

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 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. Cloud Service

1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud 用户将能够访问 Cloud Service（客户对 Cloud Service 拥有 PoE 中指定的权利），也有权根据购买的用户类型和相应服务描述中的描述来使用这些服务产品。与以下所列产品结合使用的 Cloud Service 必须遵循交易文档中列出的条款以及与此服务产品相关的服务描述。

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator 通过使用 Akamai Technologies Content Delivery Network 提供以下功能：

- 动态映射系统将用户对安全应用程序内容的请求定向至最佳服务器；
- 路由优化技术可识别返回到初始基础架构的最优路径，以检索动态应用程序内容；
- 传输协议显著地优化了服务器与初始点之间的通信；以及
- 服务器可检索请求的应用程序内容，并通过优化的安全连接将其返回给用户。

1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud 在客户的网络端点与 Emptoris Cloud Service 托管端点之间提供站点到站点的加密连接。这两种设备之间的所有流量均以安全方式进行加密。数据使用行业标准加密密钥和方法从发送端加密，并在接收端解密。如果非生产实例需要虚拟专用网 (VPN) 连接，那么需要另外订购。

1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud 使用针对以下 Cloud Service V10.1 以及更低版本（如果已在客户的交易文档中指定）的加密密钥，为客户存储在专用数据库实例内的数据提供加密：

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

加密密钥是存储在密钥保险库内的密钥，每个数据库实例都需要专用的唯一密钥。即使数据库实例部署在共享硬件上，也不会共享密钥。IBM Emptoris Contract Management on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 和 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 不会在数据库中存储附件，因此附件数据未加密。

为客户希望加密数据的每个生产和非生产实例，客户必须购买一个 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud 实例。

1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On 将提供必要的基础架构来安装 IBM Cognos，以便与 IBM Emptoris Program Management on Cloud、IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud、IBM Emptoris Sourcing on Cloud 和 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud 一起使用。只有在这些服务中生成或存储的数据可与 IBM Cognos 功能一起使用。配置和数据模型创建服务在单独的协议下有效。如果客户已购买 IBM Emptoris Contract Management on Cloud 或 IBM Emptoris Services Procurement on Cloud，则不需要此服务产品。

1.6 远程交付服务

为了让 IBM 交付服务项目和维护服务，客户将：

- 指定一名客户联络人，他是与 Cloud Service 相关的所有沟通的联络人，并且有权在与 Cloud Service 相关的所有事项中代表客户行事；充当 IBM 与客户所有参与 Cloud Service 的部门之间的联络人；参与项目状态会议，在 IBM 提出请求后的三 (3) 个工作日内获取并提供信息、数据和决策；根据需要帮助解决并逐级提出客户组织内的 Cloud Service 问题；
- 向 IBM 提供对客户的 Cloud Service 的访问权限；
- 为完成客户任务和活动进行合作；
- 确认并同意这些服务旨在支持实施软件的一个业务领域，并且具有一组需求。Cloud Service 支持多个业务领域的部署，但是额外的业务领域可能需要额外的服务项目；
- 提供与所购买的服务项目和维护服务相关的客户业务需求；
- 负责开发和实施测试计划、对应测试脚本和相关数据；
- 负责最终用户业务流程的开发，以及面向最终用户的支持服务的开发和交付；
- 如果第三方的工作可能会影响 IBM 提供服务的能力，与第三方接洽之前咨询 IBM，并对第三方的管理和责任履行负责。

1.6.1 服务项目

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM 将提供服务以审查和确认客户对于部署 IBM Strategic Supply Management Cloud Service 的需求。此需求评估将包括针对生产系统有效运行的 IT 资产的技术调整、与软件最低需求相关的最终用户工作站功能的技术评估、与客户需求相关的软件模块的高级功能适配评估以及针对客户期望的项目方法、项目资源和项目时间安排的讨论。IBM 未来将提供建议的项目方法（附有相关服务建议）、IBM 概算、项目时间线估算以及客户项目团队的资源估算。IBM 还将提供建议的 IT 资产规模调整，以及客户工作站功能评估。

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service

IBM 提供服务支持 Virtual Supplier Master 文件功能，以支持任何 IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Service 的实施。IBM 将针对 VSM 中的主文件（包括组织、用户、供应商、类别和其他适用于软件模块的参考字段）举办两次设计研讨会。IBM 将为 VSM 元素配置提供最多 16 个小时的支持，包括批模板、标记、用户安全、SAML 2.0 SSO 和其他 VSM 操作元素。IBM 针对软件使用、客户验证过程、客户业务过程开发、客户最终用户支持向客户提供咨询支持。

c. IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service

IBM 为使用 SAML 2.0 的客户 SSO 解决方案配置集提供功能和技术指导。IBM 将举办设计研讨会，审核 VSM 内 SSO 的配置详细信息，包括对 VSM 功能的审查，以使用用户名更新用户记录，从而匹配 SSO 身份验证方法。IBM 将提供由客户配置并上载到 VSM 的 IdP 文件示例。IBM 将支持客户在非生产环境和生产站点上针对 SSO 配置开展测试活动。必须购买 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service

IBM 在设计、配置、最佳做法、管理员支持、构建支持、质量保证支持领域针对任何 IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Service 服务产品提供额外的主题专门技术，作为任何远程交付服务项目的一部分。

e. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service

IBM 为任何 IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Service Web 服务的使用、最佳实践提供技术咨询服务以及标准的额外主题专业知识。IBM 将协助客户解决有关技术产品文档的问题，为标准 IBM Emptoris 产品 Web 服务的使用提供示例代码和最佳实践，审核客户制作的设计文档并提供反馈。客户负责对客户创建的代码进行故障诊断。

f. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service

IBM 将配置和部署标准的跨套件仪表盘报告功能。这包括套件模块抽取，以及使用标准即用型套件数据字段进行的最多 3 个套件级别数据的仪表盘报告演示文稿的开发。IBM 将开展设计研讨会，以审查将要包含的数据元素，以及从每个套件模块抽取数据以用于报告功能的过程。IBM 将首先在非生产环境部署抽取软件，然后按照客户协议在生产环境中部署。IBM 将使用抽取数据为套件级别报告 IBM InfoSphere DataStage 数据库提供信息，以作为 IBM Cognos 报告软件的数据包进行访问。IBM 将在测试站点交付初始抽取结果和数据模型，以供客户测试使用。经客户同意，IBM 将向 Cloud Service 交付初始抽取结果、数据模型和初始仪表盘报告。

g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement

IBM 将提供客户的 Cloud Service 配置、部署和使用的运行状况检查评估。该评估将包括结果和基于 Cloud Service 使用整体最佳实践的改进建议。在此服务中，IBM 将审查客户实施的原始文档，审查所有开放的问题维护报告 (PMR)，采访最终用户，审查客户的 Cloud Service 配置，提供 IBM Innovation and Integration Services (IIS) 每个模块集成和定制的评估，并提供运行状况检查分析报告（附带结果、观察和改进建议）。必须购买 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM 将向客户管理员提供 Cloud Service 支持服务。这包括管理功能的功能审查、最佳实践讨论、在测试站点执行管理功能的实际经验，以及在支持会话过程中响应特定客户问题。审查将包含供应商管

理、内部组织、用户、类别以及 VSM 中的其他参考数据。支持中包含的功能包括主文件数据的批量导入、站点标记、用户认证参数配置、SSM 通知的通知配置以及更改显示列表和从 SSM 模块导出数据的用户界面功能。必须购买 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

1.6.2 维护服务

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service

IBM 将每月从 SSM 套件模块中抽取标准数据，并使用新的每月抽取结果来更新套件数据包。此服务将在 12 个月内提供 12 次。必须购买 IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service

IBM 将每季度从 SSM 套件模块中抽取标准数据，并使用新的每季度抽取结果来更新套件数据包。此服务将在 12 个月内提供 4 次。必须购买 IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

此 Cloud Service 将支持客户输入和管理包含适用的隐私法下视为个人信息 (PI) 的内容，包括联系人信息（姓名、地址、电子邮件、电话号码、员工标识、成本中心）和技术标识（用户名、密码、IP 地址、MAC 地址）。IBM 将履行客户、客户的员工或访客用户访问、更新、纠正或删除此类个人信息的请求。

此 Cloud Service 并非旨在满足敏感的个人健康信息、受保护的个人信息或其他受管控内容的任何特定安全要求。客户负责确定在客户使用的与 Cloud Service 有关的内容类型方面，此 Cloud Service 是否符合客户需求。在任何情况下，客户都不应使用此 Cloud Service 收集、处理或存储受保护的个人信息。

Cloud Service 在 IBM 网络与网络接入点或最终用户机器之间传输数据时会加密内容。如果客户使用 Cloud Service V10.1.1 或更高版本，或者已经购买了 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud 服务产品，Cloud Service 将在等待数据传输的静止状态下加密内容；否则客户负责在添加到 Cloud Service 之前加密内容。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 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

必须在影响 Cloud Service 可用性事件发生之后 30 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 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 适用最高的赔偿，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 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

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

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 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)
< 99.7% (针对购买金牌支持的客户)	2%
< 99.0% (如果未购买金牌支持)	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

* 如果 Cloud Service 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 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 总时间 43,200 分钟	

4. 技术支持

IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中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 Cloud Service，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖
1	关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。 注：我们将以 24x7 方式与客户协作以解决关键问题，前提是客户在此期间拥有可用的技术资源。	1 小时内	24X7 方式
2	严重业务影响： 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响： 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内	周一到周五的工作时间
4	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。“授权用户”是被授予 Cloud Service 访问权的特定人员。客户必须为每位“授权用户”获取单独且专有的授权，使其能够在订单文档中指定的评估期间内，通过任何方式，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 Cloud Service 服务产品。“授权用户”的授权对该“授权用户”是唯一的，不能进行共享，也不能将其重新分配，除非要将“授权用户”的授权永久转让给其他人员。
- b. **连接** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。连接是数据库、应用程序、服务器或任何其他类型的设备到 Cloud Service 的连接或关联。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的度量期间针对 Cloud Service 已生成或所生成的连接总数。
- c. **服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 Cloud Service 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- d. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问。客户必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。

5.2 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

5.3 远程服务费用

可以通过远程方式或在 IBM 办公地点交付远程服务和维护订购。所交付的项目计划和项目文档归 IBM 所有，客户可以针对其业务活动无限制地复制与复用。IBM 将在收到订单后 20 个工作日内分配交付资源，并提供每周项目状态报告。远程交付服务项目预计在服务活动开始后 150 天内完成。

5.4 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计员验证客户遵守本协议的情况的合理所需，维护并根据请求提供记录、系统工具输出和对客户场所的访问权；并且 ii) 及时订购必需的权利并按照 IBM 当时的费率支付费用以及 IBM 在发票中指定的此类验证所确定的任何其他费用和责任。在 Cloud Service 期限内以及本协议到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 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 Cloud Service 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，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 附加条款

7.1 一般条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为 Cloud Services 的订户。

7.2 备份

每天执行生产实例备份，每周执行非生产实例备份。IBM 会将客户的生产实例数据的备份副本最长保留 90 天，非生产实例数据的备份副本最长保留 7 天。客户负责配置 Cloud Service 安全性，以禁止个别用户删除数据，数据一经删除，客户承认并同意 IBM 不负责恢复此类已删除的数据，可能会对此类恢复服务予以收费（如果可用）。

7.3 Cloud Service 到期

在 Cloud Service 到期或终止之前，客户可以使用 Cloud Service 提供的任何报告或导出功能来提取数据。定制数据抽取服务在单独协议下有效。如果在 Cloud Service 到期或终止后 30 天内收到来自客户的支持请求，那么 IBM 将会以本机应用程序格式向客户返回客户内容的电子副本。

7.4 Cloud Service 升级

IBM 将在双方协定的时间，按照客户时区工作日内计划可用性，为生产或非生产 Cloud Service 实例安装并配置软件升级。客户可根据订购基本或顶级金牌支持的计划可用性，请求周末计划安排。顶级金牌支持订户将收到周末升级计划期间的优先安排。

IBM 将在终止作为 Cloud Service 的一部分提供的软件版本支持之前 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 Cloud Service 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。

7.5 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（对于金牌支持每个季度最多 4 次），将生产数据库内容复制到客户的非生产实例。更新服务将在双方协定的时间，按照计划可用性进行。

7.6 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 Cloud Service 配置为使用 IBM 提供的因特网统一资源。如果客户选择为 Cloud Service 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 Cloud Service 的配置完成之前，向 IBM 提供所需的证书和设置信息。

7.7 灾难恢复

如果客户在支持的最新版本 Cloud Service 上运行，当自然灾害（例如，火灾、地震、洪水等）导致严重系统中断，那么 IBM 将以商业上合理的努力来完成灾难恢复，通过 72 小时恢复目标将客户生产数据恢复到客户的一个非生产环境中。这不是一项保证，并且不提供服务级别协议。