

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的云服务。客户表示缔约方及其授权用户和云服务接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. 云服务

IBM Emptoris Sourcing on Cloud 是客户可在其中管理采购事件的系统，包括：信息请求 (RFI)、报价请求 (RFQ)、提案请求 (RFP)、买方调查、英式反向拍卖和正向拍卖。系统允许客户创建、运行、监视、报告（使用标准报告）以及判定投标和供应商提交的响应。

云服务的基础架构已配置为支持：

- 300 个运行 RFP、RFI、RFQ 或采购方调查事件的并发用户；或
- 270 个运行英式反向和正向拍卖的并发用户；或
- 60 个运行日语或荷兰语反向或正向拍卖的并发用户。

并发用户定义为已登录并同时在系统中处于活动状态的用户。可根据各种因素配置系统，处理更多并发用户。可能需要其他基础架构资源来支持更大使用量。

其基本功能使客户能够：

- 创建和运行 RFI、RFQ、RFP、买方调查、英式反向拍卖和正向拍卖；
- 创建以上事件类型的模板；
- 利用智慧的数据框架和库功能来帮助创建事件；
- 使用一组标准报告来报告事件数据；以及
- 设置一个购买组织。

高级功能部件向客户提供：

- Sourcing Desktop Intelligence (SDI)，以导出投标数据和访问 Microsoft Excel 中的功能来执行大量分析任务；
- 场景分析，利用预先构建的采购优化功能创建约束，满足客户独特的采购需求以及业务首选项；
- 优化的拍卖，以创建约束，使买方在整个事件中运行优化，这样成本便不再是拍卖中供应商排名的唯一因素；
- 灵活投标，允许捆绑式投标、业务量投标和批量业务折扣；
- 供应商决策支持和协作，向供应商提供有关其投标的反馈，允许他们提供创新解决方案、突出其竞争优势以及优化投标；
- 单信封投标和双信封投标，允许买方将 RFP 配置为单信封或双信封结构。

1.1 基本订购

以下描述了作为相应云服务提供的云服务订购选项（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”。本文档中对于云服务的引用适用于已购买的基本订购。

1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

此云服务包含基本功能部件和高级功能部件。

1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

此云服务仅包含基本功能部件。

1.2 可选功能部件

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

此云服务为 IBM Emptoris Sourcing on Cloud 添加高级功能部件。客户必须已拥有 IBM Emptoris Sourcing on Cloud 订购方可购买此选项。

1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

此云服务服务产品能够通过向配置添加额外的服务器提供超越标准服务器配置的容量需求。

1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

此云服务服务产品是一项按需应变服务，将与客户协调以运行和监视事件，还将向供应商提供培训，支持他们完成事件的整个生命周期。

1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

允许客户查看、监控、搜索和运行报告，并为受邀请的事件评分。

1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

此云服务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云服务的附加组件或扩展。

2. 内容和数据保护

“数据处理和保护数据表”（数据表）提供特定于云服务的信息，关于支持处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。本部分规定有关使用云服务和数据保护功能（如果有）的任何详细信息或澄清和条款（包括客户责任）。根据客户选择的选项，可能有多个数据表适用于客户对云服务的使用。数据表可能仅提供英语版本，无本地语言版本。尽管存在任何本地法律或惯例，双方均同意他们理解英语并且英语是有关采购和使用云服务的相应语言。以下数据表适用于云服务及其可用选项。客户确认，i) IBM 可以随时自行修改数据表，ii) 此类修改将取代以前的版本。对数据表进行任何修改的意图将是：i) 改善或澄清现有的承诺，ii) 与当前所采用标准和适用法律保持一致，或 iii) 提供额外承诺。对数据表的修改不会实质性降低云服务的数据安全性。

适用数据表的链接：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1E6F4280B87211E7A5A50513C295686A>

客户负责采取必要的行动来订购、启用或使用可用的云服务数据保护功能，如果客户未能执行此类操作，包括未能满足与内容相关的任何数据保护或其他法律要求，那么客户承担使用云服务的责任。

如果欧盟“一般数据保护条例”(EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 <http://ibm.com/dpa> 中的 IBM 数据处理附件 (DPA) 和 DPA 附录将适用，并作为本协议的一部分加以引用。此云服务适用的数据表将充当 DPA 附录。如果 DPA 适用，根据 DPA 中的规定，IBM 有义务向分包处理机构提供变更通知，并且客户有权利拒绝此类变更。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为云服务提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。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。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现存在关键业务影响并且云服务不可用的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的 3 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 SLA 索赔的赔偿将基于云服务的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对云服务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，到云服务复原为止，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云服务应用适用的最高赔偿，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云服务费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

对于捆绑云服务（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云服务服务产品），赔偿的计算将基于捆绑云服务的每月单一组合价格，而不是每个单项云服务的每月订购费用。在给定时间内，客户只能对一个单项云服务提交相关索赔。

3.2 服务级别

约定的月份内的云服务的可用性

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)
小于 99%	2%
小于 97%	5%
小于 95%	10%

* 如果云服务是从 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”期间有效的云服务当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户提供折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

4. 技术支持

针对云服务的技术支持通过电话、电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统来提供。IBM 的软件即服务支持指南 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于云服务，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

云服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 授权用户是获取云服务时所使用的计量单位。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）访问云服务。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问云服务的“授权用户”的数量。
- 实例是获取云服务所使用的一种计量单位。实例是对云服务特定配置的访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个云服务实例。

5.2 设置费用

将按照交易文档中规定的费率，对每次订购的安装服务按需收取设置费用。

5.3 结算频率

根据选定的结算频率，IBM 将就结算频率期限开始时到期的费用向客户开具发票，延期开具发票的超额使用费和使用类型费用除外。

6. 期限和续订选项

云服务期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的云服务之日算起。PoE 将指定云服务是自动续订、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 中指定的期限对云服务自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，云服务将以月为单位继续有效。云服务的有效期限将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 附加条款

7.1 通用条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为云服务的订户。

客户不得单独使用云服务或与其他服务或产品相结合使用，以支持下列任何高风险活动：设计、构造、控制或维护核设施、公共交通系统、航空交通管制系统、汽车控制系统、武器系统或飞机导航或通信或云服务故障可能会导致严重的人身伤害或死亡重大威胁的任何其他活动。

7.2 支持软件

云服务需要使用客户下载至客户系统的支持软件，以方便云服务使用。客户仅可在与云服务的使用关联的情况下使用支持软件。支持软件是“按现状”提供的。

7.3 云服务升级

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，为生产或非生产环境安装并配置软件升级。订购 Essential 或 Premier Premium Support 的客户可以根据计划可用性，请求安排周末安装或配置。Premier Premium Support 客户将优先安排周末升级。

IBM 将在终止作为云服务的一部分提供的 IBM 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，将客户的每个云服务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。

7.4 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，将生产数据库内容复制到客户的非生产环境。更新服务将在双方协定的时间，按照计划可用性进行。

7.5 客户提供的证书

除非客户特别要求使用自己的因特网统一资源定位符，否则会将云服务配置为使用 IBM 提供的因特网统一资源。如果客户选择为云服务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。客户必须在云服务的配置完成之前，向 IBM 提供所需的证书和设置信息。

7.6 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 Sourcing on Cloud 和 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud 的云服务用户。

7.7 不需要的权利

云服务服务产品中包含管理用户。客户无需为云服务管理用户获取授权用户权利。

管理用户有权创建：内部或外部用户、内部或外部组织、货币表、系统级别模板、类别、数据源、组、角色以及工作流。管理用户还可管理以下项：通知、系统级别配置、类别以及主供应商记录。

任何外部用户（与客户合作的外部第三方关联的用户）都有权访问云服务，并被视为访客用户。客户无需为云服务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) 访客用户提出的与云服务相关的任何索赔；b) 因访客用户产生的费用；或 c) 访客用户对云服务的任何误用。仅向访客用户提供对以下支持：

- 密码和登录问题
- 导航
- 浏览器问题
- 关于产品功能的提问

请联系 IBM 获取除英语外其他语言的支持。

7.8 OJEU 需求

如果客户利用 OJEU 功能，即采购系统将数据传输至 Tenders Electronic Daily (TED) 站点，那么客户负责应用 OJEU 并通过 GAMMA 测试。数据传输仅在客户和第三方站点之间进行。IBM 不在此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不在此类第三方站点或服务承担任何责任。