

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran de Generelle betingelsene. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS-løsningen selges under følgende målenhet(er) for omkostninger:

- Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.
- Hendelse** (Event) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Hendelse er en unik rapport generert fra behandlingen av en e-postmelding, e-postliste, html-kode, domene eller IP-adresse av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Hendelser som brukes i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
For denne IBM SaaS-løsningen er en Hendelse en unik rapport generert fra behandlingen av en e-postmelding, e-postliste, html-kode, domene eller IP-adresse av IBM SaaS.
- Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.2 Pris for eksterne tjenester

Eksterne tjenester og vedlikeholdsabonnementer leveres enten eksternt tilkoblet eller på et IBM-installasjonssted. Prosjektplaner og prosjektdokumentasjon leveres som dokumenter eid av IBM med ubegrensede rettigheter for Kunden til å kopiere og gjenbruke dem i Kundens forretningsaktiviteter. IBM tildeler leveringsressurser innen 20 arbeidsdager etter at en bestilling er mottatt, og leverer ukentlige statusrapporter for et prosjekt. Eksternt leverte tjenesteengasjementer forventes å være fullført innen 150 dager fra startdatoen for tjenesteaktivitetene.

3.3 Verifisering

Kunden skal i) oppbevare, og på forespørsel fremlegge, registreringer og utdata fra systemverktøy, og gi tilgang til Kundens lokaler, slik det med rimelighet kan anses som nødvendig for at IBM og IBMs uavhengige revisor skal kunne verifisere Kundens overholdelse av denne Avtalen, og ii) straks bestille og betale for nødvendige rettigheter, til IBMs gjeldende priser, samt andre beløp og forpliktelser som fastsettes som et resultat av verifiseringen, og slik det oppgis av IBM i en faktura. Disse forpliktelsene for verifisering av overholdelse gjelder i avtaleperioden for IBM SaaS og i to år deretter.

3.4 Priser for on-demand-alternativer

On-demand-alternativer blir fakturert i den måneden on-demand-alternativet er gjort tilgjengelig for Kunden, og forfaller til betaling som beskrevet i Transaksjonsdokumentet.

4. On-demand-tjenester

4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring kan anskaffes som en on-demand-løsning, og faktureres basert på antall Hendelser i en gitt måned.

- a. Støttespesialister administrerer de taktiske ansvarsområdene knyttet til alle hendelsestyper som kan konfigureres i systemet.
- b. Ansvarsområdene omfatter følgende:
 - (1) Hjelp til å opprette en hendelse som beskrevet ovenfor;
 - (2) Nettbasert leverandør opplæring på inntil 90 minutter per hendelse;
 - (3) Hjelp til å administrere hendelsen.

Nærmere informasjon om Event Monitoring finnes her:

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

5. Fornyelse av en Abonnementsperiode

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

6. Teknisk støtte

IBM vil gjøre IBM Software as a Service Support Handbook tilgjengelig for Kunden, og denne håndboken inneholder kontaktinformasjon for teknisk støtte samt informasjon om prosesser og annen informasjon. Teknisk støtte tilbys sammen med IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Følgende alvorsgrader brukes til sporing av problemrapporter for IBM SaaS:

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning. Merk: Vi samarbeider med Kunden 24x7 for å løse kritiske problemer, under forutsetning av at Kunden har en teknisk ressurs tilgjengelig som kan arbeide i disse timene.	Innen 1 time	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

7.1 Generelt

Kunden aksepterer at IBM kan referere til Kunden som abonnent på IBM SaaS i reklame- eller markedsføringsmateriell.

7.2 Tredjepartsnettsteder og -tjenester

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS-løsningen, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til å muliggjøre en slik overføring av innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

7.3 Data

IBM kan, som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS, samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

Følgende betingelser gjelder for transaksjoner utført i alle EU-medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge og Sveits: Kunden aksepterer at IBM kan behandle innhold, inkludert personopplysninger (slik denne betegnelsen er definert i EU-direktiv 95/46/EF), over en landegrense til følgende land: Canada, India, Irland og USA. Kunden aksepterer at IBM med skriftlig varsel kan endre denne listen over land når IBM med rimelighet anser det som nødvendig for å kunne levere og støtte IBM SaaS. Med hensyn til en overføring av personopplysninger fra EØS-området eller Sveits, kan partene eller deres aktuelle tilknyttede selskaper inngå separate avtaler ved bruk av EUs uendrede standardkontrakt i deres aktuelle roller, i henhold til Beslutning 2010/87/EU, med valgfrie klausuler fjernet. Alle konflikter eller forpliktelser som oppstår i forbindelse med disse avtalene, selv om de er inngått av tilknyttede selskaper, skal

behandles av partene som om konflikten eller forpliktelsen oppstod mellom disse partene under betingelsene i denne Avtalen.

7.4 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

7.5 Sikkerhetskopiering

Sikkerhetskopiering utføres daglig for produksjonsforekomster og ukentlig for ikke-produksjonsforekomster. IBM oppbevarer en sikkerhetskopi av Kundens data i maksimalt 90 dager for produksjonsforekomster og inntil sju dager for ikke-produksjonsforekomster. Kunden er ansvarlig for å konfigurere sikkerheten for IBM SaaS slik at enkeltbrukere ikke kan slette data, og så snart data er slettet, aksepterer Kunden at IBM ikke er forpliktet til å gjenopprette de slettede dataene, og at IBM, hvis dataene er tilgjengelige, kan kreve betaling for et slikt forsøk.

7.6 Utløp av IBM SaaS

Før utløpet eller opphøret av IBM SaaS kan Kunden bruke alle leverte rapporterings- eller eksportfunksjoner i IBM SaaS til å trekke ut data. Tjenester for tilpasset uttrekking av data (Custom data extraction) er tilgjengelige under en separat avtale. Hvis IBM innen 30 dager etter utløpet eller opphøret av IBM SaaS mottar en forespørsel fra Kunden, vil IBM returnere til Kunden en elektronisk kopi av Kundens innhold i den lokale applikasjonens format.

7.7 Oppgraderinger til IBM SaaS

IBM skal installere og konfigurere programvareoppgraderinger på produksjons- og ikke-produksjonsforekomstene av IBM SaaS på et omforent tidspunkt, med forbehold om tilgjengelighet for planlegging i arbeidstiden i Kundens tidssone. Kunden kan be om planlagt oppgradering i helger basert på tilgjengelighet for planlegging for abonnementer på IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential eller IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support-abonnenter får prioritet for planlagt oppgradering i helger.

IBM gir 12 måneders forhåndsvarsel før opphør av støtte for den versjonen av en programvare som er levert som en del av IBM SaaS. IBM skal i samarbeid med Kunden migrere hver av Kundens Forekomster av IBM SaaS til en støttet versjon av programvaren før datoen for opphøret av støtte. Kunden skal være ansvarlig for migreringskostnadene. Hvis migreringen til en støttet versjon av programvaren ikke er fullført i løpet av varslingsperioden, og dette ikke skyldes forsinkelser fra IBMs eller IBMs underleverandørers side, kan IBM si opp denne avtalen med 30 dagers skriftlig varsel til Kunden.

7.8 Databaseoppdateringer

IBM skal replikere innhold i produksjonsdatabaser til Kundens ikke-produksjonsmiljø en gang per kvartal (eller inntil fire ganger per kvartal for Premium Support) for hvert anskaffet ikke-produksjonssystem. Oppdateringstjenester utføres på et omforent tidspunkt, med forbehold om tilgjengelighet for planlegging.

7.9 Sertifikater fremskaffet av Kunden

IBM SaaS blir konfigurert for å bruke en URL levert av IBM med mindre Kunden ber spesielt om å få bruke Kundens egen URL. Hvis Kunden velger å bruke Kundens egen URL for IBM SaaS, skal Kunden bære alt ansvar, vedlikehold og kostnader knyttet til fornyelse av URLen samt alle nødvendige sertifikater. Kunden må gi IBM nødvendig informasjon vedrørende sertifikater og oppsett før IBM SaaS kan gjøres tilgjengelig for Kunden.

7.10 Katastrofehendtering

Hvis det, når Kunden kjører på en gjeldende, støttet versjon av IBM SaaS og har anskaffet minst ett ikke-produksjonsmiljø, skulle oppstå et alvorlig systemavbrudd som skyldes en naturkatastrofe (som brann, jordskjelv eller flom), skal IBM innenfor hva som er rimelig forretningsmessig forsvarlig utføre katastrofehendtering ved at Kundens produksjonsdata gjenoprettes til et av Kundens ikke-produksjonsmiljøer med et mål for gjenopprettingstid på 72 timer. Dette er ikke en garanti, og en servicenivåavtale er ikke tilgjengelig.

7.11 Krav om kumulative rettigheter

Kunden må anskaffe både en Forekomst-rettighet og et tilstrekkelig antall Autorisert bruker-rettigheter som dekker antall IBM SaaS-brukere som skal bruke IBM Emptoris Sourcing on Cloud og IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

7.12 Ikke krav om rettigheter

Administrative brukere er inkludert i IBM SaaS-løsningen. Kunden trenger ikke å anskaffe rettigheter som Autorisert bruker for administrative brukere av IBM SaaS.

En administrativ bruker er autorisert for å opprette følgende: interne eller eksterne brukere, interne eller eksterne organisasjoner, valutatabeller, maler på systemnivå, kategorier, datakilder, grupper, roller og arbeidsflyter. En administrativ bruker kan også administrere følgende: varsler, konfigurasjoner på systemnivå, kategorier og hovedoppføringer for leverandører.

Eksterne brukere (brukere knyttet til eksterne tredjeparter som Kunden samarbeider med) kan gis tilgang til IBM SaaS og anses som Gjestebukere. Kunden trenger ikke å anskaffe rettigheter som Autorisert bruker for Gjestebukere av IBM SaaS. Gjestebukere er Kundens ansvar, inkludert men ikke begrenset til a) krav fra Gjestebukerne knyttet til IBM SaaS; b) påløpte kostnader på grunn av Gjestebukerne; eller c) feilaktig bruk av IBM SaaS av disse Gjestebukerne. Gjestebukere får støtte bare for følgende typer forespørsler:

- Problemer med passord og pålogging
- Navigering
- Nettleserproblemer
- Spørsmål om produktfunksjoner

Kontakt IBM ved ønske om støtte på andre språk enn engelsk.

7.13 Merknader om OJEU (Official Journal of the European Union)

Hvis en Kunde benytter OJEU-funksjonen der systemet for leverandørvalg overfører data til TED-nettstedet (Tenders Electronic Daily), er Kunden ansvarlig for å søke OJEU om godkjenning og gjennomføre GAMMA-testingen. Dataoverføringen skjer utelukkende mellom Kunden og dette tredjepartsnettstedet. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

Vedlegg A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud er et system der Kunden kan administrere hendelser ved valg av leverandør, inkludert følgende: forespørsler om informasjon (Request for Information (RFI)), forespørsler om pristilbud (Request for Quotes (RFQ)), anbudsinnbydelser (Request for proposals (RFP)), kjøperundersøkelser (Buyer surveys), omvendte engelske auksjoner (reverse English auctions) og ordinære auksjoner (forward auctions). Denne IBM SaaS-løsningen gjør det mulig for Kunden å opprette, utføre, overvåke, rapportere (ved hjelp av standardrapporter) og akseptere tilbud og svar sendt av leverandører.

IBM SaaS-infrastrukturen er konfigurert for å støtte følgende:

- 300 Samtidige brukere som kjører RFP, RFI, RFQ eller kjøperundersøkelser; eller
- 270 Samtidige brukere som kjører engelske omvendte eller ordinære auksjoner; eller
- 60 Samtidige brukere som kjører japanske eller nederlandske omvendte eller ordinære auksjoner.

Samtidige brukere er definert som brukere som er logget på og aktive på systemet samtidig. Systemet kan konfigureres for å behandle et tilleggsvolum av Samtidige brukere avhengig av forskjellige faktorer. Flere infrastruktureressurser kan være nødvendig for å kunne støtte større bruksvolumer.

Basisfunksjonene gir Kunden følgende muligheter:

- opprette og kjøre RFI, RFQ, RFP, kjøperundersøkelser, omvendte engelske auksjoner og ordinære auksjoner;
- opprette maler for hendelsestypene ovenfor;
- benytte Smart Data-rammeverket og bibliotekfunksjoner ved opprettelse av hendelser;
- rapportere data for hendelser ved hjelp av et sett med standardrapporter; og
- konfigurere en enkelt kjøperorganisasjon.

De avanserte funksjonene gir Kunden følgende muligheter:

- SDI (Sourcing Desktop Intelligence) for å eksportere tilbudsdata og få tilgang til funksjoner i Microsoft Excel der en rekke analyseoppgaver kan utføres;
- scenarioanalyse for å opprette begrensninger for å oppfylle Kundens unike behov og forretningspreferanser ved leverandørvalg med forhåndsbygd funksjonalitet for optimalisering;
- optimaliserte auksjoner som gjør det mulig for en kjøper å opprette begrensninger til bruk ved optimalisering gjennom hele hendelsen slik at kostnad ikke blir den eneste faktoren som rangerer en leverandør i en auksjon;
- fleksibel budgivning for å tillate samlet budgivning (bundle bidding), volumbudgivning (business volume bidding) og volumrabatter (volume business discounts);
- støtte for leverandørvalg og samarbeid med leverandører, som gir tilbakemelding til leverandører for deres tilbud, slik at de kan tilby innovative løsninger, understreke sine konkurransefortrinn og optimalisere sine tilbud; og
- en- og to-konvolutters budgivning som gjør det mulig for en kjøper å konfigurere en RFP som en en- eller to-konvolutters struktur.

Denne IBM SaaS-løsningen er ikke utformet i henhold til bestemte sikkerhetskrav for sensitive personopplysninger, beskyttede helseopplysninger eller annet lovregulert innhold. Kunden er ansvarlig for å avgjøre om denne IBM SaaS-løsningen oppfyller Kundens behov knyttet til typen innhold Kunden bruker i forbindelse med IBM SaaS. Kunden kan ikke under noen omstendighet bruke IBM SaaS til å samle inn, behandle eller lagre beskyttede helseopplysninger.

IBM SaaS krypterer innhold under overføring av data mellom IBMs nettverk og nettverkstilgangspunktet eller sluttbrukermaskinen. IBM SaaS krypterer lagret innhold ved venting på dataoverføring hvis Kunden bruker versjon 10.1.1 eller høyere av IBM SaaS eller har anskaffet IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud. Ellers er Kunden ansvarlig for å kryptere innhold før det tilføyes IBM SaaS.

1. Basisabonnementer

Det følgende beskriver IBM SaaS-abonnementsalternativene (hvert et "Basisabonnement") som er tilgjengelige for aktuell IBM SaaS. Transaksjonsdokumentet identifiserer hvilket eller hvilke Basisabonnementer som er anskaffet. Henvisninger til IBM SaaS i dette dokumentet gjelder Basisabonnementet eller Basisabonnemementene som er anskaffet.

1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Denne IBM SaaS omfatter basisfunksjonene og de avanserte funksjonene.

1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Denne IBM SaaS omfatter kun basisfunksjonene.

2. Valgbare funksjoner

2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Denne IBM SaaS tilføyer avanserte funksjoner til IBM Emptoris Sourcing on Cloud. Kunden må ha et eksisterende abonnement på IBM Emptoris Sourcing on Cloud for å kunne anskaffe denne valgbare funksjonen.

2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Denne IBM SaaS-løsningen gir mulighet til å øke kapasiteten slik at den blir høyere enn for standard serverkonfigurasjon, ved å tilføye flere servere i konfigurasjonen.

2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Denne IBM SaaS-løsningen er en on-demand-tjeneste som koordineres med Kunden, for kjøring og overvåking av hendelser og opplæring av og støtte til leverandører gjennom hendelsens livssyklus.

2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Kunden kan vise, overvåke, søke, kjøre rapporter og bedømme Hendelsene Kunden har mottatt invitasjoner til.

2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

IBM SaaS kan brukes som en del av Kundens aktiviteter som ikke er produksjonsaktiviteter, inkludert, men ikke begrenset til, testing, ytelsestilpasning, feildiagnose, ytelsestester (benchmarking), opprioritering, kvalitetssikring og/eller utvikling av internt brukte tillegg til eller utvidelser av IBM SaaS ved hjelp av publiserte programmeringsgrensesnitt.

3. Premium Support-løsninger

3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support

Denne løsningen omfatter inntil fire databaseoppdateringer per kvartal, et forbedret mål for servicenivå på 99,7 %, og planlagte oppgraderinger i helger i stedet for i arbeidstiden.

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support gir også en Accelerated Value Leader (AVL). En AVL kan være en IBM-ansatt eller IBMs underleverandør, og skal utføre følgende oppgaver:

- **Problemhåndtering**
IBM skal levere jevnlig statusoppdateringer, legge til rette for kommunikasjon mellom Kunden og IBM vedrørende problemer, sørge for løsning av uløste problemer samt levere månedlige ledelsesrapporter vedrørende aktiviteter.
- **Proaktiv støtte**
IBM utpeker en navngitt kontaktperson som skal gi veiledning og assistanse vedrørende IBM SaaS for å hjelpe til med å redusere eller forhindre problemer i IBM SaaS. Disse aktivitetene kan omfatte, men er ikke begrenset til, å varsle Kunden om APAR-rapporter (Authorized Program Analysis Reports) vedrørende problemer andre kunder har opplevd, hjelpe til med utvikling av planer for redusert risiko når endringer som oppgraderinger foreslås for Kundens miljø, delta i planlegging vedrørende produkters livssyklus og vedlikehold, samt levere periodiske rapporter.
- **Kompetanseutvikling**
IBM skal tilrettelegge for Kundens kompetanseutvikling knyttet til IBM SaaS ved å invitere til orienteringer fremført av tekniske seniorspesialister og gjennom å gi tidlig tilgang til teknisk informasjon.

Kunden skal

- utpeke en Hovedkontaktperson som er ansvarlig for mottak og formidling av informasjon om problemposter, oppdateringer, rettelser og prioritering av utestående problemposter samt for gjennomgang av statusrapporter for Hendelser før vedkommende kontakter IBM og ber om assistanse;
- informere IBM om kontaktdetaljer vedrørende Hovedkontaktpersonen ved oppstart av IBM SaaS, samt informere IBM om endringer vedrørende Hovedkontaktpersonen med 30 dagers skriftlig forhåndsvarsel via AVL; og
- delta i telefonkonferanser ledet av AVL.

3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Denne løsningen omfatter alt IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support dekker, samt følgende:

- Eksternt levert tjeneste for årlig helsekontroll
IBM utfører en helsekontroll av Kundens konfigurasjon, implementering og bruk av IBM SaaS. Vurderingen omfatter funn og anbefalinger for forbedringer vedrørende bruk av IBM SaaS. Som en del av denne tjenesten gjennomgår IBM den opprinnelige dokumentasjonen for Kundens implementering, gjennomgår åpne APARer, intervjuer sluttbrukere, gjennomgår Kundens konfigurasjon av IBM SaaS, gir en vurdering av integreringer og tilpasninger for hver modul, og leverer en analyserapport med funn, observasjoner og anbefalinger for forbedringer.
- Eksternt levert tjeneste for oppgradering
IBM leverer oppgraderingstjenester til Kunder som bruker versjon 10.0 eller høyere av IBM SaaS, for å oppgradere til en nyere utgave av samme versjon. Kunden må abonnere på et IBM SaaS-ikke-produksjonsmiljø, lese dokumentasjonen til alle nye utgaver, opprette og eie prosjektplanen for oppgradering og sende de aktuelle problempostene for å be om støtte til IBM SaaS-løsningen som skal oppgraderes. IBM gir veiledning vedrørende Kundens prosjekt- og brukeraktiveringsplaner, gjennomgår og kontrollerer IBM SaaS-konfigurasjonsfiler, gjennomgår nye funksjoner og gir veiledning vedrørende Kundens testing av oppgraderingen.
- Installering av tilpasset kode
IBM utfører installering av tilpasset kode opprettet av IBM Professional Services (i henhold til en separat avtale mellom partene) som en del av IBM SaaS.
- Kvartalsvis gjennomgang
IBM samarbeider med Kunden om å gjennomgå Kundens IBM SaaS, inkludert Kundens anvendelse, handlinger, problemer og planer for fremtiden.
- Prioritert planlegging av oppgradering i helger
Kunden er prioritert for planlagt oppgradering i helger med tidspunkter reservert for Kunden og andre kunder som anskaffer IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Ekstern kode
Kunden må abonnere på IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support hvis tilpassede artefakter skal installeres i IBM SaaS, som brukerutganger, adaptere eller andre eksterne prosesser.

4. Eksternt leverte tjenester

For å gjøre det mulig for IBM å levere tjenesteengasjementer skal Kunden

- utpeke Kundens kontaktperson som skal være kontaktperson for all kommunikasjon vedrørende IBM SaaS, og som har myndighet til å handle på vegne av Kunden i alle forhold som gjelder IBM SaaS; fungere som mellomledd mellom IBM og alle Kundens avdelinger som deltar i IBM SaaS; delta i prosjektstatusmøter, innhente og avlevere informasjon, data og beslutninger innen tre (3) arbeidsdager ved forespørsler fra IBM; hjelpe til med å løse og eskalere problemer med IBM SaaS innenfor Kundens organisasjon når det er aktuelt;
- gi IBM tilgang til Kundens IBM SaaS;
- samarbeide for å fullføre Kundens oppgaver og aktiviteter;

- bekrefte og akseptere at disse tjenestene er utformet for å støtte implementering av programvaren for ett forretningsområde, med ett sett med behov. IBM SaaS støtter implementering for flere forretningsområder, men tilføyelse av flere områder kan kreve flere tjenesteengasjementer;
- levere Kundens forretningsbehov i forhold til tjenesteengasjementene som er anskaffet;
- være ansvarlig for utvikling og implementering av testplaner, tilsvarende testskript og tilknyttede data;
- være ansvarlig for utvikling av forretningsprosedyrer for sluttbrukere samt utvikling og levering av aktiveringstjenester til sluttbrukerne; og
- konferere med IBM før Kunden engasjerer tredjeparter når tredjepartenes arbeid kan påvirke IBMs mulighet til å utføre tjenestene, samt være ansvarlig for styring av tredjepartene og for deres resultater.

4.1 Tjenesteengasjementer

4.1.1 IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM skal levere tjenester for effektiv implementering av IBM SaaS slik at Kunden kan kjøre eRFx- og eAuction-hendelser til støtte for en innkjøpstransformeringsaktivitet. IBM leder to 4-timers designworkshoper for IBM SaaS. En workshop omhandler administrativt oppsett av IBM SaaS, som organisering, brukere og tildeling av roller knyttet til leverandørvalg, tilnærming vedrørende leverandører og kategorier for linking til leverandørvalg hendelser. Den andre workshopen fokuserer på konfigurering av innhold knyttet til eRFx, som varsler, bibliotek for smarte data, avtalemaler, konfigureringsalternativer og funksjonene for import og eksport av detaljer for leverandørvalg hendelser. IBM leverer inntil 24 timer med aktiveringstjenester for konfigurering av eRFx-hendelser, inkludert eAuction-hendelser. IBM konfigurerer et lite antall representative konfigurasjoner, som inntil tre varsler, fem bibliotekposter for smarte data og en RFX-mal. IBM gir Kunden konsulentstøtte vedrørende bruk av programvare, Kundens valideringsprosess, utvikling av Kundens forretningsprosedyrer og aktivering av Kundens sluttbrukere. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

4.1.2 IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM leverer aktiveringstjenester til Kundens administratorer for IBM SaaS. Dette omfatter gjennomgang av administrative funksjoner, diskusjoner av beste praksis, praktiske øvelser med administrative funksjoner på et testnettsted, og svar på spørsmål fra Kunden i løpet av aktiveringssesjonen. IBM leder en aktiveringsworkshop for IBM SaaS-funksjonene i IBM Emptoris Strategic Supply Management-modulen. Emner i workshopen omfatter en oversikt over eRFx-hendelser, kategorier, interne organisasjoner, brukerroller, konfigurasjonsegenskaper, varsler, maler, rapportering, leverandør oppstart i forhold til leverandørvalg, import-/eksportfunksjoner, eRFx-evalueringsverktøy og bruksbetingelser. Workshopen omfatter også en oversikt over funksjoner og praktiske øvelser for Kundens brukere slik at de kan gjøre seg kjent med IBM SaaS. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

4.1.3 IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM leverer designtjenester for hendelser for leverandørvalg til støtte for Kundens prosjekt for hendelser for leverandørvalg. Disse tjenestene omfatter strategi for leverandørvalg, konfigurering av hendelsen for leverandørvalg i IBM SaaS, støtte på hendelsesnivå i åpningstiden for hendelsen, evalueringstrategi og evaluering av svar fra leverandører. Disse tjenestene leveres per hendelse. Merk at en hendelse for leverandørvalg kan omfatte bruk av flere av eRFx-typene som er tilgjengelige i programvaremodulen, som RFI, RFP eller eAuction. IBM leder en workshop for krav til hendelser for å innhente detaljer for Kundens mål og behov. IBM utvikler en strategi for hendelser, som omfatter konfigurering av hendelsen og en evalueringstilnærming. IBM konfigurerer hendelsen i IBM SaaS. IBM aktiverer de inviterte leverandørene for deltakelse i budgivningsaktivitetene for hendelsen. IBM presenterer evalueringsresultatene når hendelsen er avsluttet, basert på verktøyene i programvaren og evalueringstilnærmingen. IBM leverer tjenester for administrasjon av hendelsen så lenge hendelsen er åpen. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

4.1.4 IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM leverer aktiverings- og implementeringstjenester til Kunden for de avanserte funksjonene i IBM SaaS. Dette omfatter bruk av funksjonene for beslutningsstøtte, bruk av artikkelfelt og budgivningsfelt

definert av Kunden, samt bruk av formler for budgivningsfelt. Tjenestene omfatter også en gjennomgang av eAuction-metodene som er tilgjengelige i systemet. IBM leder en aktiveringsworkshop på to dager for de avanserte funksjonene i IBM SaaS, inkludert artikkelfelt, budgivningsfelt og formelfelt definert av Kunden, bruk av funksjonen for flere budrunder, bruk av målrettede invitasjoner til hendelsen for leverandørvalg, gjennomgang og bruk av verktøyene for beslutningsstøtteanalyse og rapportering. Workshopen omfatter også en oversikt over funksjoner og praktiske øvelser for Kundens brukere slik at de kan gjøre seg kjent med IBM SaaS. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer.

1. Tilgjengelighetskrediteringer

Et krav knyttet til en problempost må sendes senest tretti arbeidsdager etter hendelsen som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke tid i forbindelse med en planlagt eller annonsert nedetid for vedlikehold; årsaker utenfor IBMs kontroll; problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner; systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side; eller sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten. IBM skal benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 10 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

For pakke IBM SaaS-løsninger (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen som en enkelt løsning for en samlet pris) blir kompensasjonen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den pakke IBM SaaS-løsningen, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS-løsning. Kunden kan bare sende inn krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en gitt periode.

2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemånedens som kravet gjelder)
< 99,7 % for Kunder som har anskaffet Premium Support	2 %
< 99,0 % hvis Premium Support ikke er anskaffet	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemånedens som Kravet gjelder, redusert med 50 %.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i avtalemånedens, dividert på totalt antall minutter i avtalemånedens.

Eksempel: 500 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
---	--