



IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/ 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“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”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

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：

- 授权用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 IBM SaaS 服务产品。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- 服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 IBM SaaS 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- 实例** 是获得 IBM SaaS 时所使用的一种计量单位。一个实例是指对 IBM SaaS 一项具体配置的访问权。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所规定的评估期间可供访问和使用的**所有** IBM SaaS 实例。

3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中规定。

3.1 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

3.2 远程服务费用

可以通过远程方式或在 IBM 办公地点交付远程服务和维护订购。所交付的项目计划和项目文档归 IBM 所有，客户可以针对其业务活动无限制地复制与复用。IBM 将在收到订单后 20 个工作日内分配交付资源，并提供每周项目状态报告。远程交付服务项目预计在服务活动结束后 150 天内完成。

3.3 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计员验证客户遵守本协议的情况的合理所需，维护并根据请求提供记录、系统工具输出和对客户场所的访问权；并且 ii) 及时订购必需的权利并按照 IBM 当时的费率支付费用以及 IBM 在发票中指定的此类验证所确定的任何其他费用和责任。在 IBM SaaS 期限内以及 IBM SaaS 到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

4. IBM SaaS 订购期续订选项

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 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 IBM SaaS 自动续订。

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

IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。以下严重性用于跟踪 IBM SaaS 的支持凭单：

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖
1	关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。 注：我们将以 24x7 方式与客户协作以解决关键问题，前提是客户在此期间拥有可用的技术资源。	1 小时内	24x7 方式
2	严重业务影响： 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响： 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内	周一到周五的工作时间
4	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

6. IBM SaaS 服务产品附加条款

6.1 一般条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为 IBM SaaS 的订户。

6.2 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。

6.3 数据

作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可通过跟踪等技术，从客户（客户的员工和承包商）收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验或定制与客户的互动。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分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。

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）跨国或地区传输到以下国家或地区：加拿大、印度、爱尔兰和美国。客户同意 IBM 在合理决定有必要提供和支持 IBM SaaS 时，可在提前通知的情况下对此国家或地区位置列表进行更改。关于转移欧盟经济区或瑞士个人数据，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的无修改欧盟模型条款协议。这些协议（即使是由关联公司签订）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 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

6.5 备份

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。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 不负责恢复此类已删除的数据，并可能会对这类恢复服务予以收费（如果可用）。

6.6 IBM SaaS 到期

在 IBM SaaS 到期或终止之前，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协议下有效。如果在 IBM SaaS 到期或终止后 30 天内收到来自客户的支持请求，那么 IBM 将会以本机应用程序格式向客户返回该内容的电子副本。

6.7 IBM SaaS 升级

IBM 将在双方约定的时间，按照客户时区工作日内计划可用性，为生产或非生产 IBM SaaS 实例安装并配置软件升级。客户可以根据订购 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support 或 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support 的计划可用性，请求在周末安排安装和配置。IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support 订户将在周末升级计划期间优先安排。

IBM 将在终止作为 IBM SaaS 的一部分提供的软件版本支持之前 12 个月发出通知。IBM 将与客户合作，在支持终止日期之前，将客户的每个 IBM SaaS 实例都迁移至软件的受支持版本。客户负责支付迁移费用。如果未在通知期限内完成向受支持版本的软件的迁移，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 或其分包商造成的延迟除外。

6.8 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（对于金牌支持每个季度最多 4 次），将生产数据库内容复制到客户的非生产环境。更新服务将在双方约定的时间，按照计划可用性进行。

6.9 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。

6.10 灾难恢复

如果客户已经购买了至少一个非生产环境并且在支持的最新版本 IBM SaaS 上运行，当自然灾害（例如，火灾、地震、洪水等）导致严重系统中断，那么 IBM 将以商业上合理的努力来完成灾难恢复，通过 72 小时恢复目标将客户生产数据恢复到客户的一个非生产环境中。这不是一项保证，并且不提供服务级别协议。

6.11 累积权利需求

客户必须获取实例权利和足够的授权用户权利，以涵盖 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud 的 IBM SaaS 用户。

6.12 不需要的权利

无需单独授权用户权利，IBM SaaS 产品服务中包含管理用户、匿名用户和外部用户。

管理用户是负责维护/更新 IBM SaaS 的管理功能的用户。这可能包括创建/更新模板、问卷、记分卡、类型、通知模板；配置用户许可权、组织、数据源、组、角色、工作流程、类别以及主供应商记录。如果管理用户要执行非管理活动，那么他们将需要作为授权用户的权利。

匿名用户是无法登录的帐户，只能用于定义 workflow 中的匿名任务许可权。

外部用户（与客户合作并对其负责的外部第三方关联的用户）有权访问 IBM SaaS，并且可以使用诸如查看/更新评价、查看/执行评估或查看/参与开发操作等产品功能。

外部用户和匿名用户均被视为访客用户。客户无需为 IBM SaaS 访客用户获取授权用户权利。客户对访客用户负责，包括但不限于：a) 访客用户提出的与 IBM SaaS 相关的任何索赔；b) 因访客用户产生的费用；或 c) 访客用户对 IBM SaaS 的任何误用。

附录 A

1. IBM SaaS 描述

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) 是一个模块化、可扩展的解决方案，针对供应商管理需求提供支持。IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud 包含以下核心功能：

- 主数据 - 允许维护分层供应商、类别、组织和区域结构，以用于业务模块过程、分析和报告。
- SLM 360 - 提供有关供应商、类别、组织或区域的模块信息。
- 个人 - 允许管理内部和外部参与方和项目干系人的联系信息。
- 用户和用户组 - 允许管理内部和外部用户帐户，并且允许将用户帐户集群到内部和外部用户组。
- 许可权 - 能够定义用户或用户组授权访问应用程序中的数据对象、菜单和任务的许可权和限制。
- 后续操作 - 允许基于其他模块的其他业务对象启动模块流程，并维护对创建的后续内容的引用。

IBM SaaS 可以帮助客户输入和管理包含适用隐私法所规定的个人信息 (PI) 的内容：

- 联系人信息（姓名、地址、电子邮件、电话号码、员工标识、成本中心）
- 技术标识（用户名、密码、IP 地址、MAC 地址）

此 IBM SaaS 并非旨在满足敏感的个人敏感信息、受保护的健康信息或其他受管控内容的任何特定安全要求。客户负责确定此 IBM SaaS 在有关客户使用的与 IBM SaaS 相关联的内容类型方面是否符合客户需要。在任何情况下，客户都不应使用此 IBM SaaS 收集、处理或存储受保护的健康信息。

IBM SaaS 在 IBM 网络与网络接入点或最终用户机器之间传输数据时会加密内容。如果客户使用的是 IBM SaaS V10.1.1 或更高版本，那么 IBM SaaS 将在等待数据传输的静止状态下加密内容；否则客户负责在添加到 IBM SaaS 之前加密内容。

2. 基本订购

以下描述了作为相应 IBM SaaS 提供的 IBM SaaS 订购选项（每个选项都是“基本订购”）。“交易文档”用于确定已购买的“基本订购”。本文档中对于 IBM SaaS 的引用适用于已购买的基本订购。

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

供应商资格为客户组织的供应商的注册和维护流程所需的效率和数据精确性提供一个结构化框架。供应商可装入和更新数据。诸如灵活的供应商概要文件定义等各种功能与高级分析功能相结合，简化了分段任务以及适当供应商的选取。此功能提供：

- 供应商注册
允许创建和管理新供应商注册、涵盖邀请注册以及匿名或内部快速注册的流程。
- 供应商清除
清除新注册的流程。使得用户在接受生成的新供应商记录时接受或放弃注册。
- 供应商评估
能够创建和管理供应商或内部用户评估，以提供和更新问卷的信息。
- 供应商主数据更新
传输答案以更新供应商主数据。
- 评估系列
允许客户自动定期生成自动化评估流程的评估。
- 答案推论
可配置系统以标记临界或淘汰的答案，从而引起特别注意，并且系统可基于答案发送通知或后续评估。

- 基于需求的核准
基于评估答案，能够定义为供应商度量的需求和可能的结果状态。
- 搜索和比较
基于问题的答案，能够搜索评估，并就问题的答案在供应商之间进行比较。
- 问题池
在一个中心池中存储问卷中使用的所有章节和问题（类型包括文本、数字、日期、多选题、实体选择和附件）。
- 问卷设计
允许多个灵活的问卷，并能够将某些章节或问题限制为仅供内部用户查看或编辑。
- 多语言
针对国际供应商群体提供多语言问卷支持。
- 通知
用于支持流程的邀请和提醒电子邮件通知。
- 任务列表
包含状态的个性化任务列表
- 工作流程和类型支持
分类过程基于工作流引擎。类型支持通过不同的工作流和通知集来使用多种注册和评估过程。

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation 提供评估和控制客户供应商业绩的能力。此功能提供：

- 业绩评估
允许依据记分卡上定义的时间段按类别和/或组织创建和管理跨职能供应商业绩评估。
- 反向评估
允许依据记分卡上定义的时间段按类别和/或组织创建和管理供应商自评评估。
- 单个/多个评估者
由一个或多个专家评估的标准，其中每个专家拥有不同的权重。
- 协调
支持发起方指定协调者来代替评估者。协调者将收到一个任务，使用其指定的条件选择评估者。
- 角色支持
能够在记分卡中针对某些条件定义角色，将评估者指定简化为发起者评估条件。
- 自动应答
条件的答案可源自于外部源的存储信息（事实）。
- 评估系列
允许客户自动定期生成自动化业绩评估流程的评估结果。
- 评估发布
为某一指定的用户组提供选项来查看评估结果，以返回结果进行纠正或发布，从而进行分析和报告。
- 相关性记分卡
能够链接记分卡，并因此使用基于一个记分卡的业绩评估的结果来解答基于另一个记分卡的业绩评估的条件。
- 战略重要性
允许创建和管理战略重要性评估，这允许基于简化的评估流程和记分卡来评估供应商未来的重要性。

- 分析和报告
允许客户查看和搜索发布的业绩评估以及战略重要性评估。客户还可以创建详细视图报告或业绩评估比较。
- 条件池
在一个中心池中存储记分卡中使用的所有章节和条件（类型为文本、数字和多选项）。
- 记分卡设计
通过提供在章节和条件级别定义权重的能力，允许定义多个灵活的记分卡。
- 多语言
针对国际用户群提供多语言记分卡支持。
- 通知
用于支持流程的邀请和提醒电子邮件通知。
- 任务列表
包含状态的个性化任务列表。
- 工作流程和类型支持
评估过程基于工作流引擎。类型支持通过不同的工作流和通知集来使用多种业绩评估和战略重要性过程。

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification 基于基本指标（例如，供应商评估结果和战略价值评分）将现有和潜在的供应商组织起来，并归为服务类。然后，此分类可用作供应商产品服务组合的活动开发和提升的基础。此功能提供：

- 供应商分段
允许创建和管理供应商分类，以确定特定于某一分类和/或组织范围的供应商类别。
- 当前结果
活动供应商分类显示针对定义范围中的供应商指定的当前分类。
- 分析和报告
允许客户查看和搜索活动供应商分类。客户可以创建有关分类结果的报告。
- 标准策略
针对有关此供应商进一步操作的每个等级定义策略。
- 多语言
针对国际用户群提供多语言记分卡支持。
- 任务列表
包含状态的个性化任务列表
- 工作流程和类型支持
分类过程基于工作流引擎。类型支持通过不同的工作流来使用多种分类过程。

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development 包括规划、实施和控制优化项目中的操作和活动。它能够使用可持续的严格等级系统来确定供应商的开发目标、定义日期和职责以及控制增强。此功能提供：

- 开发操作
允许创建和管理特定于操作的范围和焦点（供应商、类别、组织和/或区域）以及安排的计划时间和实际时间。

- 任务支持
能够定义操作并且将操作细分为可分配给内部和外部用户的较小任务以供执行。
- 任务执行
支持内部和外部用户执行分配给他们的任务。
- 项目和工作包
允许将操作分组到项目和工作包，从而提供更好的有关特定区域的所有操作的概览。
- 分析和报告
允许客户查看和搜索已发布的项目和操作。客户可以创建项目详细视图的报告。
- 标准操作
能够创建可用作创建新操作模板的预定义操作和任务。
- 通知
用于支持流程的邀请和提醒电子邮件通知
- 任务列表
包含状态的个性化任务列表
- 工作流程和类型支持
开发过程基于工作流引擎。类型支持通过不同的工作流和通知集来使用多种操作过程。

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management 简化结构化和整体过程，以识别、控制和评估采购过程中与供应商相关的风险。全面的报告和分析功能与自动的早期警告系统相结合，能够跟踪和识别潜在风险，并且能够主动触发适当措施来帮助避免和减轻风险。此功能提供：

- 风险评估
允许基于风险记分卡来创建和管理限于供应商、类别、组织和/或区域的风险评估。
- 自动应答
可基于外部源中存储的信息自动更新指标的答案（事实）。
- 风险指标
能够查看“风险指数”、“可能性”和“影响”指数中汇总的风险评估的结果。
- 公式支持
能够使用公式通过风险评估中的指标来计算指数。
- 当前结果
活动供应商分类显示针对定义范围中的供应商指定的当前分类。
- 阈值和突出显示
能够定义指标和指数的目标和容错上下阈值。并且将基于这些阈值突出显示结果。
- 分析和报告
允许客户查看和搜索活动风险评估。客户可以创建有关风险评估结果的报告。
- 指标池
在一个中心池中存储风险记分卡中使用的所有指标（类型为数字和多选项）。
- 记分卡设计
允许定义多个灵活的风险记分卡。
- 多语言
针对国际用户群提供多语言记分卡支持。

- 任务列表
包含状态的个性化任务列表
- 工作流程和类型支持
风险过程基于工作流引擎。类型支持通过不同的工作流来使用多种风险过程。

3. 可选功能部件

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

允许客户访问和搜索存储库、执行和批准发布任务、接收风险警报、查看并执行报告以及查看并响应资格评估、业绩评估和供应商开发操作。

3.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment

该功能可用作客户非生产活动的一部分，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、基准评测、登台、质量保证活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 IBM SaaS 产品的附加组件或扩展。

4. 金牌支持服务产品

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

本服务产品包含每季度最多四次数据库刷新、改进的 99.7% 的目标服务级别协议 (SLA) 以及在周末而非工作时间进行的升级计划。

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support 还提供加速价值负责人 (AVL)。AVL 可以是 IBM 员工或 IBM 分包商，并将执行以下任务：

- 问题管理
IBM 将提供定期状态更新，促进客户与 IBM 之间就问题进行交流，推动解决开放性并提供每月活动管理报告。
- 主动支持
IBM 将提供指定联系人，该人员将针对 IBM SaaS 提供指导和帮助，帮助减少或防止 IBM SaaS 发生问题。这些活动包括但不限于提示客户注意其他客户遇到的授权程序分析报告（称为 APAR），帮助开发风险缓解计划（当针对客户的环境提出升级等更改建议时），参与产品生命周期和维护规划以及提供定期报告。
- 技能共享
IBM 将通过邀请客户参加由资深技术专家主持的简介会和早期访问技术信息，促进与 IBM SaaS 相关的客户技能开发。

客户应：

- 指定一名主要联系人，在联系 IBM 以请求帮助之前，该联系人负责接收和传播支持凭单信息，更新、修订未完成的支持凭单并划分优先级，以及审查事件状态报告；
- 在 IBM SaaS 开始后，传达主要联系人的联系详细信息，并就主要联系人的任何变更提前 30 天通过 AVL 以书面形式通知 IBM；并且
- 参加由 AVL 主持的电话会议。

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

本服务产品包含 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support 的所有特征及以下内容：

- 年度运行状况检查远程交付服务
IBM 将提供客户 IBM SaaS 配置、部署和使用的运行状况检查评估。该评估将包括结果和针对 IBM SaaS 使用的改进建议。在此服务中，IBM 将审查客户实施的原始文档，审查开放的 APAR，采访最终用户，审查客户的 IBM SaaS 配置，提供每个模块集成和定制的评估，并提供分析报告（附带结果、观察和改进建议）。

- 升级远程交付服务
IBM 将为使用 IBM SaaS V10.0 或更高版本的客户提供升级服务，以升级至同一版本的更高发行版。客户必须订购非生产环境 IBM SaaS，阅读所有新发行版文档，创建并拥有升级项目计划，并针对要升级的 IBM SaaS 提交相应支持凭单。IBM 将为客户项目和用户支持计划提供指导，审查和控制 IBM SaaS 配置文件，审查新功能并指导客户进行升级测试。
- 季度业务审查
IBM 将与客户接洽以查看客户的 IBM SaaS，包括客户采用、当前操作、问题和未来计划。
- 针对周末升级的优先级计划
在为客户以及购买 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support 的其他客户预留的时间内，客户可以优先安排周末升级计划。

5. 远程交付服务

为了让 IBM 交付服务项目，客户将：

- 指定一名客户联络人，他是与 IBM SaaS 相关的所有沟通的联络人，并且有权在与 IBM SaaS 相关的所有事项中代表客户行事；充当 IBM 与客户所有参与 IBM SaaS 的部门之间的联络人；参与项目状态会议，在 IBM 提出请求后的三 (3) 个工作日内获取并提供信息、数据和决策；根据需要帮助解决并逐级提出客户组织内的 IBM SaaS 问题；
- 向 IBM 提供对客户 IBM SaaS 的访问权限；
- 为完成客户任务和活动进行合作；
- 确认并同意这些服务旨在支持实施软件的一个业务领域，并且具有一组需求。IBM SaaS 支持多个业务领域的部署，但是额外的业务领域可能需要额外的服务项目；
- 提供与所购买的服务项目相关的客户业务需求；
- 负责开发和实施测试计划、对应测试脚本和相关数据；
- 负责最终用户业务流程的开发，以及面向最终用户的支持服务的开发和交付；
- 如果第三方的工作可能会影响 IBM 提供服务的能力，可在与第三方接洽之前咨询 IBM，并对第三方的管理和责任履行负责。

5.1 服务项目

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM 将向客户管理员提供 IBM SaaS 支持服务。这包括管理功能的功能审查、最佳实践讨论、在测试站点执行管理功能的实际经验，以及响应支持会议过程中出现的特定客户问题。每次支持会议为期一天，依据客户请求针对五个特定可选的 IBM SaaS 服务产品其中的一个。针对客户为支持会议所选的可选 IBM SaaS 的 IBM SaaS 功能，IBM 将组织相关支持研讨会。主题将涵盖与所选模块相关功能的概述、模块组件配置的流程、针对使用 IBM SaaS 功能的关键业务注意事项以及与 IBM SaaS 功能相关联的管理要素，例如，组织、用户和类别。研讨会将包含功能概述以及客户用户实践练习，用于熟悉 IBM SaaS。必须购买 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

5.1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement

IBM 将提供相关服务来实施 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management 资格模块，包括供应商自注册，从而支持客户将 SLM 用于 IBM Emptoris Strategic Supply Management 服务产品套件的主要供应商加盟方法。IBM 将针对 IBM SaaS 开展两次时长 4 小时的设计研讨会。一次研讨会将讨论供应商加盟方法、供应商自注册功能和针对加盟流程中的下一步清除供应商的流程。第二次研讨会将讨论供应商资格审查流程，包括使用评估问卷和控制流程，以支持将供应商用于客户购买的 IBM Emptoris Strategic Supply Management 服务产品。IBM 将使用代表客户详细信息构建此流程的原型。IBM 将向客户提供 16 小时的支持培训。IBM 将支持在生产 IBM SaaS 中构建配置项。这将包括：注册和一张评估问卷（每张问卷最多包含 75 个问题）、一种类型、一个模板以及一个通知捆绑项。IBM 将针对 IBM SaaS、客户验证流程、客户业务流程开发、客户最终用户支持向客户提供咨询支持。必须购买 IBM Emptoris Strategic Supply

Management Master File Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM 将提供相关服务来实施 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation 服务产品。IBM 将针对 IBM SaaS 开展一次时长 4 小时的设计研讨会。此研讨会将讨论：评估记分卡、用户角色和许可权、评估通知以及客户需求。IBM 将针对评估要素的配置方法开发设计文档。IBM 将使用代表客户详细信息构建此评估方法的原型。IBM 将向客户提供 16 小时的支持培训。IBM 将支持在生产 IBM SaaS 中构建配置项，包括一个最多包含 30 个条件的记分卡、一种类型、一个模板以及一个通知捆绑项。IBM 将针对 IBM SaaS 使用、客户验证流程、客户业务流程开发、客户最终用户支持向客户提供咨询支持。必须购买 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM 将提供相关服务来有效地实施 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification 服务产品。IBM 将开展一次时长 4 小时的设计研讨会，此研讨会将解决以下问题：定义分类条件、供应商分类分析和报告需求、用户角色和许可权、分类通知以及客户需求。IBM 将针对分类要素的配置方法开发设计文档。IBM 将使用代表客户详细信息构建此分类方法的原型。IBM 将向客户提供 16 小时的支持培训。IBM 将支持在生产 IBM SaaS 中构建配置项。这将包括一个基于记分卡的分类（最多包含 20 个条件）以及一个通知捆绑项。IBM 将针对软件使用、客户验证流程、客户业务流程开发、客户最终用户支持向客户提供咨询支持。必须购买 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

5.1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement

IBM 将提供相关服务来实施 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management 服务产品。IBM 将针对 IBM SaaS 开展一次时长 8 小时的设计研讨会。此研讨会将讨论：风险模型和整体流程、供应商风险分析和报告、用户角色和许可权、供应商风险通知和客户需求。IBM 将针对供应商风险要素的配置方法开发设计文档。IBM 将使用代表客户的详细信息构建此供应商风险方法的原型。IBM 将向客户团队提供 16 小时的支持培训。IBM 将支持在生产 IBM SaaS 中构建配置项。这将包括一个最多包含 20 个指标的风险记分卡，包含五个警报定义、一种类型以及一个通知捆绑项。IBM 将针对软件使用、客户验证流程、客户业务流程开发、客户最终用户支持向客户提供咨询支持。

必须购买 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM 将提供相关服务来实施 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development 服务产品。IBM 将针对 IBM SaaS 开展一次时长 8 小时的设计研讨会。此研讨会将讨论：供应商开发流程（使用相应的分析和报告）、用户角色和许可权、供应商风险通知以及客户需求。IBM 将针对供应商开发要素的配置方法开发设计文档。IBM 将使用代表客户的详细信息构建此供应商开发方法的原型。IBM 将向客户团队提供 16 小时的支持培训。IBM 将支持在生产 IBM SaaS 中构建配置项。这将包含最多三个开发项目和一个通知捆绑项。IBM 将针对软件使用、客户验证流程、客户业务流程开发、客户最终用户支持向客户提供咨询支持。必须购买 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

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 PoE 中加以规定，那么它就适用。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

1. 可用性积分

- a. 必须在影响 IBM SaaS 可用性事件发生之后 30 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效的 SLA 索赔的赔偿将基于 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 IBM SaaS 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 IBM SaaS 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 IBM SaaS 适用最高的赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。
- b. 对于捆绑 IBM SaaS（打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个 IBM SaaS 服务产品），赔偿的计算将基于捆绑 IBM SaaS 的每月单一组合价格，而不是每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在给定的时间内，客户只能对一个单项 IBM SaaS 提交相关索赔。

2. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
< 99.7% (针对购买金牌支持的客户)	2%
< 99.0% (如果未购买金牌支持)	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

* 如果 IBM SaaS 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。

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

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: right;"> <p>30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟</p> <p>- 500 分钟停机时间</p> <p>= 42700 分钟</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> <p>总时间 43,200 分钟</p> </div> <div style="text-align: left;"> <p>= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性</p> </div> </div>
