

IBM Emptoris Contract 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

IBM Emptoris Contract Management on Cloud 提供一个存储库，客户可在其中存储执行的合同文档。

1.1 Cloud Service 功能部件

基于交易文档，客户将接收到下面进一步描述的功能部件。基本功能部件使客户能够：

- 上载合同，本产品随后会将合同与适当的元数据相关联（例如，条款）。
- 根据需要搜索并报告数据，以查找感兴趣的合同。
- 接收即将发生事件（例如合同到期）的相关警报，以便采取适当的操作。

高级功能部件使客户能够：

- 洽谈合同。
- 在合同签署后追踪责任。
- 修订已签署的合同。
- 利用合同模板和条款模板来确保遵循标准。
- 使用自助服务向导功能提供一种简单的方法来指导新手用户拟订合同。
- 捕捉更复杂的合同特征并就此协作。例如，行定义可用于跟踪合同中的表格信息。
- 管理合同核准和临时审查可用于有效协作。
- 使用 Web 服务与其他系统集成。

1.2 IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud 允许用户管理与以下内容关联的合同：

- 与客户签订的销售合同
- 采购合同，比如采购商品、服务和租赁协议。
- 也可以管理与任何一方签订的保密协议。

客户可以使用 Cloud Service 的所有基本功能部件和高级功能部件。

1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud 允许客户管理与采购相关的合同，比如采购商品、服务和租赁协议。也可以管理支持采购功能的相关合同（如保密协议）。客户可以使用 Cloud Service 的所有基本功能部件和高级功能部件。

1.4 IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud 允许客户管理与向客户销售相关的合同，比如销售合同以及与客户签订的保密协议。客户可以使用 Cloud Service 的所有基本功能部件和高级功能部件。

1.5 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 允许客户管理与采购相关的合同，比如采购商品、服务和租赁协议。也可以管理支持采购功能的相关合同（如保密协议）。客户可以使用 Cloud Service 的所有基本功能部件。

1.6 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 允许客户管理与向客户销售相关的合同，比如销售合同以及与客户签订的保密协议。客户可以使用 Cloud Service 的所有基本功能部件。

1.7 IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 允许客户管理与商业或批发银行业务协议相关的合同或其他文档。客户可以使用 Cloud Service 的所有基本功能部件和高级功能部件。

1.8 可选功能部件

1.8.1 只读服务产品

此类别包含以下服务产品：

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

允许只读用户访问和搜索存储库、查看报告、作为核准者或发送者参与 workflow、接收和响应评估、接收和更新指定任务的状态，以及接收风险警报。只读用户还可以通过向导功能（例如从 [Salesforce.com](https://www.salesforce.com) 之类的外部应用程序启动向导时）创建合同。

1.8.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On

此选项允许客户使用 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 实例的所有高级功能部件。客户必须已拥有 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 订购方可购买此选项。

1.8.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On

此选项允许客户使用 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 实例的所有高级功能部件。客户必须已拥有 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 订购方可购买此选项。

1.8.4 非生产环境服务产品

此类别包含以下服务产品：

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

这些产品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 Cloud Service 服务产品的附加组件或扩展。如果客户针对特定类型合同需要开展非生产活动，那么必须为购买的每个生产实例购买单独的非生产环境。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 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 数据安全策略所做的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港认证。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不会加密内容。在停下以等待数据传输时，Cloud Service 不加密内容。客户负责在将内容添加到 Cloud Service 前加密内容。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。本 SLA 并不是一项保证。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事件影响 Cloud Service 可用性的 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三个工作日内提交支持凭单，提出未满足 SLA 的索赔。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 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 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。在给定的时间内，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

约定的月份期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
<99.0	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%。

“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

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 500 \text{ 分钟停机时间} \\ = 42700 \text{ 分钟} \\ \hline \text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{array}$	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
---	---------------------------------

4. 技术支持

针对 Cloud Service 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 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，不可作为独立产品使用。

严重性	严重性定义
1	关键业务影响/服务故障问题包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 无法使用产品或无法合理地在生产环境中使用产品继续工作。 ● 产品安全已被破坏 ● 发生数据损坏。 ● 供应商和采购方无法提交竞价（通过用户界面和导入）。 ● 所有用户均无法创建合同、打开合同语言、批准合同和执行合同。
2	重大业务影响问题包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 关键产品组件无法正常工作。 ● 行为对生产力造成重大负面影响。 ● 用户无法收到活动邀请。 ● 合同批准工作流程和规则无法正常运行。 ● 订单无法成功传输至供应商。
3	轻微业务影响问题包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 产品组件无法正常工作，但有替代解决方案可用。 ● 非必要功能不可用，没有替代解决方案。 ● 无法将文件连接至活动中的项目。 ● 通知模板格式错误。 ● 非关键软件功能正在生成意外的结果。
4	极小业务影响问题包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 产品信息请求 ● 产品文档阐述 ● 如何导出活动 ● 如何调度报告作业

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 产品将根据以下标准出售：

- 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。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的授权，使其在订单文档中所指定的评估期间，以任何方式，通过任何途径，直接或间接的方式（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service 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. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置的访问。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 部分月度费用

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

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 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续约。

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. 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。

8. 其他信息

8.1 无个人健康信息

Cloud Service 并非旨在存储或接收任何健康信息，包括但不限于根据 1996 年制定的“健康保险携带和责任法案”中定义的可识别的个人健康信息。客户负责承担因为将任何这类信息提供给 Cloud Service 而导致 IBM 产生的所有成本，包括由于任何第三方索赔而引起的部分。

8.2 数据

8.2.1 收集

客户了解并同意，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（客户的员工和承包商）通过跟踪等技术收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

8.2.2 处理

对于在所有欧盟成员国、冰岛、列支敦士登、挪威和瑞士进行的交易，以下条款适用：

客户同意 IBM 将内容（包括个人数据，对于该术语的定义，请参阅欧盟指令 95/46/EC）跨境传输到以下国家或地区：澳大利亚、白俄罗斯、加拿大、法国、德国、印度、爱尔兰、荷兰、英国和美国。客户同意 IBM 在合理决定有必要提供 Cloud Service 时，可在提前通知的情况下对此国家或地区位置列表进行更改。

IBM 美国欧盟和美国瑞士安全港框架不适用于欧盟经济区或瑞士个人数据转移时，各方或其相关的关联公司将根据 EC Decision 2010/87/EU（可选条款已移除）另行制订其相应角色的标准的无修改欧盟模型条款协议。即使是由关联公司签订的协议，这些协议下所产生的争议或责任都将被各方视为由于此协议条款产生的争议或责任。

8.3 Cloud Service 内容

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。IBM 仅出于灾难恢复或其他恢复服务工作而保留备份，并非用于恢复客户从 Cloud Service 中删除的数据。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 无法且不负责恢复此类已删除的数据。

在 Cloud Service 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 SOW 下有效。如果在 Cloud Service 终止后 30 天内收到来自客户的请求，那么 IBM 将会销毁客户内容或以本机应用程序格式向客户返回该内容的电子副本。联系技术支持可以请求获得内容销毁证明或内容副本。

8.4 停机时间

《IBM 软件即服务支持手册》中列出了 Cloud Service 的计划内维护停机时间窗口。可提前通过技术支持通知客户，安排额外停机时间。在此时间内，Cloud Service 是否可用取决于计划维护的类型。该时间窗口内的停机时间不会包含在任何 SLA 积分计算内。IBM 保留计划外紧急停机时间的权利。

8.5 其他服务

8.5.1 应用程序升级

IBM 将在双方协定的时间，按照计划可用性，为生产或非生产实例安装并配置软件升级。

IBM 将在终止作为 Cloud Service 的一部分提供的 IBM 程序版本支持之前 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 IBM 程序的受支持版本。客户

负责支付迁移费用。如果未在通知期限内完成向 IBM 程序受支持版本的迁移，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 或其转包商造成的延迟除外。

8.5.2 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实例。更新服务将在双方协定的时间，按照计划可用性进行。

8.6 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。

8.7 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，且超出 IBM 控制能力时，那么通过将客户的生产数据复原至客户的非生产实例来完成灾难恢复，但仅在客户已为每个关联 IBM 程序至少购买一个非生产实例或连接的前提下可使用此方法。仅对生产实例和连接灾难恢复提供。IBM 将以商业上合理的努力来执行灾难恢复，通过针对生产实例和连接的 72 小时“恢复时间目标 (RTO)”和 24 小时“恢复点目标 (RPO)”恢复客户的 Cloud Service。

8.8 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 Contract Management on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 和 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 的 Cloud Service 用户。

8.9 不需要的权利

Cloud Service 服务产品中包含管理用户。客户无需为 Cloud Service 管理用户获取授权用户权利。

管理用户经过授权可创建并管理以下项：条款模板、合同模板、面谈设计、审核规则、通知模板、行定义、术语定义、组织、数据源、组、角色、工作流程、类别以及主供应商记录。

如果管理用户要执行非管理活动，那么他们将需要权利。

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 Cloud Service，并被视为访客用户。客户无需为 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 的任何误用。