

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service, den IBM für den Kunden erbringt. Als Kunde werden der Vertragspartner 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.

2. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1E6F4280B87211E7A5A50513C295686A>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

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 Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. 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 Vorfalls 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) |
|--------------------------------------|--|
| Unter 99 % | 2 % |

| Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat | Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist) |
|--------------------------------------|--|
| Unter 97 % | 5 % |
| Unter 95 % | 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 (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

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

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „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 des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- „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 Setup-Gebühren

Falls ein On-Demand-Setup-Service bestellt wird, wird dieser zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.3 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

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. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

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

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden. Die Aktivierungssoftware wird im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) bereitgestellt.

7.3 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.

7.4 Datenbankaktualisierungen

IBM wird für jedes vom Kunden erworbene Nicht-Produktionssystem die Inhalte der Produktionsdatenbank einmal pro Quartal in die Nicht-Produktionsumgebung des Kunden replizieren. Die Aktualisierungsservices werden zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit durchgeführt.

7.5 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.

7.6 Erwerb kumulativer Berechtigungen

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

7.7 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 berechnigte Benutzer erwerben.

Ein Benutzer mit Verwaltungsaufgaben ist berechnigt, 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 berechnigte 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.

7.8 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.