

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的服务产品条款 (“特定于 SaaS 的服务产品条款”) 以及标题为“IBM 使用条款 - 通用条款 (“通用条款”)”组成, 可通过以下 URL 获得:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“通用条款”。订购、访问或使用 IBM SaaS, 即表示客户接受此 ToU。

此 ToU 受适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议” (“协议”) 的管辖, 这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品受这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”的约束:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 关联的 IBM 程序

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery 服务不包含对关联的 IBM 程序的订购和支持。客户表示, 自己已购买适用的 (1) 许可权利和 (2) 针对 IBM 程序的升级和支持。在 IBM SaaS 的订购周期内, 为接收针对 IBM 程序的升级和支持, 客户需要使针对 IBM 程序的升级和支持保持最新状态。在该协议期间, 交易文档中指定的 IBM SaaS 的每个实例只能使用在“IBM 支持生命周期”文档中定义为当前提供标准支持的 IBM 程序的受支持版本。

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售:

- 实例** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。实例是对 IBM SaaS 特定配置的访问。客户必须获取足够的权利以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例。
- 连接** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。连接是数据库、应用程序、服务器或任何其他类型的设备到 IBM SaaS 的链接或关联。客户必须获取足够的权利, 以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间针对 IBM SaaS 已生成或所生成的连接总数。

3. 费用和计费

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中进行说明。

3.1 部分月度费用

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

4. IBM SaaS 订购周期续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则即将到期的 IBM SaaS 订购周期将按照与初始订购相同的价格和计费频率自动续约，且续约期限与初始期限相同。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

5. 技术支持

在 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 后，将通过电话、电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分，因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

《IBM 软件即服务支持手册》中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。

以下严重性用于跟踪 IBM SaaS 的支持凭单：

严重性	严重性定义
1	关键业务影响/服务故障问题包括： <ul style="list-style-type: none">在生产实例中无法使用产品或无法合理地使用产品继续工作。产品安全已被破坏发生数据损坏。供应商和采购方无法提交竞价（通过用户界面和导入）。所有用户均无法创建合同、打开合同语言、批准合同和执行合同。客户的 AP/GL 订阅源不生成文件或预期结果，影响其支付发票金额的能力，并且没有变通方法。
2	重大业务影响问题包括： <ul style="list-style-type: none">关键产品组件无法正常工作。行为对生产力造成重大负面影响。用户无法收到活动邀请。合同批准工作流程和规则无法正常运行。订单无法成功传输至供应商。发票阅读器无法运行。发票批准工作流程未按设计运行。发票未按设计进行分配。
3	轻微业务影响问题包括： <ul style="list-style-type: none">产品组件无法正常工作，但有替代解决方案可用。非必要功能不可用，没有替代解决方案。无法将文件连接至活动中的项目。通知模板格式错误。非关键软件功能正在生成意外的结果。
4	极小业务影响问题包括： <ul style="list-style-type: none">产品信息请求产品文档阐述如何导出活动如何调度报告作业

6. IBM SaaS 产品附加条款

6.1 第三方站点和服务

如果客户或 IBM SaaS 用户将“内容”传输到一个通过 IBM SaaS 服务产品链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和 IBM SaaS 用户应向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

6.2 安全港合规性

IBM 遵守美国商务部制订的关于收集、使用和保留从欧盟收集的信息的美国-欧盟安全港框架。有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 IBM 的认证声明，请访问：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

6.3 数据

6.3.1 收集

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可通过跟踪和其他技术从客户（客户的员工和合同商）处收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

6.3.2 处理

对于在所有欧盟成员国、冰岛、列支敦士登、挪威和瑞士进行的交易，以下条款适用：

客户同意 IBM 将内容（包括个人数据，对于该术语的定义，请参阅欧盟指令 95/46/EC）跨境传输到以下国家或地区：澳大利亚、白俄罗斯、加拿大、法国、德国、印度、爱尔兰、荷兰、英国和美国。客户同意 IBM 在合理决定有必要提供 IBM SaaS 时，在事先通知的情况下，对此国家或地区位置列表进行更改。

IBM 美国瑞士安全港框架不适用于欧盟经济区或瑞士个人数据转移时，各方或其相关的关联公司将根据 EC Decision 2010/87/EU（可选条款已移除）另行制订其相应角色的标准无修改欧盟模型条款协议。即使是由关联公司签订的协议，这些协议下所产生的争议或责任都将被各方视为由于此协议条款产生的争议或责任。

6.4 派生的获益场所

基于客户指定为接收 IBM SaaS 获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非客户向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 IBM SaaS 时列为主要获益场所的业务地址适用税项。客户负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

6.5 IBM SaaS 内容

每天执行生产实例备份，每周执行非生产实例备份。IBM 会将客户的生产实例数据的备份副本最长保留 90 天，非生产实例数据的备份副本最长保留 7 天。IBM 仅出于灾难恢复或其他 IBM SaaS 恢复工作目的而维护备份，并非意在用于恢复客户从 IBM SaaS 中删除的数据。客户负责配置 IBM SaaS 安全性，以禁止个别用户删除数据，数据一经删除，客户承认并同意 IBM 无法且不负责恢复此类已删除的数据。

在 IBM SaaS 终止之前，客户可以使用 IBM SaaS 提供的任何报告或导出功能来抽取数据。定制数据抽取服务在单独 SOW 下有效。如果在 IBM SaaS 终止后 30 天内收到来自客户的请求，那么 IBM 将会销毁客户内容或以本机应用程序格式向客户返回该内容的电子副本。联系技术支持可以请求获得内容销毁证明或内容副本。

6.6 停机时间

《IBM 软件即服务支持手册》中列出了 IBM SaaS 的计划内维护停机时间窗口。可提前通过客户支持通知客户，安排额外停机时间。在此时间内，IBM SaaS 是否可用取决于计划维护的类型。该时间窗口内的停机时间不会包含在任何 SLA 积分计算内。IBM 保留计划外紧急停机时间的权利。

6.7 其他服务

6.7.1 应用程序升级

IBM 将在双方协定的时间，按照计划可用性，为生产或非生产实例安装并配置软件升级。

IBM 将在终止 IBM SaaS 的关联 IBM 程序版本支持之前 12 个月发出通知。IBM 将与客户合作，在支持终止日期之前，将每个 IBM SaaS 实例都迁移至关联 IBM 程序的受支持版本。客户负责支付迁移费用。如果未在通知期限内完成向 IBM 程序受支持版本的迁移，IBM 可以通过提前 30 天向客户发出书面通知来终止此协议，但由 IBM 或其转包商造成的延迟除外。

6.7.2 数据库更新

对于购买的每个非生产系统，IBM 每季度会进行一次复制，将生产数据库内容复制到客户的非生产实例。更新服务将在双方协定的时间，按照计划可用性进行。

6.8 客户提供的证书

除非客户明确要求使用自己的因特网统一资源定位符，否则会将 IBM SaaS 配置为使用 IBM 提供的因特网统一资源定位符。如果客户选择为 IBM SaaS 使用自己的因特网统一资源定位符，那么客户将承担有关该统一资源定位符及任何所需证书的所有责任、维护和续约成本。客户必须在 IBM SaaS 的配置完成之前，向 IBM 提供所需的证书和设置信息。

6.9 灾难恢复

如果主要系统中断，那么灾难恢复会将客户的生产数据复原至客户的一个非生产实例或连接，但此方法的前提是客户至少已购买一个非生产实例。仅对生产实例和连接灾难恢复提供。IBM 将以商业上合理的努力来执行灾难恢复，通过针对生产实例或连接的 72 小时“恢复时间目标”和 24 小时“恢复点目标”恢复客户的服务。

6.10 IBM Sourcing Managed Cloud Delivery 和 Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode 的限制

IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery 服务产品的基础架构已配置为支持：

- 300 个运行 RFP、RFI、RFQ 或采购方调查事件的并发用户或
- 270 个运行英语反向和正向拍卖的并发用户或
- 60 个运行日语或荷兰语反向或正向拍卖的并发用户。

并发用户定义为已登录并同时在系统中处于活动状态的用户。可根据各种因素配置系统，处理更多并发用户。可能需要其他基础架构资源来支持更大使用量。

如果客户利用《欧盟公报》（Official Journal of the European Union, OJEU）功能，即采购系统将数据传输至《每日电子标讯》（Tenders Electronic Daily, TED）站点，那么客户负责应用 OJUE 并通过 GAMMA 测试。数据传输仅在客户和第三方站点之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

附录 A

1. IBM SaaS 描述

以下 IBM SaaS 服务产品在下文中描述：

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

客户将收到与被许可软件的操作、使用及访问相关的 Managed Cloud Delivery Services，这包括生产服务器、生产存储器以及生产服务器和因特网之间的连接。如果在交易文档中指定了附加实例，那么我们还提供可选的非生产应用程序平台（如下所述）。对于交易文档中所述的许可软件，IBM 将集成、设置和配置必要的设备以提供 Managed Cloud Delivery Services。Managed Cloud Delivery Services 不包括数据迁移，此操作将在引用的时间和物质基础上执行（在请求时）。此外，IBM 将提供并维护所有必需硬件和软件、远程通信硬件和软件、安全软件，以及对操作和维护 Managed Cloud Delivery Services 有合理必要的其他软件。授权用户将能够在使用配备因特网连接和现代 Web 浏览器的计算机所发布的因特网统一资源定位符处访问软件，以及启动受管应用程序时确定的规范。

非生产应用程序是不同于生产应用程序平台的应用程序部署。非生产应用程序平台可位于与生产应用程序平台不同的设施上，这由我们自行决定。非生产应用程序平台主要用作进行测试、登台、培训或质量保证的平台，这由客户自行决定。

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

IBM SaaS 能够通过向配置添加额外的服务器提供超越标准服务器配置的容量需求。

3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator 提供了以下功能：

- 动态映射系统将用户对安全应用程序内容的请求定向至最佳服务器；
- 路由优化技术可识别返回到初始基础架构的最优路径，以检索动态应用程序内容；
- 传输协议显著地优化了服务器与初始点之间的通信；以及
- 服务器可检索请求的应用程序内容，并通过优化的安全连接将其返回给用户。

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection 在客户的网络端点与 Emptoris SaaS 托管端点之间提供站点到站点的加密连接。这两种设备之间的所有流量均以安全方式进行加密。数据使用行业标准加密密钥和方法从发送端加密，并在接收端解密。如果非生产实例需要虚拟专用网连接，那么就需要另外订购。

5. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database 使用针对以下 IBM SaaS 服务产品（如果已在交易文档中指定）的加密密钥，为客户存储在专用数据库实例内的数据提供加密：

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

加密密钥是存储在密钥保险库内的密钥，每个数据库实例都需要专用的唯一密钥。即使数据库实例部署在共享硬件上，也不会共享密钥。IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery 和 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery 不会在数据库中存储附件，因此附件数据未加密。

对于希望加密数据的每个生产和非生产实例，客户必须购买一个 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB 实例。

附录 B

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在客户权利证明 (PoE) 或交易文档中规定了该 SLA，那么它就适用。

本 SLA 是在客户订购开始时或续订时适用的最新版本。客户了解本 SLA 并不构成对客户的保证。

1. 定义

- a. **可用性积分** - 指 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。可用性积分将以针对 IBM SaaS 的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- b. **索赔** - 表示由于在约定的月份内未实现 SLA 而由客户向 IBM 提交的索赔。
- c. **约定的月份** - 表示在 IBM SaaS 期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 00:00 起至当月最后一天晚上 23:59 止。
- d. **停机时间** - 表示 IBM SaaS 的生产系统处理停止，并且客户的用户无法使用具有许可权的 IBM SaaS 所有方面的时间段。停机时间不包括 IBM SaaS 由于以下原因而不可用的时间段：
 - 已安排或已发布的维护中断；
 - 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
 - 由于客户或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题；
 - 客户未能遵守访问 IBM SaaS 所需的系统配置及未使用受支持的平台；或
 - IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供给 IBM 的任何设计、规范或指令。
- e. **事件** - 表示导致无法满足 SLA 的某种或某一系列同时发生的状况。

2. 可用性积分

- a. 为提出索赔，客户必须在首次发现事件影响客户使用 IBM SaaS 的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心对各项事件记录 1 级严重性支持凭单。客户必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 客户必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内针对可用性积分提交“索赔”。
- c. 可用性积分根据停机持续时间计算，停机时间从客户报告首次受停机时间影响的时间开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个约定的月份内实现的 SLA 应用可适用的最高可用性积分，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件适用多个可用性积分。
- d. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的单项 IBM SaaS），可用性积分的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格，而非基于每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在任何“约定的月份”内，客户只能针对捆绑服务中的一个单项 IBM SaaS 提出相关索赔，IBM 不负责适用任何“约定的月份”内捆绑服务中的多项 IBM SaaS 有关的可用性积分。
- e. 如果客户通过转售交易（IBM 在此交易中对履行 IBM SaaS 及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买 IBM SaaS，那么“可用性积分”的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。
- f. 针对任何“约定的月份”奖励的可用性积分总额，在任何情况下均不应超过客户向 IBM 支付的年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

3. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性如下：

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
< 95.0%	10%

“可用性”（以百分比形式表示）计算方法为：**(a)**“约定的月份”内总分钟数，减去 **(b)**“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 **(c)**“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟 <hr/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 已达成的服务级别
--	-------------------------------------

4. 除外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发环境。
- 客户的用户、访客、参与者以及 IBM SaaS 的获准受邀者提出的索赔。