

IBM Inventory Visibility

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「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 Inventory Visibility - Base

Inventory Visibility 為獨立式雲端服務供應項目。Inventory Visibility 可蒐集各種銷售通路之庫存存量，以供綜合性檢視即時目前及未來庫存資訊，以提供使用及承諾之效率。本供應項目可彙整內外部來源位置之庫存，並描述目前存貨、在途數量及現行需求。Inventory Visibility 可與 IBM Order Management 或其他訂單管理系統及財務金融、稅務、付款系統及其他庫存相關系統整合。

Inventory Visibility 支援利用在達成完竣（終端）狀態前與本「雲端服務」互動之方式所進行之各種交易，包括且不限於銷售訂單、採購單、轉讓訂單、時程表、計劃訂單、退貨訂單、預訂訂單、出貨訂單及收據。前揭各項交易，應視為用以判定本「雲端服務」所需「訂單明細行」授權數量之「訂單」。庫存狀態相關交易，由本「雲端服務」管理或處理，但於與本「雲端服務」進行互動前已達成完竣（終端）狀態者（例如：現購自運銷售據點交易），不得用以判定本「雲端服務」所需「訂單明細行」授權數量。

本「雲端服務」供應項目訂用費用包含下列資源及服務：

- 一個正式作業環境
- 一個測試環境
- 正式作業備妥前之設定活動（以三個月為上限），如以下「設定服務」一節所詳述。
- 災難回復
 - 四十八小時之回復時間目標 (RTO) 及二十四小時之回復點目標 (RPO)。

下列各詞於本「服務說明」中之意義如下：

「**客戶延伸項目**」- 係指由「客戶」建立之「內容」，其為本「雲端服務」程式碼新增項目或處理程序延伸項目，用以依「客戶」特定需求而將本「雲端服務」個人化。「客戶延伸項目」由「客戶」自行負責。

「**正式作業環境**」- 為本「雲端服務」中一切「執行」軟體之最終靜止點，且包含由「客戶」及其終端使用者為執行其商業程序及交易，以操作為基礎而存取及使用之本「雲端服務」應用程式、系統及支援系統基礎架構。

「**測試環境**」- 一種計算環境，可提供單一功能對等之正式作業實例，以及一般用於對本「雲端服務」進行品質保證、效能及最終測試之支援基礎架構，包括本「雲端服務」應用程式及任何「客戶延伸項目」。

「測試環境」通常部署穩定之程式碼串流，以準備最終提升至其他環境。

1.2 額外服務

1.2.1 IBM Inventory Visibility - AddOn - Test Environment

提供一個額外「測試環境」。

1.2.2 IBM Inventory Visibility - AddOn - Time Objective

針對 Inventory Visibility - Base 服務隨附之回復目標改善，提供四小時災難回復時間目標及二小時災難回復點目標。

1.2.3 IBM Inventory Visibility - AddOn - Time Zone Support

可為額外之第二個或第三個時區中之非嚴重性層級 1 提供支援。

1.3 依使用付款服務

1.3.1 IBM Inventory Visibility - AddOn - Peak Hourly Burst Capability

為因應本「雲端服務」所支援每小時尖峰「訂單行」數量超過被授權之尖峰「訂單行」數量上限之各曆月，「客戶」得從以下「供應項目標準」一節所定標準，增加激增功能。前揭激增功能之增量為每小時 1000 訂單行，並以依使用付費之方式計費。「客戶」於其已要求擴充處理容量之各月份之期間，應就此功能支付費用，惟需於該功能仍供「客戶」使用時，始予計費。本項服務之訂購，需於預期激增功能即將發生時之該（該等）月份前至少 60 日為之。

1.4 設定服務

1.4.1 IBM Inventory Visibility - AddOn - Production Readiness Extension

IBM 將於一定之設定時間執行設定活動，就本「雲端服務」之「正式作業備妥」做準備。IBM Inventory Visibility 之訂用，包含最多三個月之設定期間。設定活動包含以下各項：

- a. 加入本「雲端服務」環境；
- b. 建立網路連線及與「客戶」後端系統之交互連線；以及
- c. 備妥「正式作業環境」，使「客戶」得以完成「客戶延伸項目」之起始部署。

符合下列準則時即達成「正式作業備妥」：(1) 完成設定活動時；及 (2) 「客戶」已於「正式作業環境」中完成「客戶延伸項目」之起始部署時。

「雲端服務」訂用費用（載明於「交易文件」）自「正式作業備妥」時起算。

因 IBM 不能控制之原因致設定活動超過適用之設定期間者，「客戶」應支付各額外月份之 IBM Inventory Visibility - AddOn - Production Readiness Extension 費用。設定活動不含實作服務，該服務應另依不同服務合約處理。

2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特性及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」及資料保護特性之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B8EE76103F1811E7BE8E09C6CE305F89>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特性，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("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

「客戶」應在得知業務遭受重大影響且本「雲端服務」無法使用後 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 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「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本「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本「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，以本「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

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）
小於 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

*如本「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」之有效本「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。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電話、電子郵件及線上問題提報系統提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

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。

- 「十萬訂單明細行」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「訂單」係指本「雲端服務」中定義之文件類型。「訂單行」係為「訂單」上之行項目。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋本「雲端服務」所管理或處理「訂單行」總數之授權，該總數無條件進位至最接近之十萬位數。
- 「千訂單明細行」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「訂單」係指本「雲端服務」中定義之文件類型。「訂單行」係為「訂單」上之行項目。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋本「雲端服務」所管理或處理「訂單行」總數之授權，該總數無條件進位至最接近之千位數。
- 「實例」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓本「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

5.2 設定費

所訂購之各項設定服務，其一次設定費係依「交易文件」所定費率支付費用。

5.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

5.4 依使用付款計費

依使用付款計費係於該項使用之翌月依「交易文件」所定費率支付費用。

5.5 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明本「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」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。續約時可能調升年度價格，如報價單所示。如係於收到 IBM 為撤銷本「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供本「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 「一般規定」

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 供應項目標準

本 7.20 說明各項供應項目標準（「供應項目標準」），此等標準說明各項「版本」訂用之若干功能及技術之限制與限定要素。除非 IBM 與「客戶」另以書面同意，否則，「客戶」對本「雲端服務」之使用，以及本「雲端服務」之實作或配置及「客戶延伸項目」，悉受下列「供應項目標準」所示限制及限定要素之拘束。逾越下列限制及限定要素所為之使用，需取得 IBM 之書面同意，始得為之，且除相關實作或客製服務之費用外，可能致生額外之本「雲端服務」費用。

本「雲端服務」支援之每小時尖峰「訂單明細行」，係隨每年已訂用「十萬訂單明細行」數量增加而遞增。若「客戶」需以暫時或永久之方式增加每小時尖峰「訂單明細行」，則需訂購 **Peak Hourly Burst Capability** 附加程式。逾越該數量時，本「雲端服務」之效能可能降低，且不再適用本 SLA。購買 **Peak Hourly Burst Capability** 附加程式，即可取得額外容量。

本表指出所訂用「十萬訂單明細行」授權單位之數量所支援之每小時尖峰訂單明細行：

所訂用之「十萬訂單行」	每小時尖峰訂單明細行
1	500
2 至 5	2,500
6 至 10	5,000
11 至 17	6,000
18 至 25	9,000
26 至 37	10,000
38 至 50	18,000
51 至 75	20,000
76 至 100	24,000

所訂用之「十萬訂單行」	每小時尖峰訂單明細行
101 至 125	30,000
126 至 250	40,000
251 至 275	50,000
276 至 500	60,000
501 至 750	70,000
751 至 1,000	80,000
1,001 至 1,250	120,000
1,251 至 2,500	155,000
2,501 至 3,750	260,000
3,751 至 5,000	360,000
5,001 至 7,500	500,000
7,501 至 10,000	800,000
10,001 以上	由 IBM 依實際需求判斷

例如：已訂用 42 單位「十萬訂單行」之「客戶」，可使用 18,000 行之「每小時尖峰訂單行」。「客戶」訂用 **Peak Hourly Burst Capability** 附加程式後，即可增加其容量，每份「千訂單明細行」授權允許「客戶」每小時增加一千行「訂單明細行」。購買多個額外單位，即可將每小時訂單行容量增為 1,000 行之倍數。