

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

本使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成, 該文件可於下列 URL 取得:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

如互有抵觸者, 前項「SaaS 特定供應項目條款」較「一般條款優」先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (合稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

1. IBM SaaS

前項 SaaS 特定供應項目條款涵蓋而適用於下列 IBM SaaS 供應項目:

- 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 相關聯的 IBM 程式

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery 服務不包括相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明「客戶」已取得適用的 (1) 授權及 (2) IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。在 IBM SaaS 的「訂用期間」, 若要接收 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」, 「客戶」將需要維持現行有效之 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。於本合約之期間, 「交易文件」中所示 IBM SaaS 之各實例, 僅限使用 IBM Support Lifecycle (IBM 支援生命週期) 文件所規定目前備有標準支援之「IBM 程式」支援版本。

2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- a. 「實例」- 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一「實例」是對一 IBM SaaS 特定配置的存取權。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- b. 「連線」- 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一個「連線」是指資料庫、應用程式、伺服器或任何其他類型之裝置與 IBM SaaS 的一個鏈結或關聯。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠涵蓋已對或將對 IBM SaaS 建立的「連線」總數的授權。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 局部月計費

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

4. IBM SaaS 訂用期間續約選項

IBM SaaS 之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明 IBM SaaS 是要自動續約、繼續採用持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，現有 IBM SaaS 訂用期間將自動予以續約，續約之期間、價格及計費週期均同於初始訂用期間。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供 IBM SaaS，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供 IBM SaaS。

5. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係於 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，透過電話、電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為 IBM SaaS 之一部分，並受本「使用條款」之規範。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook (IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊)。

下列嚴重性係用於追蹤 IBM SaaS 之支援問題單：

嚴重性	嚴重性定義
1	顯著業務影響/服務停機問題包括： <ul style="list-style-type: none">● 無法使用本產品，或無法合理繼續在正式作業實例中使用本產品進行工作。● 已影響產品安全性。● 資料毀損。● 供應商與買方無法（透過 UI 與透過匯入）競標。● 所有使用者均無法擬訂契約、開啟契約條款、核准契約及執行契約。● 「客戶」之 AP/GL 資訊來源未產生檔案或可預期之結果，因而影響「客戶」支付發票款項之能力，且沒有暫行解決方法。
2	顯著業務影響問題包括： <ul style="list-style-type: none">● 重要產品元件無法適當運作。● 行為已對生產力產生重大負面影響。● 使用者未接收到事件邀請。● 「合約核准工作流程與規則」無法正確運作。● 訂單未成功傳送至供應商。● 發票讀取器無法運作。● 發票核准工作流程無法依其設計運作。● 發票無法依其設計配置。
3	次要業務影響問題包括： <ul style="list-style-type: none">● 已提供替代方案，但產品元件仍無法適當運作。● 非不可或缺之特性無法使用，且沒有替代方案。● 無法將文件附加至事件中之項目。● 「通知範本格式化」不正確。● 非重要軟體特性產生非預期的結果。
4	最小業務影響問題包括： <ul style="list-style-type: none">● 產品資訊要求● 產品說明文件分類● 如何匯出事件● 如何排程報告工作

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 第三人網站與服務

若「客戶」或 IBM SaaS 使用者將「內容」傳輸至 IBM SaaS 供應項目所鏈結至或存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「IBM 使用者」同意 IBM 啟用任何此等「內容」傳輸，但是此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

6.2 安全港法規遵循

IBM 遵照「美國與歐盟安全港架構」，這是由「美國商務部」所規定有關如何蒐集、使用及保存從歐盟蒐集到的資訊。如需「安全港」或存取 IBM 認證聲明的相關資訊，請造訪下列網址：
<http://www.export.gov/safeharbor/>。

6.3 資料

6.3.1 蒐集

「客戶」知悉並同意，IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（「客戶」之員工及外包人員）所提供之個人資訊，以作為 IBM SaaS 一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關本公司 IBM SaaS 效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其轉包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其轉包商內處理前項所蒐集之個人資訊。IBM 將依「客戶」之員工及外包人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資訊。

6.3.2 處理

在一切歐盟會員國、冰島、列支敦斯登、挪威及瑞士等國家執行之交易，適用下列條款：

「客戶」同意 IBM 得透過下列國家或地區跨境處理內容，包括任何個人資料（該名詞定義收錄於 EU Directive 95/46/EC）：澳洲、白俄羅斯、加拿大、法國、德國、印度、愛爾蘭、荷蘭、英國及美國。「客戶」同意 IBM 於其認為有合理必要提供 IBM SaaS 時，得變更前項國家或地區位置之清單。

於 IBM 之美國與瑞士「安全港架構 (Safe Harbor Framework)」不適用於歐洲經濟區域或瑞士個人資料之傳輸時，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之「EC 決策 2010/87/歐盟」，按其對應之角色簽訂個別標準未修改之「歐盟模型條款」合約。前述合約，縱使係由關係企業所簽訂，其所生一切爭議或責任，仍視為本「合約」之條款所生雙方當事人間之爭議或責任。

6.4 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明位置為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益位置。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

6.5 IBM SaaS 內容

正式作業實例每日執行備份，非正式作業實例每週執行備份。IBM 將保留「客戶」資料之備份複本，如係正式作業實例，保留期間之上限為 90 日，如係非正式作業實例，保留期間之上限為 7 日。IBM 維護備份之目的，僅為回復 IBM SaaS 而作為災難回復或其他努力之用，故該等備份並非預定用於回復「客戶」從 IBM SaaS 中刪除之資料。「客戶」應負責對 IBM SaaS 安全進行適當配置，以禁止個別使用者刪除資料，「客戶」確認並同意，資料一旦被刪除，IBM 便無法且無義務回復被刪除之資料。

於 IBM SaaS 終止之前，「客戶」可使用所提供之 IBM SaaS 之報告或匯出特性擷取資料。「客製資料擷取」服務依個別工作說明書之規定提供。IBM 將於收到「客戶」提出之 IBM SaaS 終止要求後 30 日內，銷毀採用原申請格式之「客戶」內容電子複本，或將其退還「客戶」。內容銷毀證明或內容複本申請，請洽詢「技術支援中心」。

6.6 停用時間

基於維護目的而計劃性之 IBM SaaS 停用時間範圍載明於 IBM Software as a Service Support Handbook（IBM 軟體即服務支援手冊）。其他「停用時間」可能透過「客戶支援中心」事先通知「客戶」後排定。在

此期間內，IBM SaaS 可能可供使用或無法使用，需視計劃性維護類型而定。「SLA 扣抵」之計算不包含此時間範圍內之停用時間。IBM 保留基於緊急用途而施行未事先排定停用時間之權利。

6.7 額外服務

6.7.1 應用程式升級

IBM 將於雙方同意之時間安裝及配置正式作業實例或非正式業實例之軟體升級，惟受排程可用性之拘束。

IBM 就 IBM SaaS 之「相關聯 IBM 程式」版本，將於終止該版本之支援之 12 個月前提供終止通知。IBM 將於支援終止日前，協同「客戶」將 IBM SaaS 之各實例移轉至「相關聯 IBM 程式」支援版本。前項移轉之費用，由「客戶」負責支付。未於通知之期間內移轉至 IBM 程式支援版本，且未移轉之原因係非單由 IBM 或其轉包商之延遲所致者，IBM 得於事前 30 日以書面通知「客戶」後終止本合約。

6.7.2 資料庫重新整理

IBM 擬就所購買之各非正式作業系統，將正式作業資料庫內容抄寫至「客戶」之非正式作業實例，該項抄寫作業每季進行一次。重新整理服務將於雙方同意之時間執行，惟受排程可用性之拘束。

6.8 由用戶端提供之憑證

IBM SaaS 將被配置為使用 IBM 提供之網際網路統一資源定址器，但「客戶」特別要求使用其自己網際網路統一資源定址器者，不在此限。若「客戶」選擇將其自己網際網路統一資源定址器使用於 IBM SaaS，則統一資源定址器及任何必要憑證之續約，其一切責任、維護及成本概由「客戶」自行承擔。「客戶」必須在 IBM SaaS 之供應完成前，將必要之憑證及設定資訊提供予 IBM。

6.9 災難回復

主要系統發生毀壞之情形者，需藉由將「客戶」之正式作業資料還原為「客戶」之某一「非正式作業實例」或「連線」來完成其災難回復，且「客戶」需先至少購買一個「非正式作業實例」，始得進行災難回復。災難回復僅適用於正式作業實例與連線。IBM 將以符合商業合理考量之努力執行災難回復，期以於 72 小時之「回復目標時間」內回復「客戶」之服務，並於 24 小時之「回復點目標」回復正式作業實例或連線。

6.10 IBM Sourcing Managed Cloud Delivery 及 Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode 之限制

IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery 供應項目之基礎架構已配置為用以支援以下各項：

- 300 位執行 RFP、RFI、RFQ 或買方意見調查事件之「並行使用者」或
- 270 位執行英國反向式拍賣及英國正向式拍賣之「並行使用者」或
- 60 位執行日本或荷蘭反向式或正向式拍賣之「並行使用者」。

「並行使用者」係指同時登入系統且處於作用中狀態之使用者。系統可依各種因素而配置為用以處理額外「並行使用者」數量。若要支援較大使用容量，則需取得額外基礎架構資源。

若「客戶」使用來源系統在其中將資料傳輸至 Tenders Electronic Daily (TED) 站台的 Official Journal of the European Union (OJEU) 功能，則「客戶」應負責套用至 OJUE 並通過 GAMMA 測試。資料傳輸僅限在「客戶」與此第三人網站之間進行。IBM 對這類第三人網站或服務並未提供保證或聲明，也不對這類第三人網站或服務負責。

附錄 A

1. IBM SaaS 說明

以下說明下列 IBM SaaS 供應項目：

- 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

「客戶」將搭配「客戶」之已獲授權軟體之運作、使用及存取，而收受 Managed Cloud Delivery 服務，包括正式作業伺服器、正式作業儲存，以及正式作業伺服器與網際網路間之連線。「交易文件」有載明其他實例者，本公司亦將提供選購性、非正式作業應用程式平台（如下所述）。IBM 為提供「交易文件」中所述已獲授權軟體所適用之 Managed Cloud Delivery 服務，將視所需情形而整合、設定及配置該設備。Managed Cloud Delivery 服務不包括資料移轉，資料移轉將於 貴客戶提出要求時，始依 貴客戶所定時間與資料予以執行。此外，IBM 亦將提供及維護一切必要軟硬體、電信軟硬體、安管軟體，以及為運作及維護 Managed Cloud Delivery 服務而合理所需之其他軟體。「授權使用者」得於備有網際網路連線及新版 Web 瀏覽器之電腦所發佈網際網路統一資源定址器存取該軟體，所需規格將於起始受管理應用程式時決定。

非正式作業應用程式係為一種不同於正式作業應用程式平台之應用程式部署。非正式作業應用程式平台得放置於正式作業應用程式平台以外之不同設施，該設施由本公司自行決定。非正式作業應用程式平台之主要用途，係作為用於測試、暫置、訓練或 QA（由「客戶」自行決定）之平台。

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

本 IBM SaaS 可將其他伺服器新增至配置，來增加容量需求，以高於標準伺服器配置。

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

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator 提供下列功能：

- 動態對映系統可將使用者對於安全應用程式內容的要求導向優化之伺服器；
- 路徑優化技術可逆溯辨識原始基礎架構之優化路徑，以擷取動態應用程式內容；
- 傳輸協定可採用透通方式將伺服器與原點間之通訊優化。
- 伺服器擷取所要求的應用程式內容，然後透過安全的優化連線，將其傳回給使用者。

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection 可在「客戶」網路端點與 Emptoris SaaS 主機作業端點之間提供加密的網站至網站連線。在此二種裝置間傳輸之一切資料流量均以安全方式予以加密。資料先於傳送端加密，再於接收端使用業界標準加密金鑰與方法解密。若「非正式作業實例」需要「虛擬專用網路連線」，則需額外之訂用。

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

「客戶」之「交易文件」如已載明者，IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database 可使用下列 IBM SaaS 供應項目適用之加密金鑰，將「客戶」儲存於專用資料庫實例中之資料加密。

- 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

加密金鑰係為儲存於金鑰保險箱中之金鑰，且每一資料庫實例均需使用專用而唯一之金鑰。縱使資料庫實例內含於共用硬體，金鑰仍不共用。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 及 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery 不將附件儲存於資料庫，故不對附件資料進行加密。

「客戶」就擬予執行資料加密之各正式作業與非正式作業實例，均需購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB 實例。

附錄 B

IBM 提供 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")，但僅於「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中有載明時，始適用之。

本 SLA 之版本，係以「客戶」開始訂用或續約訂用時的最新版本為準。「客戶」瞭解本 SLA 不構成對「客戶」提供保證。

1. 定義

- a. **可用度扣抵** - 係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」將針對 貴客戶未來訂用 IBM SaaS 之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- b. **「請求 (Claim)」** - 係指「客戶」由於「合約月份」期間未符合 SLA 之規定，而向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指 IBM SaaS 實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。
- d. **停用時間** - 係指處理 IBM SaaS 的正式作業系統已停止的時段，而且「客戶」的使用者無法使用他們擁有許可權之 IBM SaaS 的全部功能。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用 IBM SaaS 的時段：
 - 基於維修目的而排定或公佈的停止時間；
 - 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
 - 「客戶」或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
 - 「客戶」未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；或
 - IBM 遵照「客戶」或代表「客戶」之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. **事件** - 係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合 SLA 之規定。

2. 可用度扣抵

- a. 為提出「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響「客戶」使用 IBM SaaS 的 24 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台記載各「事件」之「嚴重性層級 1」支援問題單。「客戶」應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 「客戶」最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 「可用度扣抵」係根據從「客戶」報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的 SLA，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，如下表所示。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度扣抵」。
- d. 對於個別 IBM SaaS 被一起包裝並以單一結合價格販售之「組合服務」，IBM 將根據「組合服務」的單一結合每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算之。「客戶」只能提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別 IBM SaaS 相關的「請求」，而且 IBM 將不會對任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 提供超過一個的「可用度扣抵」。
- e. 若「客戶」已在轉售交易中從合格的 IBM 經銷商購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 係負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任者，則「可用度扣抵」將會根據「請求」之「合約月份」時有效的 IBM SaaS 最新的「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- f. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」總計以「客戶」取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

3. 服務水準

以下為合約月份期間的 IBM SaaS 可用度：

合約月份期間的可用度	可用度扣抵 (以「請求」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

可用度（以百分比表示）之計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停用時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 500 \text{ 分鐘} \\ = 42,700 \text{ 分鐘} \\ \hline \text{總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	= 「合約月份」期間的達成服務水準達 98.8% 時為 2% 可用度扣抵
---	--------------------------------------

4. 除外條款

本 SLA 只適用於「IBM 客戶」。本 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版及試用版服務。
- 非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質保證或開發。
- 由「客戶」的 IBM SaaS 使用者、來賓、參與者及允許的受邀者所提出的「請求」。