveau, categorieën en master leveranciersrecords.

Aan alle externe gebruikers (gebruikers die gekoppeld zijn aan externe derden met wie Klant een band heeft) kan toegang worden verleend tot de IBM SaaS. Deze externe gebruikers worden beschouwd als Gast Gebruikers. Klant behoeft geen gebruiksrecht als Gemachtigde Gebruiker te verwerven voor Gast Gebruikers van de IBM SaaS. Gast Gebruikers vallen onder de verantwoordelijkheid van Klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, a) alle vorderingen van de Gast Gebruikers met betrekking tot de IBM SaaS; b) verschuldigde bedragen die door de Gast Gebruikers zijn opgebouwd; of c) elk misbruik van de IBM SaaS door deze Gast Gebruikers. Gast Gebruikers krijgen uitsluitend ondersteuning voor het volgende:

- Wachtwoord- en aanmeldingsproblemen
- Navigatie
- Browserproblemen
- Vragen over productfunctionaliteit

Voor ondersteuning in andere talen dan het Engels dient u contact op te nemen met IBM.

## 7.13 Kennisgevingen inzake Official Journal of the European Union (OJEU)

Indien een klant gebruikmaakt van de OJEU-functie, waarbij het sourcingsysteem gegevens via de site van Tenders Electronic Daily (TED) verstuurt, is Klant verantwoordelijk voor het indienen van aanvragen bij de OJEU en voor het voldoen aan de GAMMA-tests. De datatransmissie is uitsluitend een aangelegenheid tussen de Klant en deze site van de derde partij. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden.

## Bijlage A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud is een systeem waarmee klanten sourcing-events kunnen beheren, waaronder: Request for Information (RFI), Request for Quotes (RFQ), Request for proposals (RFP), kopersenquêtes, omgekeerde Engelse veilingen en voorwaartse veilingen. Met deze IBM SaaS kan Klant biedingen maken, uitvoeren, bewaken, rapporteren (met behulp van standaardrapporten) en toekennen, en reacties beheren die door leveranciers zijn ingezonden.

De infrastructuur van de IBM SaaS is geconfigureerd voor de ondersteuning van:

- 300 Gelijktijdige Gebruikers die RFP's, RFI's, RFQ's of kopersenquêtes uitvoeren; of
- 270 Gelijktijdige Gebruikers die Engelse omgekeerde of Engelse voorwaartse veilingen uitvoeren; of
- 60 Gelijktijdige Gebruikers die Japanse of Nederlandse omgekeerde of voorwaartse veilingen uitvoeren.

Gelijktijdige Gebruikers worden gedefinieerd als gebruikers die zijn aangemeld bij het systeem en die tegelijkertijd actief zijn. Afhankelijk van bepaalde factoren bestaat de mogelijkheid dat het systeem kan worden geconfigureerd voor een aanvullend aantal Gelijktijdige Gebruikers. Voor de ondersteuning van grotere gebruiksvolumes zijn er wellicht aanvullende infrastructurele resources vereist.

Met behulp van de basisvoorzieningen kan Klant:

- RFI's, RFQ's, RFP's, kopersenquêtes, omgekeerde Engelse veilingen en voorwaartse veilingen aanmaken en uitvoeren;
- sjablonen voor de bovengenoemde typen events maken;
- het smart data-framework en library-functies inzetten ter ondersteuning van het maken van events;
- gegevens over events melden met behulp van een set standaardrapporten; en
- één inkooporganisatie opzetten.

De geavanceerde voorzieningen geven Klant de beschikking over:

- Sourcing Desktop Intelligence (SDI) voor het exporteren van biedingsgegevens en het verkrijgen van toegang tot geavanceerde Microsoft Excel-functies voor het uitvoeren van een aantal analytische taken;
- scenario-analyse voor het opstellen van beperkende voorwaarden om te voldoen aan de unieke sourcingvereisten en zakelijke voorkeuren van Klant middels ingebouwde functionaliteit voor de optimalisatie van sourcing;
- geoptimaliseerde veilingen waarin het voor een inkoper mogelijk is om beperkende voorwaarden op te stellen die hem in staat stellen optimalisatie uit te voeren in de volledige event, zodat tijdens een veiling de kosten niet de enige factor vormen voor de ranking van een leverancier;
- flexibel bieden, met mogelijkheden voor bieden op bundels, bieden op businessvolume en volumekortingen;
- beslissingsondersteuning en samenwerking voor leveranciers, met feedback op biedingen van leveranciers, waardoor zij innovatieve oplossingen kunnen aanbieden, hun sterke kanten ten opzichte van de concurrentie kunnen benadrukken en hun biedingen kunnen optimaliseren;
- bieden met één of twee enveloppen, zodat het voor een inkoper mogelijk wordt om een RFP te configureren als een structuur met één of met twee enveloppen.

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

De IBM SaaS voert versleuteling van content uit tijdens de datatransmissie tussen het IBM-netwerk en het netwerktoegangspunt of de eindgebruikerscomputer. De IBM SaaS voert versleuteling op content uit wanneer content "at rest" wacht op datatransmissie, mits Klant versie 10.1.1 of hoger van de IBM SaaS

gebruikt of de IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud heeft aangekocht. Zo niet, dan is Klant verantwoordelijk voor het versleutelen van content voordat deze wordt toegevoegd aan de IBM SaaS.

## **1. Basisabonnementen**

Hieronder volgt een beschrijving van de abonnementsopties van de IBM SaaS (elke abonnementsoptie is een "Basisabonnement") die beschikbaar zijn als de desbetreffende IBM SaaS. In het Transactiedocument wordt aangegeven welke Basisabonnementen er zijn aangekocht. Verwijzingen in dit document naar de IBM SaaS zijn van toepassing op de aangekochte Basisdocumenten.

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

Deze IBM SaaS omvat de basisvoorzieningen en de geavanceerde voorzieningen.

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

Deze IBM SaaS omvat uitsluitend de basisvoorzieningen.

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

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

Deze IBM SaaS breidt IBM Emptoris Sourcing on Cloud uit met de geavanceerde voorzieningen. Om deze optie te kunnen aankopen, dient Klant een bestaand abonnement op IBM Emptoris Sourcing on Cloud te hebben.

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

Deze IBM SaaS-aanbieding biedt mogelijkheid om de capaciteit te verhogen boven de standaard serverconfiguratie door het toevoegen van extra servers aan de configuratie.

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

Deze IBM SaaS-aanbieding is een op afroep beschikbare service die in onderling overleg met Klant events uitvoert en bewaakt, en die voorts leveranciers traint en ondersteunt tijdens de gehele levenscyclus van de event.

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

Het is Klant uitsluitend toegestaan om events waarvoor Klant is uitgenodigd, te bekijken, te bewaken, te doorzoeken, er rapporten over samen te stellen en er scores aan toe te kennen.

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

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

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

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

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

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

- **Problem Management**  
IBM levert regelmatig statusupdates, bevordert de communicatie tussen Klant en IBM met betrekking tot problemen, stimuleert de oplossing van openstaande kwesties en brengt maandelijks rapport uit over de activiteiten.
- **Proactieve ondersteuning**  
IBM stelt een met name genoemde contactpersoon beschikbaar die begeleiding en assistentie bij de IBM SaaS verleent om te voorkomen dat er problemen optreden met betrekking tot de IBM SaaS, en om de impact van mogelijke problemen te beperken. Een en ander omvat, maar is niet

beperkt tot, activiteiten zoals: het inlichten van Klant omtrent geautoriseerde programma-analyserapporten (authorized program analysis reports, "APAR's") met betrekking tot problemen waarmee andere klanten zijn geconfronteerd, het assisteren van Klant bij de ontwikkeling van risicobeperkingsplannen wanneer er wijzigingen zoals upgrades worden voorgesteld voor de omgeving van Klant, het deelnemen aan de levenscyclus- en onderhoudsplanning en het periodiek uitbrengen van rapport.

- Uitwisseling van skills

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

Klant zal:

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

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

Deze aanbieding heeft alle kenmerken van IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support, uitgebreid met de volgende:

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



- Externe code  
Teneinde artefacten op maat, zoals user exits, adapters of andere externe processen, te kunnen laten installeren in de IBM SaaS, dient Klant zich te abonneren op IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.

#### 4. Op afstand verleende Services

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

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

#### 4.1 Service Engagements

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

IBM verleent services voor het op een doeltreffende manier implementeren van de IBM SaaS, zodat Klant eRFX- en eAuction-events kan uitvoeren ter ondersteuning van een inkooptransformatieactiviteit. IBM organiseert twee 4 uur durende workshops voor de IBM SaaS. De eerste workshop gaat in op de administratieve setup van de IBM SaaS, zoals organisatie, gebruikers en toewijzing van sourcingrollen, benadering van leveranciers en categorieën voor het tot stand brengen van koppelingen met sourcing-events. De tweede workshop richt zich op de configuratie van content die samenhangt met eRFX's, zoals notificaties, smart data library, contractsjablonen, configuratieopties en de functies voor het importeren en exporteren van details omtrent sourcing-events. IBM verleent maximaal 24 uur enablement services voor de configuratie van eRFX-events, waaronder eAuction-events. IBM configureert een klein aantal representatieve configuraties, zoals maximaal drie notificaties, vijf smart data library-vermeldingen en één RFX-sjabloon. IBM verleent Klant raadgevende ondersteuning voor softwaregebruik, validatieprocessen van klant, de ontwikkeling van bedrijfsprocedures voor Klant en enablement van eindgebruikers van Klant. De IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn op het moment dat deze service wordt verleend.

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

IBM verleent enablement services aan beheerders van de IBM SaaS bij Klant. Dit omvat functionele evaluaties van de beheertechnische functies, gesprekken over best practices, praktische oefening middels het uitvoeren van beheerdersfuncties op een testsite, en het beantwoorden van specifieke vragen van Klant in de loop van de enablement-sessie. IBM organiseert één enablement workshop voor de IBM SaaS-functies binnen de module IBM Emptoris Strategic Supply Management. De volgende onderwerpen komen in de workshop aan de orde: overzicht van eRFX-events, categorieën, interne organisaties, gebruikersrollen, configuratie-eigenschappen, notificaties, Sjablonen, rapportage,

onboarding van leveranciers ten opzichte van sourcing, import/export-functies, eRFx-evaluatietools en functies voor gebruiksvoorwaarden. Deze workshop omvat een functioneel overzicht, alsmede praktijkoefeningen om gebruikers van Klant vertrouwd te maken met de IBM SaaS. De IBM Emptoris Sourcing RFx Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn alvorens deze service wordt verleend.

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

IBM verleent ontwerp-services voor sourcing-Events ter ondersteuning van een sourcing-eventproject van Klant. Tot deze services behoort: sourcingstrategie, configuratie van de sourcing-event in de IBM SaaS, ondersteuning op eventniveau tijdens de openingstijden van de sourcing-event, evaluatiestrategie en evaluatie van de reacties van leveranciers. Deze services worden per event verleend. Houd er rekening dat er bij één sourcing-event meerdere in de softwaremodule beschikbare typen eRFx betrokken kunnen zijn, zoals RFI, RFP of eAuction. IBM organiseert een workshop Event Requirements om de details inzake de doelstellingen en vereisten van Klant in kaart te brengen. IBM stelt een eventstrategie op, met inbegrip van de configuratie van de event, en een evaluatieaanpak. IBM configureert de event in de IBM SaaS. IBM maakt het voor de uitgenodigde leveranciers mogelijk om deel te nemen aan de biedingsactiviteiten voor de event. IBM levert resultaten van de evaluatie zodra de event gesloten is, op basis van tools in de software en de aanpak van de evaluatie. Gedurende de periode waarin de event open is, verleent IBM eventmanagementservices. De IBM Emptoris Sourcing RFx Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn alvorens deze service wordt verleend.

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

IBM verleent Klant enablement- en implementatieservices voor de geavanceerde voorzieningen van de IBM SaaS. Het gaat hierbij om het gebruik van beslissingsondersteunende functies, het gebruik van door Klant gedefinieerde velden en biedingsvelden en het gebruik van formules voor biedingsvelden. Inbegrepen is tevens een bespreking van de in het systeem beschikbare eAuction-methoden. IBM organiseert een tweedaagse enablementworkshop voor de geavanceerde voorzieningen van de IBM SaaS, met inbegrip van door Klant gedefinieerde velden, biedingsvelden en formulevelden, het gebruik van de multi-round-functie, het gebruik van gerichte uitnodiging ("targeted invite") voor de sourcing-event, en bespreking en gebruik van analyse- en rapportagetools voor beslissingsondersteuning. Deze workshop omvat een functioneel overzicht, alsmede praktijkoefeningen om gebruikers van Klant vertrouwd te maken met de IBM SaaS. De IBM Emptoris Sourcing RFx Implementation Service Engagement moet worden aangekocht en dient gelijktijdig met deze service te worden uitgevoerd, of dient al voltooid te zijn alvorens deze service wordt verleend.

## Bijlage B

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

### 1. Beschikbaarheidskrediet

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

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

### 2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

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

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

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

Voorbeeld: Totaal 500 minuten Downtime gedurende een contractmaand

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

