

IBM Emptoris Contract 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

IBM Emptoris Contract Management on Cloud 提供一個儲存庫，客戶可在其中儲存其執行的合約文件。

1.1 雲端服務特性

依「交易文件」之規定，「客戶」將收到以下進一步說明之特性。「基本特性」可讓「客戶」執行以下各項：

- 上傳合約，產品便可使合約與適當的 meta 資料（例如：條款）建立關聯。
- 搜尋及報告資料，以視需要尋找感興趣的合約。
- 接收警示，得知即將發生之事件（例如：合約到期），以利採取適當動作。

「進階特性」可讓「客戶」執行以下各項：

- 協議合約。
- 追蹤合約執行後之義務。
- 修正已執行之合約。
- 使用合約範本及條款範本，來確保標準得以遵守。
- 使用自助式「精靈」(Wizard) 提供一種簡便方式，來指導新手使用者建立合約。
- 擷取並合作處理更複雜的合約屬性。例如，可使用明細行定義，來追蹤合約中的表格資訊。
- 管理合約核准，及使用特定檢閱進行有效的協同作業。
- 與其他使用 Web 服務之系統進行整合。

1.2 IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud 可讓「客戶」管理有關下列項目之合約：

- 與客戶所訂立之銷售合約
- 採購合約，例如：貨品採購、服務、租賃等合約。
- 亦可管理與任何當事人所訂立之 NDA。

本「雲端服務」可讓「客戶」使用一切「基本特性」及「進階特性」。

1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud 可讓「客戶」管理採購相關合約，例如：貨品採購、服務、租賃等合約。亦可管理支援採購功能之相關合約，例如：NDA。本「雲端服務」可讓「客戶」使用一切「基本特性」及「進階特性」。

1.4 IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud 可讓「客戶」管理與對客戶所為銷售有關之合約，例如：與客戶所訂立之銷售合約及 NDA。本「雲端服務」可讓「客戶」使用一切「基本特性」及「進階特性」。

1.5 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 可讓「客戶」管理採購相關合約，例如：貨品採購、服務、租賃等合約。亦可管理支援採購功能之相關合約，例如：NDA。本「雲端服務」可讓「客戶」使用一切「基本特性」。

1.6 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 可讓「客戶」管理與對客戶所為銷售有關之合約，例如：與客戶所訂立之銷售合約及 NDA。本「雲端服務」可讓「客戶」使用一切「基本特性」。

1.7 IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 可讓「客戶」管理與商用 (commercial) 或批發 (wholesale) 銀行業合約有關之合約及其他文件。本「雲端服務」可讓「客戶」使用一切「基本特性」及「進階特性」。

1.8 選用特性

1.8.1 唯讀供應項目

本種類包括下列供應項目：

- 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

「唯讀」使用者得存取及搜尋儲存庫、檢視報告、以核准者或遞送者身分參與工作流程、接收及回應評估、接收及更新所指派作業的狀態，以及接收風險警示。「唯讀」使用者也可以透過精靈功能建立聯絡人（例如：從 Salesforce.com 之類的外部應用程式起始精靈時）。

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

本選項可讓「客戶」搭配 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 實例一併使用一切「進階特性」。「客戶」需備有現有之 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 訂用，始得購買本選項。

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

本選項可讓「客戶」搭配 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 實例一併使用一切「進階特性」。「客戶」需備有現有之 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 訂用，始得購買本選項。

1.8.4 非正式作業環境供應項目

本種類包括下列供應項目：

- 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

前揭供應項目可作為「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/或使用已發布之應用程式設計介面開發供內部使用之「雲端服務」供應項目附加或延伸項目。若「客戶」需要特定合約類型之非正式作業活動，則需要為每個所購買的正式作業活動實例，另外購買個別的「非正式作業環境」。

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：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）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」業經美國-歐盟安全港認證。「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。「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時，不會將內容加密。「客戶」於新增內容至「雲端服務」前，應自行負責將內容加密。

3. 服務水準協定

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 (Availability Credits)

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 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三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折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)
<99.0	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

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」, 總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 500 \text{ 分鐘} \\ = 42,700 \text{ 分鐘} \\ \hline \text{總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	$= \text{合約月份期間可用度達 } 98.8\% \text{ 時為 } 2\% \text{ 可用度扣抵 (Availability Credits)}$
--	--

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 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
1	顯著業務影響/服務停機問題包括： <ul style="list-style-type: none">● 無法使用本產品，或無法合理繼續在正式作業環境中使用本產品進行工作。● 已影響產品安全性。● 發生資料毀損。● 供應商與買方無法（透過 UI 與透過匯入）競標。● 所有使用者均無法擬訂契約、開啟契約條款、核准契約及執行契約。
2	顯著業務影響問題包括： <ul style="list-style-type: none">● 重要產品元件無法適當運作。● 行為已對生產力產生重大負面影響。● 使用者未接收到事件邀請。● 「合約核准工作流程與規則」無法正確運作。● 訂單未成功傳送至供應商。
3	次要業務影響問題包括： <ul style="list-style-type: none">● 已提供替代方案，但產品元件仍無法適當運作。● 非不可或缺之特性無法使用，且沒有替代方案。● 無法將文件附加至事件中之項目。● 「通知範本格式化」不正確。● 非重要軟體特性產生非預期的結果。
4	些微業務影響問題包括： <ul style="list-style-type: none">● 產品資訊要求● 產品說明文件分類● 如何匯出事件● 如何排程報告工作

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：

- 「**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「訂購文件」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。
- 「**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 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

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」之規定。權利證明書應載明「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 90 日期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. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。

8. 其他資訊

8.1 不得使用個人健康資訊

本「雲端服務」係非用於儲存或接收任何健康資訊，包括且不限於業經修訂之 1996 年「健康資訊可攜性與責任歸屬法案」(Health Information Portability and Accountability Act of 1996) 所規定之個人識別健康資訊。IBM 因「客戶」提供予「雲端服務」之任何前揭資訊相關事項所生一切費用，包括任何第三人索賠所生費用，均由「客戶」負擔。

8.2 資料

8.2.1 蒐集

「客戶」知悉並同意，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」之員工及外包人員）所提供之個人資訊，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，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及/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 及其轉包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其轉包商內處理前項所蒐集之個人資訊。IBM 將依「客戶」之員工及外包人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資訊。

8.2.2 處理

在一切歐盟會員國、冰島、列支敦斯登、挪威及瑞士等國家執行之交易，適用下列條款：

「客戶」同意 IBM 得透過下列國家或地區跨境處理內容，包括任何個人資料（該名詞定義收錄於 EU Directive 95/46/EC）：澳洲、白俄羅斯、加拿大、法國、德國、印度、愛爾蘭、荷蘭、英國及美國。「客戶」同意 IBM 於其合理判定有必要提供「雲端服務」時，得通知而變更前項國家或地點之清單。

於 IBM 之美國與歐盟及美國與瑞士「安全港架構 (Safe Harbor Framework)」不適用於歐洲經濟區域或瑞士個人資料之傳輸時，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之「EC 決策 2010/87/歐盟」，按其對應之角色簽訂個別標準未修改之「歐盟模型條款」合約。前述合約，縱使係由關係企業所簽訂，其所生一切爭議或責任，仍視為本「合約」之條款所生雙方當事人間的爭議或責任。

8.3 雲端服務內容

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 90 日，如係非正式作業實例，保留期間之上限為 7 日。IBM 保留備份之目的，僅為回復「服務」而作為災難回復或其他努力之用，故該等備份並非預定用於回復「客戶」從「雲端服務」中刪除之資料。「客戶」應負責對「雲端服務」進行適當安全性配置，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 便無法且無義務回復被刪除之資料。

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」服務依個別工作說明書 (SOW) 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」。

8.4 停用時間

基於維護目的而計劃性之「雲端服務」停用時間載明於 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)。其他「停用時間」可透過「技術支援中心」通知「客戶」後事先排定。在此期間內，「雲端服務」可能可供使用或無法使用，需視計劃性維護類型而定。「SLA 扣抵」之計算不包含此時間範圍內之停用時間。IBM 保留基於緊急用途而施行未事先排定停用時間之權利。

8.5 額外服務

8.5.1 應用程式升級

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 就作為「雲端服務」之一部分而提供之 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「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 IBM 程式支援版本，且未移轉之原因係非單由 IBM 或其轉包商之延遲所致者，IBM 得於 30 日前以書面通知「客戶」終止本合約。

8.5.2 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。

8.6 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。

8.7 災難回復

如「客戶」係於最新之「雲端服務」支援版本上執行者，因 IBM 無法掌控之天災（例如：火災、地震、水患等）致使主要系統發生毀壞之情形時，需藉由將「客戶」之正式作業資料還原為「客戶」之某一「非正式作業實例」或「非正式作業連線」，以完成「災難回復」，且「客戶」需先至少就各「相關聯 IBM 程式」購買一個「非正式作業實例」或「非正式作業連線」，始得進行「災難回復」。「災難回復」僅適用於正式作業實例與連線。IBM 將以商業上之合理努力執行「災難回復」，期以於 72 小時之「回復目標時間」(RTO) 內還原「客戶」之「雲端服務」，並於 24 小時之「回復點目標」(RPO) 還原「正式作業實例」與「正式作業連線」。

8.8 累計授權需求

「客戶」必須取得「實例」授權，並取得足以涵蓋 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 及 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 之「雲端服務」使用者數量的「授權使用者」授權。

8.9 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及管理以下各項：條款範本、合約範本、面談設計、核准規則、通知範本、明細行定義、術語定義、組織、資料來源、群組、角色、工作流程、種類及主要供應商記錄。

若管理使用者進行非管理活動，則需要授權。

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。