

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

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

Die Infrastruktur des Cloud-Service wird zur Unterstützung der folgenden Benutzerzahlen konfiguriert:

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

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

Die Basisfeatures ermöglichen Folgendes:

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

Die erweiterten Features bieten Folgendes:

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

1.1 Basis-Subscriptions

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

1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Dieser Cloud-Service schließt die Basisfeatures und die erweiterten Features ein.

1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Dieser Cloud-Service schließt nur die Basisfeatures ein.

1.2 Optionale Features

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

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

1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

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

1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

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

1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

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

1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

Dieser Cloud-Service kann nur im Rahmen nicht produktionsbezogener Aktivitäten eingesetzt werden, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für den Cloud-Service unter Verwendung veröffentlichter Anwendungsprogrammierschnittstellen.

1.3 Premium-Support-Angebote

1.3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support

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

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

- Problemmanagement

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

- Proaktive Unterstützung

IBM wird einen Ansprechpartner benennen, der Anleitung und Unterstützung für die Arbeit mit dem Cloud-Service gibt, um das Auftreten von Problemen im Cloud-Service zu reduzieren oder zu vermeiden. Zu diesen Aktivitäten gehören beispielsweise die Benachrichtigung des Kunden über Authorized Program Analysis Reports (APARs) zu Problemen, die von anderen Kunden festgestellt wurden, Unterstützung bei der Entwicklung von Plänen zur Risikobegrenzung, wenn Änderungen wie z. B. Upgrades für die Umgebung des Kunden vorgeschlagen werden, die Teilnahme an Produktlebenszyklus- und Wartungsplanungen sowie eine regelmäßige Berichterstellung.

- Austausch von Know-how
IBM wird den Aufbau von Know-how beim Kunden in Bezug auf den Cloud-Service durch Einladungen zu Informationsgesprächen mit erfahrenen technischen Spezialisten und durch den frühzeitigen Zugang zu technischen Informationen erleichtern.

Der Kunde wird:

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

1.3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

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

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

1.4 Remote erbrachte Services

Damit IBM die Serviceprojekte erbringen kann, wird der Kunde:

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

1.4.1 Serviceprojekte

a. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

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

b. IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM wird Services für die Einführung von Kundenadministratoren in den Cloud-Service bereitstellen. Dazu gehören Funktionsprüfungen der Verwaltungsfunktionen, Erörterungen der Best Practices, praktische Erfahrungen mit der Durchführung der Verwaltungsfunktionen an einem Teststandort und die Beantwortung spezifischer Kundenfragen während der Einführungssitzung. IBM wird einen Einführungsworkshop in die Cloud-Service-Funktionen des IBM Emptoris Strategic Supply Management-Moduls abhalten. Zu den Themen des Workshops gehören eine Übersicht über eRFx-Ereignisse, Kategorien, interne Organisationen, Benutzerrollen, Konfigurationseigenschaften, Benachrichtigungen, Vorlagen, Berichterstellung, Lieferanten-Onboarding in den Beschaffungsprozess, Import-/Exportfunktionen, eRFx-Auswertungstools und

Nutzungsbedingungen. Der Workshop umfasst ferner eine Funktionsübersicht und praktische Übungen für die Benutzer des Kunden, um sich mit dem Cloud-Service vertraut zu machen. Das IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

c. IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

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

d. IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

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

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheitsrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Der Cloud-Service ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten gelten, wie beispielsweise Kontaktinformationen (Name, Adresse, E-Mail, Telefonnummer, Personalnummer und Kostenstelle) und technische Kennungen (Benutzername, Kennwort, IP-Adressen und MAC-Adressen). IBM wird den Weisungen des Kunden, seiner Mitarbeiter oder Gastbenutzer nachkommen, die sich auf den Zugriff auf diese personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

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

Im Rahmen des Cloud-Service werden die Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Netzeingangspunkt oder der Maschine des Endbenutzers verschlüsselt. Ruhende Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden vom Cloud-Service verschlüsselt, wenn der Kunde mindestens Version 10.1.1 des Cloud-Service verwendet; anderenfalls ist der Kunde für die Verschlüsselung der Inhalte verantwortlich, bevor sie in den Cloud-Service eingestellt werden.

3. Service-Level-Agreement

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

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

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

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

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

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

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

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	--

4. Technische Unterstützung

Das von IBM zur Verfügung gestellte IBM Software as a Service Support Handbook enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

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

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Die Cloud-Service-Angebote werden mit den folgenden Metriken verkauft:

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- b. **Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-

Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

- c. **Ereignis** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ereignisberechtigungen basieren auf der Häufigkeit eines bestimmten Ereignisses im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service. Ereignisberechtigungen sind spezifisch für den Cloud-Service und der Ereignistyp darf nicht gegen die Ereignisberechtigungen eines anderen Cloud-Service oder Ereignistyps ausgetauscht, umgetauscht oder mit diesen zusammengefasst werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis abzudecken, das während des Messzeitraums auftritt, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.
- Für die Zwecke dieses Cloud-Service ist ein Ereignis ein spezifischer Bericht, der bei der Verarbeitung einer E-Mail, einer E-Mail-Liste, eines HTML-Codes, einer Domäne oder einer IP-Adresse vom Cloud-Service erstellt wird.
- d. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

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

5.3 On-Demand-Gebühren

On-Demand-Optionen werden in dem Monat, in dem sie vom Kunden bestellt werden, zu dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.4 Gebühren für Remote Services

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

5.5 Prüfung

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

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

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

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

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

7. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während der Laufzeit verwendet werden darf.

8. Zusätzliche Bedingungen

8.1 Allgemeines

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

8.2 Sicherung

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

8.3 Ablauf des Cloud-Service

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

8.4 Cloud-Service-Upgrades

IBM wird Software-Upgrades für die Produktions- oder die Nicht-Produktionsumgebungen zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten in der Zeitzone des Kunden installieren und konfigurieren. Kunden mit einer Subscription für den Essential oder den Premier Premium Support können verlangen, dass Upgrades abhängig von der Verfügbarkeit an Wochenenden geplant werden. Kunden, die den Premier Premium Support erwerben, haben bei der Planung von Upgrades an Wochenenden Priorität.

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

8.5 Datenbankaktualisierungen

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

8.6 Vom Kunden bereitgestellte Zertifikate

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

8.7 Disaster-Recovery

Soweit der Kunde mit einer aktuellen unterstützten Version des Cloud-Service arbeitet und mindestens eine Nicht-Produktionsumgebung erworben hat, werden bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, die durch eine Naturkatastrophe (z. B. Brände, Erdbeben, Überflutungen) ausgelöst wird,

Disaster-Recovery-Maßnahmen durchgeführt, indem mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versucht wird, die Produktionsdaten des Kunden in einer seiner Nicht-Produktionsumgebungen mit einem Wiederherstellungsziel von 72 Stunden wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.

8.8 Erwerb kumulativer Berechtigungen

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

8.9 Keine Berechtigungen erforderlich

Im Cloud sind Berechtigungen für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben eingeschlossen. Der Kunde muss für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben für den Cloud-Service keine separaten Berechtigungen für berechtigte Benutzer erwerben.

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

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

- Kennwort- und Anmeldeproblemen
- Navigation
- Browserproblemen
- Produktfunktionalität

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

8.10 OJEU-Voraussetzungen

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