

IBM Emptoris Sourcing 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 Sourcing on Cloud 是「客戶」可在其中管理委外事件的系統，包括：徵求意見書 (RFI)、徵求報價 (RFQ)、徵求建議書 (RFP)、買方意見調查、英國反向式拍賣，以及正向拍賣。本系統容許「客戶」建立、執行、監視、報告（使用標準報告）及獎勵從供應商提交的競標及回應。

「雲端服務」之基礎架構已配置為支援：

- 300 位執行 RFP、RFI、RFQ 或買方意見調查事件之「並行使用者」；或
- 270 位執行英國反向式拍賣及英國正向式拍賣之「並行使用者」；或
- 60 位執行日本或荷蘭反向式或正向式拍賣之「並行使用者」。

「並行使用者」係指同時登入系統且處於作用中狀態之使用者。系統可依各種因素而配置為用以處理額外「並行使用者」數量。若要支援較大使用容量，則需取得額外基礎架構資源。

基本特性可讓「客戶」執行以下各項：

- 建立及執行 RFI、RFQ、RFP、買方意見調查、英國反向式拍賣及正向式拍賣；
- 建立上述事件類型的範本；
- 運用智慧型資料架構及檔案庫功能來協助建立事件；
- 利用一組標準報告提報資料事件；及
- 設定一個買方組織。

進階特性提供「客戶」以下各項：

- 委外桌面情報 (SDI) - 可匯出競標資料並存取 Microsoft Excel 中的功能，以執行若干分析作業；
- 實務範例分析 - 可利用預建的來源優化功能來建立限制，以符合「客戶」唯一來源需求及商業偏好；
- 優化拍賣 - 可建立限制，讓買方可以在整個事件中執行優化，使成本不再成為拍賣中為供應商分級的唯一因素；
- 彈性競標 - 容許組合競標、商業大量競標及大量商業折扣；
- 供應商決策支援及協同作業 - 可提供供應商有關其競標的意見回饋，可讓他們提供創新的解決方案、強調其競爭優勢，以及優化其競標；及
- 單軌考慮及雙軌考慮競標 - 可讓買方將 RFP 配置為單軌制或雙軌制結構。

1.1 基本訂用選項

以下說明可作為適用「雲端服務」之各「雲端服務」訂用選項（每一個訂用選項稱為一個「基本訂用選項」）。交易文件會載明已購買之「基本訂用選項」。本文件中所稱「雲端服務」，適用於已購買之「基本訂用選項」。

1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

本「雲端服務」包括基本特性及進階特性。

1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

本「雲端服務」僅包括基本特性。

1.2 選用特性

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

本「雲端服務」新增 IBM Emptoris Sourcing on Cloud 之進階特性。「客戶」需備有現有之 IBM Emptoris Sourcing on Cloud 訂用，始得購買本選項。

1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

本「雲端服務」供應項目可將其他伺服器新增至配置，來增加高於標準伺服器配置的容量需求。

1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

本「雲端服務」供應項目是一項隨需應變服務，可與「客戶」協調，以執行並監視事件，以及在事件的整個生命週期中對供應商進行訓練並支援他們。

1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

「客戶」有權檢視、監視、搜尋、執行報告及為其受邀參與的「事件」進行評分。

1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

本「雲端服務」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」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」使用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=1E6F4280B87211E7A5A50513C295686A>

「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) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「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「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「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 設定費

各項設定服務之隨需應變設定費（如有訂購者）係依「交易文件」所定費率支付費用。

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 啟用軟體

本「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。「客戶」僅限搭配本「雲端服務」一併使用啟用軟體。啟用軟體依「現狀」提供。

7.3 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 Essential 或 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。Premier Premium Support 「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 IBM 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前述軟體支援版本，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。

7.4 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。

7.5 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。

7.6 累計授權需求

「客戶」應取得「實例」授權，以及足以涵蓋 IBM Emptoris Sourcing on Cloud 及 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud 的「雲端服務」使用者數量的「授權使用者」授權。

7.7 不需要授權

「雲端服務」供應項目中包括「管理使用者」。「客戶」不需要為「雲端服務」的「管理使用者」取得「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。

任何外部使用者（與「客戶」簽約之外部第三人相關聯的使用者）均得被賦予對「雲端服務」的存取權，且均視為「來賓使用者」。「客戶」不需要為「雲端服務」的「來賓使用者」取得「授權使用者」授權。「客戶」應對「來賓使用者」負完全責任，包括且不限於 a) 此等「來賓使用者」就「雲端服務」提出的請求；b) 此等「來賓使用者」所導致的費用；或 c) 此等「來賓使用者」對「雲端服務」所為之不當使用行為。「來賓使用者」僅享有下列項目之支援：

- 密碼與登入問題
- 導覽
- 瀏覽器問題
- 產品功能問題

請聯絡 IBM，以取得英文以外其他語言之支援。

7.8 OJEU 要件

若「客戶」使用來源系統在其中將資料傳輸至 Tenders Electronic Daily (TED) 網站的 OJEU 特性，則「客戶」應負責套用至 OJEU 並通過 GAMMA 測試。資料傳輸僅限在「客戶」與此第三人網站之間進行。IBM 對這類第三人網站或服務並未提供保證或聲明，也不對這類第三人網站或服務負責。