

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment
- Prídavný modul IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud, voľba Burst pre 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa predáva na základe nasledujúcich platobných metrik:

- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému sa udelí prístup k službe IBM SaaS, a to ľubovoľným spôsobom, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a ľubovoľnými prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať každé Nasadenie.
- Udalosť** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Udalosť je jedinečná zostava vygenerovaná na základe spracovania e-mailu, zoznamu e-mailov, kódu HTML, domény alebo IP adresy službou IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Udaloostí využitých počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente.

Na účely tejto služby IBM SaaS sa za Udalosť bude považovať jedinečná zostava vygenerovaná na základe spracovania e-mailu, zoznamu e-mailov, kódu HTML, domény alebo IP adresy službou IBM SaaS.

- d. **Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.2 Poplatky za Služby na diaľku

Služby na diaľku a predplatené služby údržby sa budú poskytovať buď na diaľku, alebo na pracovisku IBM. Projektové plány a dokumentácia k projektom budú poskytované ako dokumenty vlastnené IBM, pričom Zákazník bude mať neobmedzené právo ich kopírovať a znova použiť pri svojich podnikových aktivitách. IBM priradí prostriedky na ich poskytnutie do 20 pracovných dní od prijatia objednávky a bude poskytovať týždenné správy o stave projektu. Očakáva sa, že poskytovanie Služieb na diaľku sa dokončí do 150 dní od začiatku práce na príslušnej službe.

3.3 Overovanie

Zákazník bude i) uchovávať a na požiadanie poskytnúť záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a prístup do objektov Zákazníka v miere potrebnej na to, aby IBM a jej nezávislý audítor mohli overiť dodržiavanie podmienok tejto Zmluvy a ii) bezodkladne objedná a uhradí všetky vyžadované oprávnenia pri sadzbách IBM platných v danom čase, ako aj všetky ďalšie poplatky a záväzky zistené v rámci takéhoto overovania, ako IBM určí vo faktúre. Tieto záväzky týkajúce sa dodržiavania súladu s nariadeniami sa budú uplatňovať počas doby platnosti Zmluvy a dva roky po jej skončení.

3.4 Poplatky za voliteľné ponuky

Poplatky za voliteľné ponuky sa budú fakturovať v mesiaci, v ktorom sa táto voliteľná ponuka sprístupní Zákazníkovi, za cenu stanovenú v Transakčnom dokumente.

4. Služby On Demand

4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring je možné získať on-demand a bude fakturovaný podľa počtu Udaloostí v danom mesiaci.

- a. Špecialisti oddelenia podpory budú spravovať taktické zodpovednosti súvisiace so všetkými typmi udaloostí, ktoré je možné nakonfigurovať v systéme.
- b. Taktické zodpovednosti zahŕňajú:
 - (1) Pomoc pri vytváraní udaloostí, ako je definované vyššie;
 - (2) Webové školenie dodávateľov v maximálnom trvaní 90 minút na udalosť;
 - (3) Pomoc pri realizácii udaloostí.

Podrobné informácie o službe Event Monitoring sú k dispozícii na adrese:

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

5. Obnovenie Doby predplateného

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

6. Technická podpora

IBM sprístupní publikáciu IBM Software as a Service Support Handbook uvádzajúcu kontaktné údaje technickej podpory a iné informácie a procesy. Technická podpora sa ponúka spolu so službou IBM SaaS a nie je k dispozícii vo forme samostatnej ponuky.

V lístkoch podpory pre službu IBM SaaS sa používajú nasledujúce úrovne závažnosti:

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie. Poznámka: Pri riešení kritických problémov bude IBM spolupracovať so Zákazníkom 24 hodín denne a 7 dní v týždni pri riešení kritických problémov pod podmienkou, že Zákazník bude mať k dispozícii technický personál počas doby riešenia.	Do 1 hodiny	Nepretržite
2	Významný obchodný dopad: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

7.1 Všeobecné ustanovenia

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže Zákazníka verejne nazývať predplatiteľom služby IBM SaaS v rámci propagačných alebo marketingových komunikácií.

7.2 Lokality a služby Tretích strán

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené so službou IBM SaaS alebo prístupné cez ňu, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS poskytnú IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, pričom tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými lokalitami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

7.3 Údaje

IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívite služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získa alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci

spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným údajom, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

Transakcie vykonávané vo všetkých členských štátoch EÚ, na Islande, v Lichtenštajnsku, Nórsku a Švajčiarsku sa budú riadiť nasledujúcimi ustanoveniami: Zákazník súhlasí, že IBM môže spracúvať obsah vrátane všetkých osobných údajov (v súlade s definíciou tohto pojmu v Smernici EÚ číslo 95/46/EC) v zahraničí v nasledujúcich krajinách: Kanada, India, Írsko a Spojené štáty. Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže po predchádzajúcom upozornení zmeniť tento zoznam krajín, keď usúdi, že je to nevyhnutné z hľadiska poskytovania a podpory služby IBM SaaS. V súvislosti s prenosom osobných údajov z Európskeho hospodárskeho priestoru alebo Švajčiarska môžu zmluvné strany alebo ich príslušné pridružené spoločnosti uzavrieť samostatné zmluvy uvádzajúce štandardné, nepozmenené ustanovenia modelu EÚ z pozície svojich príslušných rolí v súlade s rozhodnutím Európskej komisie číslo 2010/87/EU, v znení neskorších úprav, pričom voliteľné ustanovenia sa odstránia. Všetky spory alebo zodpovednosti vyplývajúce z týchto zmlúv, a to aj v prípade, že vznikli na strane pridružených spoločností, budú zmluvné strany riešiť tak, ako keby vznikli medzi nimi na základe tejto Zmluvy.

7.4 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

7.5 Zálohovanie

Zálohovanie sa v prípade produkčných inštancií bude vykonávať každodenne, kým v prípade neprodukčných inštancií sa bude vykonávať každý týždeň. V prípade produkčných inštancií bude IBM uchovávať záložnú kópiu údajov Zákazníka maximálne po dobu 90 dní a v prípade neprodukčných inštancií po dobu 7 dní. Za zamedzenie jednotlivým užívateľom v odstránení údajov prostredníctvom konfigurácie nastavení zabezpečenia služby IBM SaaS je zodpovedný Zákazník a Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM nebude povinná obnoviť odstránené údaje a že takéto snahy môžu byť spoplatnené.

7.6 Ukončenie poskytovania služby IBM SaaS

Pred ukončením poskytovania alebo vypovedaním služby IBM SaaS môže Zákazník extrahovať údaje pomocou funkcií na tvorbu výkazov a exportovanie údajov poskytovaných v službe IBM SaaS. Voliteľné služby extrakcie údajov sa poskytujú na základe samostatnej zmluvy. Po prijatí žiadosti o podporu od Zákazníka do 30 dní od dátumu skončenia alebo vypovedania služby IBM SaaS, IBM vráti Zákazníkovi elektronickú kópiu obsahu Zákazníka v natívnom formáte aplikácie.

7.7 Inovácie služby IBM SaaS

IBM nainštaluje a nakonfiguruje aktualizácie softvéru v produkčných a neprodukčných Inštanciách služby IBM SaaS vo vzájomne dohodnutom čase podľa dostupnosti, a to počas pracovnej doby v časovom pásme Zákazníka. V prípade, že si Zákazník predplatil službu IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential alebo IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support, môže Zákazník v závislosti od dostupnosti požiadať o inštaláciu a konfiguráciu aktualizácií počas víkendov. Predplatitelia služby IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support budú uprednostnení pri plánovaní víkendových aktualizácií.

IBM oznámi ukončenie podpory pre verziu softvéru poskytnutú v rámci služby IBM SaaS aspoň 12 mesiacov vopred. IBM bude spolupracovať so Zákazníkom pri migrácii všetkých Inštancií služby IBM SaaS Zákazníka na podporovanú verziu softvéru pred dátumom ukončenia podpory. Náklady na migráciu bude znášať Zákazník. Ak sa migrácia na podporovanú verziu softvéru nedokončí v rámci tohto obdobia, pričom toto oneskorenie nebude spôsobené výhradne IBM alebo jej zmluvnými dodávateľmi, IBM môže vypovedať túto zmluvu, pričom Zákazníkovi oznámi túto skutočnosť aspoň 30 dní vopred.

7.8 Obnovy databáz

IBM vykoná replikáciu obsahu produkčnej databázy do neprodukčného prostredia Zákazníka raz za štvrtrok (alebo, v prípade služby Premium Support, maximálne štyrikrát za štvrtrok) pre každý zakúpený neprodukčný systém. Služby obnovenia sa budú vykonávať vo vzájomne dohodnutom čase podľa voľných termínov.

7.9 Zákazníkom poskytnuté certifikáty

Služba IBM SaaS bude nakonfigurovaná tak, aby používala internetovú adresu URL poskytnutú IBM, pokiaľ Zákazník špecificky nepožiadá o použitie vlastnej internetovej adresy URL. Pokiaľ sa Zákazník rozhodne použiť vlastnú internetovú adresu URL pre službu IBM SaaS, bude niesť výhradnú zodpovednosť a znášať všetky súvisiace výdavky na údržbu a obnovu adresy URL, ako aj všetkých vyžadovaných certifikátov. Zákazník musí IBM poskytnúť všetky vyžadované certifikáty a konfiguračné informácie pred poskytnutím služby IBM SaaS.

7.10 Zotavenie po havárii

Ak Zákazník používa aktuálnu podporovanú verziu služby IBM SaaS a ak si Zákazník zakúpil aspoň jednu inštanciu neprodukčného prostredia, v prípade významného výpadku systémov v dôsledku prírodnej katastrofy (napríklad požiar, zemetrasenie, záplavy, atď.) sa vykoná zotavenie po havárii, pričom IBM vyvinie komerčne primerané úsilie na obnovenie produkčných údajov Zákazníka do niektorého z neprodukčných prostredí Zákazníka s cieľovým časom zotavenia 72 hodín. Toto však nepredstavuje záruku a neuplatňuje sa žiadna zmluva o úrovni poskytovaných služieb.

7.11 Požiadavka kumulatívneho počtu oprávnení

Zákazník musí zakúpiť oprávnenie pre inštanciu, ako aj dostatočný počet oprávnení pre Oprávnených užívateľov, ktorý bude pokrývať počet Užívateľov služby IBM SaaS IBM Emptoris Sourcing on Cloud a IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

7.12 Oprávnenia nie sú vyžadované

Súčasťou ponuky IBM SaaS sú administrační užívatelia. Zákazník nemusí zakúpiť oprávnenia pre Oprávnených užívateľov pre administračných užívateľov služby IBM SaaS.

Administračný užívateľ má oprávnenie na vytváranie interných alebo externých užívateľov, interných alebo externých organizácií, tabuliek mien, šablón na systémovej úrovni, kategórií, zdrojov údajov, skupín, rolí a pracovných tokov. Administračný užívateľ môže taktiež spravovať oznámenia, konfigurácie na úrovni systému, kategórie a kmeňové záznamy dodávateľov.

Prístup k službe IBM SaaS sa môže udeliť akémukoľvek externému užívateľovi (užívatelia súvisiaci s externými tretími stranami, s ktorými Zákazník spolupracuje), pričom títo užívatelia sa budú považovať za Host'ovských užívateľov. Zákazník nemusí zakúpiť oprávnenia pre Oprávnených užívateľov pre Host'ovských užívateľov služby IBM SaaS. Za týchto Host'ovských užívateľov nesie zodpovednosť Zákazník, vrátane, ale bez obmedzenia na a) akékoľvek nároky Host'ovských užívateľov v súvislosti so službou IBM SaaS, b) výdavkov vynaložených Host'ovskými užívateľmi alebo c) akéhokoľvek zneužitia služby IBM SaaS zo strany Host'ovských užívateľov. Host'ovským užívateľom sa poskytuje podpora iba v súvislosti s nasledujúcimi položkami:

- Problémy s heslom a prihlásením
- Navigácia
- Problémy s prehliadačom
- Otázky súvisiace s funkciami produktu

V prípade, že Zákazník bude vyžadovať podporu v inom jazyku ako anglickom, by sa mal Zákazník obrátiť na IBM.

7.13 Oznámenia vo vestníku Official Journal of the European Union (OJEU)

Ak Zákazník používa funkciu OJEU, v rámci ktorej poskytuje systém odosiela údaje do lokality TED (Tenders Electronic Daily), Zákazník musí získať prístup k systému OJEU a absolvovať testovanie GAMMA. Tento prenos údajov sa uskutoční výhradne medzi Zákazníkom a touto lokalitou tretej strany. IBM neposkytuje žiadne záruky ani prehlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

Príloha A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud je systém, v rámci ktorého môže Zákazník spravovať udalosti nákupu vrátane nasledujúcich: žiadosť o informácie, žiadosť o cenové ponuky, žiadosť o ponuky, prieskumy medzi kupujúcimi, spätné aukcie v angličtine a dopredné aukcie. Táto služba IBM SaaS umožňuje Zákazníkovi vytvárať, spúšťať, monitorovať a hodnotiť ponuky a odpovede odoslané dodávateľmi a vytvárať zostavy (s použitím štandardných zostáv).

Infraštruktúra služby IBM SaaS je nakonfigurovaná tak, aby podporovala:

- 300 Súbežných užívateľov vykonávajúcich udalosti RFP, RFI, RFQ alebo prieskumu medzi kupujúcimi; alebo
- 270 Súbežných užívateľov vykonávajúcich Anglické spätné alebo Anglické dopredné aukcie; alebo
- 60 Súbežných užívateľov vykonávajúcich Japonské alebo Holandské spätné alebo dopredné aukcie.

Súbežní užívatelia sa definujú ako užívatelia, ktorí sú súčasne prihlásení do systému a sú v ňom aktívni. Systém môže byť nakonfigurovaný tak, aby dokázal obslúžiť ďalších Súbežných užívateľov, v závislosti od rozličných faktorov. V prípade väčšej miery využívania sa môžu vyžadovať ďalšie infraštruktúrne prostriedky.

Základné funkcie umožňujú Zákazníkovi:

- vytvárať a realizovať žiadosti o informácie (RFI), žiadosti o cenové ponuky (RFQ), žiadosti o ponuky (RFP), prieskumy medzi kupujúcimi, reverzné aukcie (angličtina) a štandardné aukcie;
- vytvárať šablóny pre uvedené typy udalostí;
- využívať rámec a knižničné funkcie Smart Data pri vytváraní udalostí;
- vykazovať údaje o udalostiach s použitím množiny štandardných zostáv; a
- nakonfigurovať nakupujúcu organizáciu.

Rozšírené funkcie poskytujú Zákazníkovi:

- funkciu Sourcing Desktop Intelligence (SDI) na exportovanie údajov ponúk a prístup k funkciám aplikácie Microsoft Excel pri rozličných analytických úlohách;
- funkciu Scenario Analysis umožňujúcu vytvárať obmedzenia, aby boli splnené jedinečné požiadavky Zákazníka v oblasti nákupu a zohľadnené jeho obchodné preferencie, pomocou vopred zostavenej funkcie optimalizácie nákupu;
- funkciu Optimized Auctions umožňujúcu vytvárať obmedzenia, pomocou ktorých budú môcť kupujúci vykonávať optimalizáciu celej udalosti, takže cena nebude jediným kritériom hodnotenia dodávateľa v aukcii;
- funkciu Flexible Bidding umožňujúcu hromadné podávanie ponúk, objemové obchodné ponuky a objemové zľavy;
- funkciu Supplier Decision Support and collaboration, ktorá poskytuje spätnú väzbu dodávateľom k ponukám, vďaka čomu môžu ponúkať inovatívne riešenia, zdôrazniť svoje prednosti a optimalizovať svoje ponuky; a
- funkciu One and Two Envelope Bidding umožňujúcu kupujúcim nakonfigurovať žiadosti o ponuky ako jednoobáľkové alebo dvojobáľkové.

Táto služba IBM SaaS nie je navrhnutá s ohľadom na žiadne konkrétne požiadavky na zabezpečenie osobných údajov, chránených zdravotných údajov alebo iného regulovaného obsahu. Je zodpovednosťou Zákazníka určiť, či táto služba IBM SaaS naplňa Zákazníkovu potrebu s ohľadom na typ obsahu, ktorý Zákazník využíva v spojení so službou IBM SaaS. Zákazník nesmie za žiadnych okolností zhromažďovať, spracovávať alebo ukladať chránené zdravotné informácie prostredníctvom tejto služby IBM SaaS.

Služba IBM SaaS nešifruje obsah pri prenose údajov medzi sieťou IBM a sieťovým prístupovým bodom alebo počítačom koncového užívateľa. Služba IBM SaaS šifruje práve nepoužívané údaje čakajúce na prenos, ak Zákazník používa verziu 10.1.1 služby IBM SaaS alebo novšiu verziu alebo ak si zakúpil službu IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud. V opačnom prípade bude za šifrovanie obsahu pred jeho pridaním do služby IBM SaaS zodpovedný Zákazník.

1. Základné predplatné

Tento odsek uvádza popis možností predplatného služby IBM SaaS (každá z nich sa označuje aj „Základné predplatné“), ktoré sú k dispozícii vo forme príslušnej služby IBM SaaS. Základné predplatné zakúpené zákazníkom bude identifikované v Transakčnom dokumente. Odkazy na službu IBM SaaS v tomto dokumente budú predstavovať zakúpené Základné predplatné.

1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Táto ponuka služby IBM SaaS zahŕňa Základné aj Rozšírené funkcie.

1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Táto ponuka služby IBM SaaS zahŕňa iba Základné funkcie.

2. Voliteľné súčasti

2.1 Prídavný modul IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced

Táto služba IBM SaaS rozširuje službu IBM Emptoris Sourcing on Cloud o Rozšírené funkcie. Zákazník už musí mať predplatenú službu IBM Emptoris Sourcing on Cloud, aby mohol zakúpiť túto voľbu.

2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud, voľba Burst pre EchOSTM

Táto ponuka IBM SaaS poskytuje schopnosť zvýšiť kapacitu na vyššiu úroveň ako pri štandardnej konfigurácii serverov pridaním ďalších serverov do konfigurácie.

2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Táto služba IBM SaaS je voliteľná služba, ktorá sa bude realizovať v koordinácii so Zákazníkom a zabezpečuje uskutočňovanie a monitorovanie udalostí, ako aj školenie dodávateľov a zahŕňa ich podporu počas celého životného cyklu udalosti.

2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Zákazník môže zobrazovať, monitorovať, vyhľadávať a vytvárať zostavy a hodnotiť udalosti, do ktorých bol pozvaný.

2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

Zákazník môže túto službu IBM SaaS využívať v rámci svojich neprodukčných činností vrátane, ale bez obmedzenia na, testovania, ladenia výkonnosti, diagnostiky chýb, testovania výkonnosti, dočasného ukladania a kontroly kvality alebo na vývoj interne používaných prídavných súčastí alebo rozšírení služby IBM SaaS pomocou zverejnených aplikačných programových rozhraní (API).

3. Ponuky Premium Support

3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support

Táto ponuka zahŕňa až maximálne štyri obnovenia databázy za štvrtrok, vyššiu cieľovú Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb na úrovni 99,7 % a vykonávanie inovácií počas víkendov, nie počas pracovných dní.

Ponuka IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support taktiež poskytuje rolu AVL (Accelerated Value Leader). AVL môže byť zamestnanec alebo dodávateľ IBM, pričom táto osoba bude vykonávať nasledujúce úlohy:

- Správa problémov
IBM bude pravidelne poskytovať informácie o stave riešených problémov, zabezpečí komunikáciu medzi Zákazníkom a IBM v súvislosti s problémami, bude poskytovať podporu pri riešení nahlásených problémov a každý mesiac bude poskytovať správy o činnosti pre manažment.
- Proaktívna podpora
IBM poskytne kontaktnú osobu, ktorá bude poskytovať poradenstvo a pomoc k službe IBM SaaS s cieľom minimalizovať alebo úplne zabrániť výskytu problémov v službe IBM SaaS. Tieto aktivity môžu okrem iných zahŕňať upozornenie Zákazníka na správy APAR (Authorized Program Analysis Report) nahlásené inými zákazníkmi, pomoc pri vývoji plánov na minimalizáciu rizík, keď budú navrhnuté meny v prostredí Zákazníka, napríklad inovácie, účasť na procese plánovania životného cyklu produktov a údržby a pravidelné poskytovanie správ.

- Zdieľanie zručností
IBM uľahčí rozvoj zručností Zákazníka súvisiacich so službou IBM SaaS poskytnutím pozvaní na schôdze organizované senior technickými špecialistami a skorým prístupom k technickým informáciám.

Zákazník:

- určí Primárny kontakt, ktorý bude zodpovedný za prijímanie a distribúciu informácií o lístkoch podpory, aktualizáciách a opravách a stanovenie priority otvorených lístkov podpory, ako aj za posúdenie správ o stave Incidentov pred kontaktovaním IBM za účelom žiadosti o podporu;
- poskytne kontaktné údaje Primárneho kontaktu pri spustení služby IBM SaaS a bude písomne informovať IBM o zmene Primárneho kontaktu, a to 30 dní vopred prostredníctvom AVL; a
- bude sa zúčastňovať konferenčných hovorov organizovaných AVL.

3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Táto ponuka zahŕňa všetky súčasti služby IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support a navyše nasledujúce:

- Ročná kontrola stavu služby poskytovanej na diaľku
IBM vykoná kontrolu konfigurácie, nasadenia a používania služby IBM SaaS Zákazníkom. Toto hodnotenie bude zahŕňať zistenia a odporúčania pre zlepšenie používania služby IBM SaaS. V rámci tejto služby IBM posúdi pôvodnú dokumentáciu k Zákazníkovej implementácii, posúdi všetky otvorené správy APAR, vykoná pohovory s koncovými užívateľmi, skontroluje konfiguráciu služby IBM SaaS Zákazníka, poskytne hodnotenie integrácií a prispôbení pre každý modul a poskytne analytickú správu uvádzajúcu zistenia, pripomienky a odporúčania pre zlepšenie.
- Inovácia služby poskytovanej na diaľku
IBM poskytne služby inovácie pre Zákazníkov používajúcich verziu 10.0 služby IBM SaaS alebo novšiu verziu na inováciu na novšie vydanie v rámci tej istej verzie. Zákazník si musí predplatiť službu IBM SaaS pre neprodukčné prostredie, preštudovať si dokumentáciu k novému vydaniu, vytvoriť plán projektu inovácie a odoslať príslušné lístky podpory pre inováciu služby IBM SaaS. IBM poskytne pomoc s projektovými plánmi a plánmi podpory užívateľov Zákazníka, skontroluje konfiguračné súbory služby IBM SaaS, posúdi nové funkcie a poskytne Zákazníkovi pomoc pri testovaní inovácie.
- Inštalácia vlastného kódu
IBM zabezpečí inštaláciu vlastného kódu vytvoreného tímom IBM Professional Services (na základe samostatnej zmluvy medzi zmluvnými stranami) v rámci služby IBM SaaS.
- Štvrťročné obchodné posudky
IBM v spolupráci so Zákazníkom posúdi nasadenie služby IBM SaaS Zákazníkom, a to vrátane prijatia služby Zákazníkom, aktuálnych akcií, problémov a plánov do budúcnosti.
- Prioritné plánovanie inovácií cez víkendy
Zákazník bude uprednostnený pri plánovaní inovácií počas víkendov, pričom pre neho a iných zákazníkov, ktorí si zakúpili službu IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support, bude vyhradený čas.
- Externý kód
Zákazník si musí predplatiť službu IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support, aby mohli byť do služby IBM SaaS inštalované jeho vlastné artefakty, ako sú užívateľské rozšírenia, adaptéry a iné externé procesy.

4. Služby poskytované na diaľku

Aby IBM mohla poskytovať služby servisu, Zákazník:

- určí kontaktnú osobu v spoločnosti Zákazníka, ktorej sa budú adresovať všetky komunikácie súvisiace so službou IBM SaaS, ktorá bude mať oprávnenie konať v mene Zákazníka vo všetkých záležitostiach týkajúcich sa služby IBM SaaS. Táto osoba bude zabezpečovať spoluprácu medzi IBM a oddeleniami v spoločnosti Zákazníka, ktoré sa zúčastňujú služby IBM SaaS, bude sa zúčastňovať schôdzí týkajúcich sa stavu projektu, bude získavať a poskytovať informácie, údaje a rozhodnutia, a to do troch (3) pracovných dní od prijatia požiadavky zo strany IBM, bude poskytovať

súčinnosť pri riešení problémov so službou IBM SaaS a v prípade potreby bude eskalovať problémy v organizácii Zákazníka;

- poskytne IBM prístup k službe IBM SaaS používanej Zákazníkom;
- poskytne súčinnosť v snahe dokončiť úlohy a aktivity Zákazníka;
- berie na vedomie a súhlasí s tým, že tieto Služby sú určené na účely podpory jednej oblasti podnikania implementujúcej tento softvér s jednou množinou požiadaviek. Služba IBM SaaS podporuje nasadenia pre rozličné oblasti podnikania, no pri ďalších oblastiach sa môžu vyžadovať ďalšie Nasadenia služieb;
- poskytne obchodné požiadavky Zákazníka vzťahujúce sa na zakúpené Nasadenia služby;
- bude niesť zodpovednosť za vývoj a implementáciu plánov testovania, príslušných testovacích skriptov a súvisiacich údajov;
- bude niesť zodpovednosť za vývoj obchodných postupov koncových užívateľov a za vývoj a poskytnutie aktivačných služieb koncovým užívateľom a
- pred zapojením tretích strán, ktorých konanie môže mať vplyv na schopnosť IBM poskytovať služby, bude konzultovať tieto činnosti s IBM a bude niesť zodpovednosť za riadenie a konanie tretích strán.

4.1 Služby servisu

4.1.1 IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM poskytne služby na efektívnu implementáciu služby IBM SaaS, aby Zákazník mohol spúšťať udalosti eRFx a eAuction v rámci podpory aktivít transformácie obstarávania. IBM uskutoční dva 4-hodinové semináre k návrhu pre službu IBM SaaS. Jeden seminár bude zameraný na administratívne nastavenie služby IBM SaaS, ako sú organizácia, užívatelia a priradenie k rolám obstarávania, prístup k dodávateľom a kategórie na prepojenie s udalosťami obstarávania. Druhý seminár bude zameraný na konfiguráciu obsahu súvisiaceho s udalosťami eRFx, ako sú oznámenia, knižnica Smart Data, šablóny zmlúv, možnosti konfigurácie a funkcie na importovanie a exportovanie informácií o udalostiach obstarávania. IBM poskytne maximálne 24 hodín služieb podpory na konfiguráciu udalostí eRFx, a to vrátane udalostí eAuction. IBM vytvorí obmedzený počet reprezentatívnych konfigurácií, s maximálne tromi oznámeniami, piatimi položkami v knižnici Smart Data a jednou šablónou RFX. IBM poskytne Zákazníkovi poradenstvo v súvislosti s používaním softvéru, procesom overovania Zákazníka, vývojom obchodných postupov Zákazníka a podporou koncových užívateľov Zákazníka. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

4.1.2 IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM poskytne správcovi služby IBM SaaS v organizácii Zákazníka podporné služby. Toto bude zahŕňať kontroly funkčnosti administratívnych funkcií, diskusiu o odporúčaných postupoch, praktické ukážky používania administratívnych funkcií v testovacej lokalite a reagovanie na konkrétne otázky Zákazníka v rámci podpory. IBM uskutoční podporný seminár k funkciám služby IBM SaaS poskytovaným v rámci modulu IBM Emptoris Strategic Supply Management. Témy semináru zahŕňajú prehľad udalostí eRFx, kategórií, interných organizácií, užívateľských rolí, konfiguračných vlastností, oznámení, šablón, výkazov, implementácie dodávateľov vzhľadom na obstarávanie, funkcií importovania/exportovania, nástrojov na vyhodnocovanie udalostí eRFx a funkcií podmienok používania. Tento seminár bude zahŕňať funkčný prehľad a praktické cvičenia Zákazníka, v rámci ktorých sa zoznámia so službou IBM SaaS. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

4.1.3 IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM poskytne služby návrhu Udaloostí obstarávania na podporu projektu udaloostí obstarávania Zákazníka. Tieto služby budú zahŕňať stanovenie stratégie obstarávania, konfiguráciu udaloostí obstarávania v rámci služby IBM SaaS, podporu na úrovni udaloostí v čase otvorenia udaloostí obstarávania, stratégiu hodnotenia a hodnotenie odpovedí dodávateľov. Tieto služby sa poskytujú pre jednotlivé udalosti. V rámci jednej udaloostí obstarávania sa môže využívať viacero typov udaloostí eRFx, ktoré sú k dispozícii v softvérovom module, ako sú RFI, RFP a eAuction. IBM uskutoční seminár k požiadavkám Udaloostí s cieľom zistiť ciele a požiadavky od Zákazníka. IBM vytvorí stratégiu udaloostí vrátane konfigurácie udaloostí a stanoví metódu vyhodnotenia. IBM nakonfiguruje udalosť v službe IBM SaaS. IBM povolí pozvaným

dodávateľom účasť v aktivitách podávania ponúk v súvislosti s udalosťou. IBM poskytne výsledky hodnotenia po uzatvorení udalosti na základe nástrojov v softvéri a metódy hodnotenia. IBM bude počas obdobia, kým bude udalosť otvorená, poskytovať služby správy udalosti. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

4.1.4 IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM poskytne Zákazníkovi služby aktivácie a implementácie rozšírených funkcií služby IBM SaaS. Toto bude zahŕňať použitie funkcií na podporu rozhodovania, použitie polí položiek a polí ponúk definovaných Zákazníkom a používanie vzorcov v poliach ponúk. Bude to tiež zahŕňať posúdenie metód eAuction v systéme. IBM uskutoční dvojdňový podporný seminár k rozšíreným funkciám služby IBM SaaS vrátane Zákazníkom definovaných polí položiek, polí ponúk a polí so vzorcami, použitia viackolovej funkcie, použitia cielených pozvánok na udalosť obstarávania a posúdenia a použitia nástrojov na analýzu a tvorbu zostáv v súvislosti s podporou rozhodovania. Tento seminár bude zahŕňať funkčný prehľad a praktické cvičenia Zákazníka, v rámci ktorých sa zoznámi so službou IBM SaaS. Spolu s touto ponukou musí Zákazník zakúpiť a implementovať aj ponuku IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement, alebo ju musí implementovať ešte pred poskytnutím tejto služby.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

Lístok podpory musí Zákazník odoslať do tridsiatich pracovných dní od výskytu udalosti, ktorá mala vplyv na dostupnosť služby IBM SaaS. Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 10 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

V prípade balíkov služieb IBM SaaS (jednotlivé ponuky služieb IBM SaaS predávané spoločne za jednu súhrnnú cenu) sa kompenzácia vypočíta na základe súhrnnej mesačnej ceny za balík služieb IBM SaaS, nie na základe výšky mesačného predplatného za každú jednotlivú službu IBM SaaS. Zákazník môže naraz podať reklamácie súvisiace s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb.

2. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom reklamácie)
< 99,7 % u Zákazníkov, ktorí si zakúpili službu Premium Support	2 %
< 99,0 %, ak Zákazník nezakúpil službu Premium Support	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom reklamácie, pri zľave 50 %.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby nedostupnosti v zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v zmluvnom mesiaci.

Napríklad: Celkovo 500 minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 500 minút nedostupnosti = 42 700 minút <hr/> 43 200 celkových minút	= 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 98,8 % počas zmluvného mesiaca
---	--