

## IBM Emptoris Program Management 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 Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

### 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**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「客戶」應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 供應項目的特定「授權使用者」取得個別的專用授權。「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，取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權數。

基於本 IBM SaaS 之用途，「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. 「**約定**」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關 IBM SaaS 的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。
- c. 「**實例**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「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 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

### 3.2 遠端服務計費

遠端服務及維護訂用項目係以遠端交付，或於 IBM 位置交付。交付專案計劃及專案說明文件時，係將其視同 IBM 自有文件，「客戶」有權為其商業活動無限制複製及重複使用該等計劃及說明文件。IBM 將於收到訂單後 20 個營業日內指定交付資源，並提供每週專案進展狀況報告。「遠端交付服務約定」應於服務活動開始後 150 日內完成。

### 3.3 驗證

「客戶」應遵循下列規定：i) 在合理之必要情形下，應維護並依要求而提供記錄、系統工具輸出及允許進入被授權人所在處所，以利 IBM 及其獨立稽核員驗證「客戶」是否遵循「本授權」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前項驗證所定其他費用與債務。前揭循規驗證義務於本 IBM SaaS 授權期間及其後二年內有效。

## 4. IBM SaaS 訂用期間續約選項

IBM SaaS 授權期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。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」提供九十日前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月底。

## 5. 技術支援

IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook（IBM 軟體即服務支援手冊），內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。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。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	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。 附註：本公司將以全年無休之方式，協同「客戶」解決重大問題，惟「客戶」應於本公司協同解決問題之期間提供技術資源。	1 小時內	全年無休
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內	週一至週五營業時間內
3	<b>輕微業務影響：</b> 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求	1 個營業日	週一至週五營業時間內

## 6. IBM SaaS 供應項目附加條款

### 6.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開指稱「客戶」為本 IBM SaaS 之訂用者。

### 6.2 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 SaaS 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。

### 6.3 資料

IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為 IBM SaaS 一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，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 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

於歐盟各成員國、冰島、列支敦斯登、挪威及瑞士所執行之交易，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）：加拿大、印度、愛爾蘭及美國。「客戶」同意 IBM 於其合理判定有必要提供及支援 IBM SaaS 時，得以通知變更前項國家/地區位置之清單。就歐洲經濟區域或瑞士地區之個人資料傳輸，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之 EC Decision 2010/87/EU，按其對應之簽約人角色簽訂個別標準未修改之「歐盟範本條款」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 備份

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，保留期間之上限為九十日，如係非正式作業實例，保留期間之上限為七日。「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 無義務回復被刪除之資料，若要嘗試回復該等資料，在適用情形下，則需計費。

### 6.6 IBM SaaS Expiration

於本 IBM SaaS 到期或終止之前，「客戶」可使用所提供之 IBM SaaS 之報告或匯出特殊裝置擷取資料。客製資料擷取服務依個別合約之規定提供。IBM 收到「客戶」之支援要求後，IBM 將於 IBM SaaS 到期日或終止日後 30 日內，將採用原申請格式之「客戶」內容電子複本退還「客戶」。

### 6.7 IBM SaaS 升級

IBM 將於雙方合意時間安裝及配置正式作業或非正式業 IBM SaaS 實例之軟體升級，惟受「客戶」時區營業時間內可用時程安排之拘束。「客戶」得依 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential 或 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support 訂用項目之可用時程安排，要求將時程安排在週末。IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support 訂用者享有優先將升級排程之時程安排在週末之權利。

IBM 就作為 IBM SaaS 之一部分而提供之軟體版本，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 之各實例移轉至前項軟體支援版本。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前項軟體支援版本，且未移轉之原因係非單由 IBM 或其承包商之延遲所致者，IBM 得於 30 日前以書面通知「客戶」終止本合約。

## 6.8 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（如係為頂級支援者，每季最多進行四次）。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。

## 6.9 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 (internet uniform resource locator)，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。

## 6.10 災難回復

如「客戶」係於最新之 IBM SaaS 支援版本上執行，且已購買至少一個非正式作業環境，萬一因天災（例如：火災、地震、水患等）致使主要系統發生毀壞之情形時，IBM 將善盡商業上合理之努力完成災難回復，期於 72 小時之回復目標內，將「客戶」之正式作業資料回復成「客戶」之其中一個非正式作業環境。不提供任何保證或服務水準協定。

## 6.11 累計授權需求

「客戶」應取得「實例」授權，以及足以涵蓋 IBM SaaS users of IBM Emptoris Program Management on Cloud 的 IBM SaaS 使用者的「授權使用者」授權。

## 6.12 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，以及配置策略供應管理平台內部及外部使用者、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 SaaS 說明

IBM Emptoris Program Management on Cloud 可讓一般使用者取得即時程式可見性，以及主動管理各種程式管理活動。可配置的表單及工作流程可讓一般使用者處理並管理重要的程式作業。本 IBM SaaS 供應項目可讓一般使用者透過儀表板及報告功能，來主動監視、測量及追蹤成本節省及程式目標。此供應項目包含下列項目：

a. 作業管理

可用於建立作業、指派角色、建立警示及通知，以及鏈結至上層專案。使用者還可以建立作業里程碑，並將那些里程碑鏈結至相關的來源事件及合約。角色型態提供作業更新項目及洞察力，指出專案是否依照完成時間表進行；

b. 程式及專案管理

程式及專案管理功能可讓使用者運用範本，建立由多個作業組成的專案，並將團隊及資源指派給那些專案。使用者可以監視專案及程式，並取得看見問題及「紅旗」的能力，以及依專案或程式追蹤成本節省；

c. 儀表板及報告

可在某個中心位置利用客製儀表板及報告顯示採購提議。可讓使用者依作業或里程碑來追蹤進度及報告；

d. 成本節省追蹤

記錄專案或作業所達成的成本節省，並將核准的成本節省自動累積更新至專案及程式層次。提供為成本節省程式及報告建立核准工作流程的選項；

e. 問題追蹤

追蹤影響工作流程、程式及專案的問題及風險。在到達重要里程碑時提供見解，並讓使用者監視瓶頸。根據問題/風險嚴重性來自動調整作業狀態，並防止具有未解決問題的作业結束；

f. 資源管理

可顯示資源使用情形，並根據使用者追蹤已指派的作業及作業天數。報告平均作業持續時間、完成及其他「關鍵績效指標 (KPI)」；

g. 工作流程管理

可讓使用者利用圖形模型器來建立程序工作流程，以及指派警示及通知。

h. 安全

依程式、專案、作業或里程碑來使用角色型安全限制，以管理特定的使用者角色及存取權；及

i. 要求管理

可讓使用者根據已配置的表單來建立要求。「要求管理」可使用已配置的「工作流程管理」，來指引並將要求導向至適當的使用者。

IBM SaaS 可讓「客戶」輸入及管理內含所適用之隱私權法律可能視為個人資料 (PI) 之資訊的內容：

- 聯絡資訊（姓名、住址、電子郵件、電話號碼、人員 ID、成本中心）
- 技術 ID（使用者名稱、密碼、IP 位址、MAC 位址）

本 IBM SaaS 並非專為機敏性個人資料、受保護的健康資訊或其他受管理內容之特定安全需求而設計。「客戶」應自行負責判斷，就「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用之內容類型而言，本 IBM SaaS 是否符合「客戶」之需求。在任何情況下，「客戶」均不得使用本 IBM SaaS 蒐集、處理或儲存受保護健康資訊。

本 IBM SaaS 於 IBM 網路與網路存取點或使用者機器間進行資料傳送時，會將內容加密。如「客戶」係使用 10.1.1 版或更高版本之 IBM SaaS 者，本 IBM SaaS 於等待資料傳送而處於靜止狀態時將內容加密，否則，「客戶」應於其將內容新增至本 IBM SaaS 前，自行負責將內容加密。

## 2. 選用特性

### 2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

「客戶」得存取及搜尋「程式管理」及「要求管理」儲存庫、檢視報告、建立要求、以核准者或遞送者身分參與工作流程、接收及回應評估、接收及回應作業及/或要求、接收及更新所指派作業的狀態，以及接收風險警示。

### 2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

本供應項目可作為「客戶」非正式作業活動之一部分，該等活動包括但不限於測試、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 供應項目的附加或延伸項目。

## 3. Premium Support 供應項目

### 3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

本供應項目每季最多包含四次資料庫重新整理、經改善達到服務水準協定 (SLA) 99.7% 之目標，以及將升級排程之時程安排在週末（而非營業時間）。

IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support 亦提供「Accelerated Value 領導人」(AVL)。AVL 可能是 IBM 員工或 IBM 轉包商，且應執行下列作業：

- 問題管理  
IBM 將提供定期狀態更新、協助進行「客戶」與 IBM 間就各項問題所為之協商、促進未解決問題之解決，以及提供活動相關每月管理報告。
- 前瞻性支援  
IBM 將提供所指名之聯絡人，就 IBM SaaS 提供相關指導及協助，以利於減少或防止 IBM SaaS 發生問題。前揭活動包括但不限於以下各項：向「客戶」警示其他「客戶」所體驗之授權程式分析報告（稱為 APAR）；於提議「客戶」環境進行變更（例如：升級）時協助開發風險降低計劃；參與產品生命週期及維護規劃；及提供定期報告。
- 技能分享  
IBM 將以邀請資深技術專業人員進行簡報及提供技術資訊搶先存取之方式，協助「客戶」進行有關 IBM SaaS 之技能開發。

「客戶」得：

- 指定「主要聯絡人」，由該人負責收受及散布支援問題單資訊、更新項目、修正程式，並訂定未解決支援問題單優先順序，以及於聯絡 IBM 請求協助前，先行審閱意外事件狀態報告；
- 於本 IBM SaaS 開始執行時傳達「主要聯絡人」之詳細聯絡資料，並於事前 30 日透過 AVL，以書面向 IBM 傳達「主要聯絡人」之變更事項；及
- 參與由 AVL 主持之電話會議。

### 3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

本供應項目包括 IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support 之一切性質，以及以下各項：

- 年度性能檢查遠端交付服務  
IBM 將提供性能檢查評量，評量項目為「客戶」對本 IBM SaaS 所為之配置、部署及使用。前項評量應包括發現項目，以及就本 IBM SaaS 之使用，提出改進建議。IBM 將於其執行本服務之各部分時，審查「客戶」實作之原始說明文件、審查開放式 APAR、訪談使用者、審查「客戶」對本 IBM SaaS 所為之配置、提供各模組之整合與客製之評量，以及交付分析報告，其中載明發現項目、觀察事項及改進建議。

- 升級遠端交付服務  
IBM 將為使用 10.0 版或更高版本 IBM SaaS 之「客戶」提供升級服務，以升級至同版本之後續版次。「客戶」必須訂用非正式作業環境 IBM SaaS，閱讀一切新版本之說明文件、建立及擁有升級專案計劃，以及提交欲升級 IBM SaaS 之適用支援問題單。IBM 會就「客戶」之專案及使用者啟用計劃提供指導、審查及控管 IBM SaaS 配置檔、審查新特性，以及提供「客戶」升級測試之指導。
- 客製程式碼安裝  
作為本 IBM SaaS 之一部分，IBM 將提供 IBM Professional Services 所建立客製程式碼之安裝（依雙方當事人所訂個別合約之規定提供）。
- 季度業務審查  
IBM 會協同「客戶」一併審查「客戶」之 IBM SaaS，包括「客戶」之採用項目、現行動作、問題及未來計劃。
- 週末升級優先排程  
「客戶」會收到週末升級排程喜好設定，其時程表包含專為「客戶」及其他購買 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support 之「客戶」所保留之時間。
- 外部程式碼  
「客戶」必須訂用 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support，始得於本 IBM SaaS 安裝客製構件，例如：使用者結束程式、配接器或其他外部處理程序。

#### 4. 遠端交付服務

為使 IBM 得以交付「服務約定」，「客戶」應遵循下列規定：

- 指派「客戶」聯絡人，負責處理本 IBM SaaS 一切相關聯絡，該聯絡人應有權代表「客戶」執行本 IBM SaaS 一切相關事項；作為 IBM 與「客戶」之參與本 IBM SaaS 之各部門二者間之溝通窗口；參與專案進展狀況會議，於 IBM 提出要求後三個營業日內取得並提供資訊、資料及決策；視需要協助解決及提報「客戶」組織內之 IBM SaaS 問題。
- 允許 IBM 存取「客戶」之 IBM SaaS；
- 協同完成「客戶」之作業與活動；
- 確認並同意前揭「服務」之設計目的，在於依一組要件，支援實作本軟體之一個商業領域。本 IBM SaaS 支援多個商業領域之部署，但額外領域可能需要額外「服務約定」；
- 提供「客戶」有關其所購買「服務約定」之商業需求；
- 負責開發及實作測試計劃、對應測試 Script，以及相關資料；
- 負責開發使用者商業程序，以及開發啟用服務，並將該等服務交付使用者；及
- 第三人之工作可能會影響 IBM 提供「服務」之能力者，聘僱該等第三人之前，應先諮詢 IBM 意見，且對於該等第三人之管理及績效，「客戶」應負其責。

#### 4.1 服務約定

##### 4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM 將提供服務，以利用一個要求類型之「客戶」meta 資料、要求工作流程及相關通知施行要求管理功能。IBM 將舉辦一場設計研習會，研習時間為 8 小時，探討內容為「客戶」需求及一個要求類型之下列要素：meta 資料需求、工作流程需求、通知需求、使用者角色、專為該要求指定之安全設計及組織，以及報告需求。IBM 最多將提供 16 小時用以配置要求建構之管理者啟用課程，以及最多 8 小時一般使用者訓練內容開發課程。IBM 將依前揭設計方式，於非正式作業環境中建置一個原型。IBM 將於正式作業 IBM SaaS 中建置受限的一組配置，以支援啟用功能，使「客戶」小組得以完成該建置活動。該建置活動包括一個要求類型，該要求最多可有 10 個相關之額外「客戶」特定 meta 資料欄位，最多可有 5 個工作流程，各工作流程間決策點總數上限為 15 個，該要求最多可有三項通知，以及每項「客戶」需求最多可有二個含有安全配置之使用者角色。IBM 將支援「客戶」執行測試活動，包括軟體問題之追蹤，以及 IBM 嚴重性 1 支援問題單之呈報管理。必須先購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。

#### **4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement**

IBM 將提供服務，以依 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement 之交付，對本 IBM SaaS 中之一個額外「要求」類型進行配置。必須先購買 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。

#### **4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement**

IBM 將提供服務，以利用一個專案類型之「客戶」meta 資料、專案工作流程及相關通知施行專案管理功能。IBM 將舉辦一場設計研習會，研習時間為 8 小時，探討內容為「客戶」需求及一個專案範本之要素：專案作業、meta 資料需求、工作流程需求、專案通知需求、使用者角色、專為該專案指定之安全設計及組織，以及專案報告需求。IBM 最多將提供 16 小時用以配置專案建構之管理者啟用課程，以及最多 8 小時一般使用者訓練內容開發課程。IBM 將依前揭設計方式，於非正式作業環境中建置一個原型。IBM 將於正式作業 IBM SaaS 中直接建置受限的一組配置，以支援啟用功能，使「客戶」小組得以完成該建置活動。該建置活動包括一個專案範本，該專案最多可有 10 個相關之額外「客戶」特定 meta 資料欄位，最多可有 5 個工作流程，各工作流程間決策點總數上限為 15 個，該專案最多可有三項通知，以及每項「客戶」需求最多可有二個含有安全配置之使用者角色。IBM 將支援「客戶」執行測試活動，包括軟體問題之追蹤，以及 IBM 嚴重性 1 支援問題單之呈報管理。必須先購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。

#### **4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service**

IBM 將提供服務，以依 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement 之交付，對本 IBM SaaS 中之一個額外專案範本進行配置。必須先購買 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。

#### **4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM 會為本 IBM SaaS 之「客戶」管理者提啟用服務。該等啟用服務應包括管理功能之功能審查、實作典範討論、於測試網站執行管理者功能以進行實際操作體驗，以及在啟用講習會期間回應「客戶」之特定問題。IBM 將舉辦一場本 IBM SaaS 管理者功能啟用研習會，研習內容包括要求類型與專案範本及其相關 meta 資料、工作流程、使用者角色，以及安全、報告及通知配置等功能。前揭研習會包括功能概觀，以及「客戶」使用者實際操作演練，以熟悉本軟體。必須先購買 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement 或 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。



## 附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

### 1. 可用度扣抵

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於已影響 IBM SaaS 可用性之事件發生後三十個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本 IBM SaaS 未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本 IBM SaaS 正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本 IBM SaaS 回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之 IBM SaaS 累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別 IBM SaaS 被組合並以單一結合價格販售之組合 IBM SaaS，將根據組合 IBM SaaS 的單一結合每月價格來計算費用，而非以各別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算。「客戶」於特定時間僅限提交與一個個別 IBM SaaS 有關之「請求」。

### 2. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
< 99.7% - 適用於購買 Premium Support 之「客戶」	2%
< 99.0% - 未購買 Premium Support 者	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

\*如 IBM SaaS 係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效 IBM SaaS 當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。

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

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 2% 可用度扣抵
--	--------------------------------