

## IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud

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) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Advanced Add-on

### 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. 「授權使用者」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。一個「授權使用者」係指有權存取 IBM SaaS 的特定人員。「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, 為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式 (例如: 透過多工程式、裝置或應用程式伺服器) 存取 IBM SaaS 供應項目的「授權使用者」取得個別的專用授權。「授權使用者」的授權只有該「授權使用者」才能使用, 而且既不能共用, 也不能重新指派, 除非要將「授權使用者」之授權永久轉讓給另一個人員。
- b. 「實例」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。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。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

### 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、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, IBM SaaS 將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

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，無法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"><li>● 無法使用本產品，或無法合理繼續在正式作業環境中使用本產品進行工作。</li><li>● 已影響產品安全性。</li><li>● 發生資料毀損。</li><li>● 供應商與買方無法（透過 UI 與透過匯入）競標。</li><li>● 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。</li></ul>
2	顯著業務影響問題包括： <ul style="list-style-type: none"><li>● 重要產品元件無法適當運作。</li><li>● 行為已對生產力產生重大負面影響。</li><li>● 使用者未接收到事件邀請。</li><li>● 「合約核准工作流程與規則」無法正確運作。</li><li>● 訂單未成功傳送至供應商。</li></ul>
3	次要業務影響問題包括： <ul style="list-style-type: none"><li>● 已提供替代方案，但產品元件仍無法適當運作。</li><li>● 非不可或缺之特性無法使用，且沒有替代方案。</li><li>● 無法將文件附加至事件中之項目。</li><li>● 「通知範本格式化」不正確。</li><li>● 非重要軟體特性產生非預期的結果。</li></ul>
4	些微業務影響問題包括： <ul style="list-style-type: none"><li>● 產品資訊要求</li><li>● 產品說明文件分類</li><li>● 如何匯出事件</li><li>● 如何排程報告工作</li></ul>

## 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任何保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

### 6.2 安全港 (Safe Harbor) 法規遵循

IBM 遵照「美國與歐盟安全港架構」(U.S. - EU Safe Harbor Framework)，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」(Safe Harbor) 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 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點之清單。

於 IBM 之美國與歐盟及美國與瑞士「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 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。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 時指明為主要受益地點。「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 (SOW) 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「技術支援中心」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環境或非正式業環境之軟體升級，惟受排程可用性之拘束。

IBM 就作為 IBM SaaS 之一部分而提供之 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「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 30 日前以書面通知「客戶」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」之非正式作業環境，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 由客戶提供之憑證

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

如「客戶」係於最新之 IBM SaaS 支援版本上執行者，因 IBM 無法掌控之天災（例如：火災、地震、水患等）致使主要系統發生毀壞之情形時，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「非正式作業連線」，以完成「災難回復」，且「客戶」需先至少就各「相關聯 IBM 程式」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」(RTO) 內回復「客戶」之 IBM SaaS，並於 24 小時之「回復點目標」(RPO) 回復正式作業「實例」與「連線」。

## 6.10 累計授權需求

客戶應取得「實例」授權，以及足以涵蓋 IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud 及 IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud 之 IBM SaaS 使用者的「授權使用者」授權。

## 6.11 不需要授權

IBM SaaS 供應項目中包括「管理使用者」。「客戶」不需要為 IBM SaaS 的「管理使用者」取得「授權使用者」授權。

「管理使用者」有權設定花費角色/群組之應用程式及資料許可權、修改應用程式內容、配置維度、測量及屬性，以及配置 Strategic Supply Management Platform 內部及外部使用者、組織、資料來源、群組、角色、工作流程、種類及主要供應商記錄。

## 附錄 A

### 1. IBM Emptoris Spend Analysis Premium On Cloud

IBM SaaS 供應項目支援下列特性與功能：

- 「維度瀏覽器」- 可讓使用者以多維可配置視圖檢視歷程花費基本資料設定檔。也可讓使用者套用過濾器、建立書籤，以及提供深度花費可見性，直到交易層次。使用者還可以檢視及匯出維度資料，以進行離線分析。
- 「首要報告」- 可讓使用者將應用程式內建立的報告標記為首要報告。書籤及儀表板也可以標記為「首要報告」以及其他報告。
- 「管理」- 可讓管理者管理使用者角色、相關聯的許可權、資料可見性，以及內容。管理者還可以透過使用情形報告，依使用者追蹤應用程式使用情形。
- 「儀表板」- 可讓使用者檢視、建置及配置儀表板，而儀表板係由使用應用程式內建置之各種報告元件的多個畫面所組成。也可讓使用者共用及匯出儀表板內容。
- 「表格」- 可讓使用者建立、檢視及匯出由最多 3 列及 3 欄之維度組成的表格報告。使用者還可以建立最多以 5 個維度為上限的巢狀樞紐表。使用者可以將「表格」報告匯出至 Excel，以及（或）與 Emptoris Spend Analysis On Cloud 供應項目的其他使用者共用它們。
- 「分析」- 可讓使用者建立基本查詢型報告。使用者可以將報告匯出至 Excel，以及（或）與 IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud 供應項目的其他使用者共用它們。
- 「意見」- 可讓使用者擷取其意見，藉由建議如何變更維度階層或花費配置，來更新花費分類。

### 2. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud

IBM SaaS 供應項目支援下列特性與功能：

- 「維度瀏覽器」- 可讓使用者以多維可配置視圖檢視歷程花費基本資料設定檔。也可讓使用者套用過濾器、建立書籤，以及提供深度花費可見性，直到交易層次。使用者還可以檢視及匯出維度資料，以進行離線分析。
- 「首要報告」- 可讓使用者將應用程式內建立的報告標記為首要報告。書籤及儀表板也可以標記為「首要報告」以及其他報告。
- 「管理」- 可讓管理者管理使用者角色、相關聯的許可權、資料可見性，以及內容。管理者還可以透過使用情形報告，依使用者追蹤應用程式使用情形。

### 3. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud Advanced Add-on

IBM SaaS 選項新增 IBM Spend Analysis on Cloud 供應項目之下列特性與功能：

- 「儀表板」- 可讓使用者檢視、建置及配置儀表板，而儀表板係由使用應用程式內建置之各種報告元件的多個畫面所組成。也可讓使用者共用及匯出儀表板內容。
- 「表格」- 可讓使用者建立、檢視及匯出由最多 3 列及 3 欄之維度組成的表格報告。使用者還可以建立最多以 5 個維度為上限的巢狀樞紐表。使用者可以將「表格」報告匯出至 Excel，以及（或）與 Emptoris Spend Analysis On Cloud 供應項目的其他使用者共用它們。
- 「分析」- 可讓使用者建立基本查詢型報告。使用者可以將報告匯出至 Excel，以及（或）與 IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud 供應項目的其他使用者共用它們。
- 「意見」- 可讓使用者擷取其意見，藉由建議如何變更維度階層或花費配置，來更新花費分類。

### 4. IBM Emptoris Spend Analysis Read Only

「客戶」得存取及搜尋儲存庫、檢視報告、以核准者或遞送者身分參與意見工作流程，惟每月以登入十二次為限。

## 5. **IBM Emptoris Spend Analysis Non-Production Environment**

本 IBM SaaS 可作為「客戶」非正式作業活動之一部分，該等活動包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、評比、暫置、品質確保活動，及/或使用已發佈之應用程式設計介面開發供內部使用之 IBM SaaS 附加或延伸項目。

## 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」中有載明適用時，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 不構成任何保證。

## 1. 定義

- a. **可用度扣抵 (Availability Credits)** - 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布的停止時間；
  - 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 (Availability Credits)

- 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登錄各「事件」之「嚴重性層次 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，提出「可用度扣抵」之請求。
- 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 (reseller) 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，「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 (Availability Credits) (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

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

### 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、品質確保或開發。
- 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」。