

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

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 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud 使用者擁有對「雲端服務」之存取權，「客戶」對該等「雲端服務」享有權利證明書規定之授權，且有權依所購買及所適用「服務說明」所載使用者類型之規定，使用該等供應項目。本「雲端服務」與下列供應項目一併使用時，必須遵守「交易文件」中約定之條款，並依照與該供應項目相關聯之「服務說明」規定。

- 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 利用 Akamai Technologies Content Delivery Network 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。

1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud 可在「客戶」網路端點與 Emptoris Cloud Service 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。

1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

「客戶」之「交易文件」如已載明者，IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud 可使用下列 10.1 版以下「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 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 on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 及 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 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「客戶」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 Encrypted Database on Cloud 實例。

1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On 提供安裝 IBM Cognos 所需之基礎架構，以搭配 IBM Emptoris Program Management on Cloud、IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud、IBM Emptoris Sourcing on Cloud 及 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud 一併使用。於前揭服務中產生或儲存之資料，始得搭配 IBM Cognos 功能一併使用。配置及資料模型建置服務依個別合約之規定提供。若「客戶」已購買 IBM Emptoris Contract Management on Cloud 或 IBM Emptoris Services Procurement on Cloud，則無需本供應項目。

1.6 遠端交付服務

為使 IBM 得以交付「服務約定」及「維護」等服務，「客戶」應遵循下列規定：

- 指派「客戶」聯絡人，負責處理本「雲端服務」一切相關聯絡事宜，且該聯絡人應具有代表「客戶」處理本「雲端服務」一切相關事項之權限；作為 IBM 與「客戶」之參與本「雲端服務」之各部門二者間之溝通窗口；參與專案進展狀況會議，於 IBM 提出要求後三個營業日內取得並提供資訊、資料及決策；視需要協助解決及提報「客戶」組織內之「雲端服務」問題。
- 允許 IBM 存取「客戶」之「雲端服務」。
- 協同完成「客戶」之作業與活動；
- 確認並同意前揭服務之設計目的，在於依一組要件，支援實作本軟體之一個商業領域。本「雲端服務」支援多個商業領域之部署，但額外領域可能需要額外「服務約定」；
- 提供「客戶」有關其所購買「服務約定」及「維護」等服務之商業需求；
- 負責開發及實作測試計劃、對應測試 Script，以及相關資料；
- 負責開發使用者商業程序，以及開發啟用服務，並將該等服務交付使用者；及
- 第三人工作可能會影響 IBM 提供「服務」之能力者，聘僱該等第三人之前，應先諮詢 IBM 意見，且對於該等第三人之管理及績效，「客戶」應負其責。

1.6.1 服務約定

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM 將提供服務，以審查及確認「客戶」對 IBM Strategic Supply Management Cloud Services 之部署需求。前項需求評量應包括下列項目之 IT 資產技術規模調整：正式作業系統之有效運作、有關軟體最低需求之使用者工作站功能技術評量、有關「客戶」需求之軟體模組高階功能適性評量，以及「客戶」所欲採用之專案方法、專案資源及專案時間安排等事項之討論。IBM 應就前揭需求提供擬定專案方法，並就適當服務、IBM 預算預估、預定專案時間表，以及「客戶」專案小組資源預估等事項提出建議。IBM 亦應提供擬定 IT 資產規模調整，並評估「客戶」工作站功能。

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service

一種 IBM 服務，可實作 Virtual Supplier Master 檔案功能，以支援任一 IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services 之實作。IBM 會舉辦二次 VSM 內部主檔案設計研習會，包括組織、使用者、供應商、種類，以及軟體模組之其他適用參照欄位。IBM 最多提供 16 小時 VSM 元素配置啟用，例如：批次範本、品牌行銷、使用者安全、SAML 2.0 SSO，以及其他 VSM 作業元素。IBM 為「客戶」提供下列項目之諮詢支援：軟體使用、「客戶」驗證處理程序、「客戶」商業程序開發，以及客戶使用者啟用。

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

一種 IBM 服務，可針對採用 SAML 2.0 之「客戶」SSO 解決方案提供其配置集之功能與技術指導。IBM 將舉辦設計研習會，以審查 VSM 內部 SSO 之配置詳細資料，包括 VSM 功能審查，進而利用使用者名稱更新使用者記錄，以符合 SSO 鑑別方法。IBM 將提供 IdP 檔案範例，由「客戶」予以配置並上傳至 VSM。IBM 將支援「客戶」在非正式作業環境及正式作業網站所進行之 SSO 配置測試活動。必須先購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。

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

一種 IBM 服務，可就下列領域提供額外之任一 IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services 之主題專門知識，以作為其他遠端交付服務約定之一部分：設計、配置、實作典範、管理者啟用、建置支援、品質確保支援等領域。

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

IBM 使用與實作典範之 IBM 技術諮詢服務，以及任一 IBM Emptoris Strategic Supply Management 雲端服務 Web 服務所適用標準額外主旨專門知識。IBM 將協助處理技術產品說明文件相關問題、提供標準 IBM Emptoris 產品 Web 服務所適用之程式碼範例及實作典範、審查「客戶」作成之設計說明文件，以及提供意見。「客戶」建立之程式碼，由「客戶」自行負責進行疑難排解。

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

IBM 應配置及部署標準跨套組儀表板報告功能。前項配置及部署應包括套組模組擷取，以及利用標準現成可用套組資料欄位開發至多三個套組層級資料之儀表板報告簡報。IBM 將舉辦設計研習會，審查所欲納入之資料元素，以及為配搭報告功能一併使用而從各套組模組擷取資料之處理程序。IBM 會先在非正式作業環境上部署擷取軟體，再依「客戶」合約，在正式作業環境部署該軟體。IBM 會在「套組」層級報告之 IBM InfoSphere DataStage 資料庫中提供前揭擷取資料，供 IBM Cognos 報告軟體將該等資料當作資料套件予以存取。IBM 將於測試網站交付起始擷取資料及資料模型，供「客戶」進行測試。經「客戶」同意，IBM 會將前項起始擷取資料、資料模型及起始儀表板報告交付至本「雲端服務」。

g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement

IBM 將提供性能檢查評量，評量項目為「客戶」對本「雲端服務」所為之配置、部署及使用。前項評量應包括發現項目，以及就本「雲端服務」之使用，依據其整體實作典範提出改進建議。IBM 將於其執行本服務之各部分時，審查「客戶」實作之原始說明文件、審查一切開放式「問題維護報告 (PMR)」，訪談使用者、審查「客戶」對本「雲端服務」所為之配置、提供各模組之 IBM Innovation and Integration Services (IIS) 整合與客製之評量，以及交付性能檢查分析報告，其中載明發現項目、觀察事項及改進建議。必須先購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。

h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM 會為本「雲端服務」之「客戶」管理者提啟用服務。該等啟用服務應包括管理功能之功能審查、實作典範討論、於測試網站執行管理功能以進行上機體驗，以及在啟用講習會期間回應「客戶」之特定問題。該等審查應包括供應商、內部組織、使用者、種類及 VSM 中其他參照資料等項目之管理。前項啟用所含功能包括主檔案資料批次匯入、網站品牌行銷、使用者鑑別參數配置、SSM 通知之通知配置，以及用以變更顯示清單及從 SSM 模組匯出資料之使用者介面功能。必須先購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。

1.6.2 維護服務

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

IBM 會按月從 SSM 套組模組擷取標準資料，並以每月新增擷取資料重新整理套組資料套件。本服務將於 12 個月期間提供 12 次。必須先購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。

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

IBM 會按月從 SSM 套組模組擷取標準資料，並以每月新增擷取資料重新整理套組資料套件。本服務將於 12 個月期間提供 4 次。必須先購買 IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service，且此服務必須與本服務同時完成，或在本服務交付前完成。

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 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

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」並非專為敏感性個人資料、受保護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 Encrypted Database on Cloud 供應項目者，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，應於已影響本「雲端服務」可用性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」所致資安事件或「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)
< 99.7% - 適用於購買 Premium Support 之「客戶」	2%
< 99.0% - 未購買 Premium Support 者	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%。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。

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： 顯示服務或功能尚可以使用，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	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

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- a. 「**授權使用者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「授權使用者」是有權存取「雲端服務」的唯一人員。用戶端應在其「交易文件」中所指定之計量期間，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「雲端服務」供應項目之「授權使用者」取得個別的專用授權。「授權使用者」的授權只有該「授權使用者」才能使用，而且既不能共用，也不能重新指派，除非要將「授權使用者」之授權永久轉讓給另一個人員。
- 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 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋對「雲端服務」已經或將建立的「連線」總數的授權。
- c. 「**約定**」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。
- d. 「**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「訂購文件」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。

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 遠端服務計費

「遠端服務」及「維護訂用項目」係以遠端交付，或於 IBM 位置交付。交付專案計劃及專案說明文件時，係將其視同 IBM 自有文件，「客戶」有權為其商業活動無限制複製及重複使用該等計劃及說明文件。IBM 將於收到訂單後 20 個營業日內指定交付資源，並提供每週專案進展狀況報告。「遠端交付服務約定」應於服務活動開始後 150 日內完成。

5.4 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指稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

7.2 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。

7.3 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」報告或匯出特性擷取資料。客製資料擷取服務依個別合約之規定提供。IBM 收到「客戶」之支援要求後，將於本「雲端服務」到期日或終止日後 30 日內，「客戶」之內容將依當地申請格式以電子方式交予「客戶」。

7.4 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「雲端服務」實例之軟體升級，惟受「客戶」時區營業時間內可用時程安排之拘束。「客戶」得依 **Essential** 或 **Premier Premium Support** 訂用項目之可用時程安排，要求將時程安排在週末。**Premier Premium Support** 訂用者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。前項移轉之費用，由「客戶」負責支付。未於通知之期間內移轉至前項軟體支援版本，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。

7.5 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（如係為 **Premium Support** 者，每季最多進行四次）。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。

7.6 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。

7.7 災難回復

如「客戶」係於最新之「雲端服務」支援版本上執行，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。