

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「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

1.1 Managed Cloud Delivery

下列「雲端服務」以下述方式提供：

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

「客戶」將搭配「客戶」之已獲授權 IBM 相關聯程式之運作、使用及存取，而收受 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery 服務，包括正式作業伺服器、正式作業儲存，以及正式作業伺服器與網際網路間之連線。「客戶」之「交易文件」有載明其他「實例」者，IBM 亦將提供選購性、非正式作業環境平台（如下所述）。IBM 為提供已獲授權之 IBM 相關聯程式所適用之 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery，將視所需情形而整合、設定及配置該設備。IBM Emptoris Managed Cloud Delivery 服務不包括資料移轉，資料移轉將於「客戶」提出要求時，始依「客戶」所定時間與資料予以執行。IBM 將提供及維護必要軟硬體、電信軟硬體、安管軟體，以及為運作及維護本「雲端服務」而合理所需之其他軟體。「授權使用者」得於備有網際網路連線及新版 Web 瀏覽器之電腦所發佈網際網路統一資源定址器存取 IBM 相關聯程式，所需規格將於起始受管理應用程式時決定。

非正式作業環境係為一種不同於正式作業應用程式平台之應用程式部署。非正式作業環境平台得放置於正式作業應用程式平台以外之不同設施，該設施由本公司自行決定。非正式作業環境平台之主要用途，係作為用於測試、暫置、訓練或品質確保（由「客戶」自行決定）之平台。

本「雲端服務」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) 之內容，包括聯絡資訊（名稱、地址、電子郵件、電話號碼、人員 ID、成本中心）及技術 ID（使用者名稱、密碼、IP 位址、MAC 位址）。IBM 將依「客戶」、其員工或「來賓使用者」之要求，存取、更新、更正或刪除該等個人資料。

本「雲端服務」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」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。在任何情況下，「客戶」均不得使用本「雲端服務」蒐集、處理訊。

1.1.1 相關聯的 IBM 程式

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery 服務不包括相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明其已取得 IBM 程式之適用授權及「產品更新與技術支援服務」。在「雲端服務」的訂用期間，若要接收 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」，「客戶」將需要維持現行有效之 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。於本合約之期間，「交易文件」中所示「雲端服務」之各實例，僅限使用 IBM Support Lifecycle 文件所規定目前備有標準支援之 IBM 程式之支援版本。

相關聯 IBM 程式	雲端服務
IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements	IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Contract Management Sell Side	IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Contract Management Buy Side	IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Contract Management	IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Services Procurement	IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Sourcing	IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Spend Analysis	IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management	IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Program Management	IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

本「雲端服務」可將其他伺服器新增至配置，來增加容量需求至高於標準伺服器配置。

1.2.2 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator 提供下列功能：

- 動態對映系統可將使用者對於安全應用程式內容的要求導向優化之伺服器；
- 路徑優化技術可逆溯辨識原始基礎架構之優化路徑，以擷取動態應用程式內容；
- 傳輸協定可採用透通方式將伺服器與原點間之通訊優化。
- 伺服器擷取所要求的應用程式內容，然後透過安全的優化連線，將其傳回給使用者。

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection on Cloud 可在「客戶」網路端點與 IBM Emptoris 雲端服務主機作業端點之間提供加密的網站至網站連線。在此二種裝置間傳輸之一切資料流量均以安全方式予以加密。資料先於傳送端加密，再於接收端使用業界標準加密金鑰與方法解密。若非正式作業實例需要虛擬專用網路連線，則需額外之訂用。

1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Reporting Add-On

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Reporting Add-On 提供安裝 IBM Cognos 所需之基礎架構，以搭配 IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery 及 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery 一併使用。倘「客戶」已購買 IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery 或 IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery，則不需要此供應項目。

1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

「客戶」之「交易文件」如有規定者，IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database 可使用下列「雲端服務」適用之加密金鑰，將「客戶」儲存於專用資料庫實例中之資料加密。

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery

- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

加密金鑰係為儲存於金鑰保險箱中之金鑰，且每一資料庫實例均需使用專用而唯一之金鑰。縱使資料庫實例內含於共用硬體，金鑰仍不共用。IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery 及 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery 不將附件儲存於資料庫，故不對附件資料進行加密。

「客戶」就擬予執行資料加密之各正式作業與非正式作業實例，均需購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database 實例。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）及本節其他條款。IBM 資料安全原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

本「雲端服務」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」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。在任何情況下，「客戶」均不得使用本「雲端服務」蒐集、處理訊。

「雲端服務」於 IBM 網路與網路存取點或使用者機器間進行資料傳輸時，不會將內容加密。如「客戶」係使用 10.1.1 版或更高版本之「雲端服務」或已購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database 雲端服務者，本「雲端服務」於等待資料傳送而處於靜止狀態時會將內容加密，否則，「客戶」應於其將內容新增至本「雲端服務」前，自行負責將內容加密。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」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。

3.1 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「雲端服務」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「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「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「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「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一個個別「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）
<99.0	2%
<97.0	5%
<95.0	10%

*如「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「雲端服務」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	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 2% 可用度扣抵
<hr/> 總共 43,200 分鐘	

4. 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。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	顯著業務影響/服務停機： 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	顯著業務影響： 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	輕微業務影響： 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	一些微業務影響： 查詢或非技術要求	1 個營業日	週一至週五營業時間內

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

「雲端服務」供應項目係依下列度量方式銷售：

- a. 「**實例**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。貴客戶應在其「交易文件」中所指定的計量期間，取得讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的足夠授權數。
- b. 「**連線**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一個「連線」是指資料庫、應用程式、伺服器或任何其他類型之裝置與「雲端服務」的一個鏈結或關聯。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋已對或將對「雲端服務」建立的「連線」總數的授權數。

5.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

5.3 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「雲端服務」期間及其後二年內有效。

6. 期間及續約選項

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

7. 其他資訊

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。

7.2 資料

IBM 得就「雲端服務」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「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」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。

7.3 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」應負責對本「雲端服務」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。

7.4 雲端服務之到期

於「雲端服務」終止之前，「客戶」可使用所提供之「雲端服務」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 將於收到「客戶」提出之「雲端服務」終止要求後 30 日內，銷毀採用原申請格式之「客戶」內容電子複本，或將其退還「客戶」。內容銷毀證明或內容複本申請，請洽詢「技術支援中心」。

7.5 雲端服務之升級

IBM 將於雙方同意之時間安裝及配置正式作業實例或非正式業實例之軟體升級，惟受排程可用性之拘束。

IBM 就「雲端服務」之相關聯 IBM 程式版本，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」將其「雲端服務」之各實例移轉至獲得支援之相關聯 IBM 程式版本。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獲得支援之相關聯 IBM 程式版本，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。

7.6 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」之非正式作業實例，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。

7.7 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。

7.8 災難回復

如「客戶」係於最新之「雲端服務」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。

7.9 IBM Sourcing Managed Cloud Delivery 及 Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode 之限制

IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery 供應項目之基礎架構已配置為用以支援以下各項：

- 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。

若「客戶」使用來源系統在其中將資料傳送至 Tenders Electronic Daily (TED) 站台的 Official Journal of the European Union (OJEU) 功能，則「客戶」應負責套用至 OJUE 並通過 GAMMA 測試。資料傳送僅限在「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。