

IBM Emptoris Program Management on Cloud

本服務說明敘述 IBM 提供予「客戶」之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

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。「雲端服務」供應項目可讓一般使用者透過儀表板及報告功能，來提前監視、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。角色型狀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洞察，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案。

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。

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。

1.1 選用特性

1.1.1 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。

1.1.2 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本「雲端服務」供應項目附加或延伸項目。

2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特性及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」及資料保護特性之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特性，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則 IBM 之資料處理附錄 (DPA) 及「DPA 附件」（網址：<http://ibm.com/dpa>）及適用之「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更有通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("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，

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大影響且本「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「雲端服務」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「雲端服務」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「雲端服務」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本「雲端服務」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「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與單一個別「雲端服務」有關之「請求」。

3.2 服務水準

合約月份期間的本「雲端服務」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)
小於 99%	2%
小於 97%	5%
小於 95%	10%

*如本「雲端服務」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」之有效本「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

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。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電話、電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「授權使用者」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「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）存取本「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予本「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- 「實例」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓本「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

5.2 遠端服務費用

遠端服務費用依遠端服務之「交易文件」所定費率計費，遠端服務不管使用與否，悉於購買日起九十日後到期終止。

5.3 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明本「雲端服務」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」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「雲端服務」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本「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 雲端服務之升級

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

IBM 就作為「雲端服務」之一部分而提供之軟體版本，應於終止該版本之支援前 12 個月為終止之通知。IBM 將於支援終止日前，協同「客戶」將其「雲端服務」之各實例移轉至獲得支援之軟體版本。前述移轉之費用，由「客戶」負責支付。未於通知之期間內移轉至獲得支援之軟體版本，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 日前以書面終止本合約。

7.3 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。

7.4 由客戶提供之憑證

「雲端服務」將被配置為使用 IBM 提供之網際網路統一資源，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「雲端服務」，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」必須在其「雲端服務」之供應完成前，將必要之憑證及設定資訊提供予 IBM。

7.5 累計授權需求

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

7.6 不需要授權

「雲端服務」供應項目中包括「管理使用者」，該等使用者不需要個別「授權使用者」授權。管理使用者被授權得建立以下各項：內部或外部使用者、內部或外部組織、貨幣表格、系統層次範本、種類、資料來源、群組、角色及工作流程。管理使用者亦得管理以下各項：通知、系統層次配置、種類及主要供應商記錄。若管理使用者進行非管理活動，則需要「授權使用者」授權。