

## IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應方案條款 (「SaaS 特定供應方案條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成，該文件可於下列 URL 取得：

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

ToU 係所適用的「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (合稱為「合約」) 的附加條款，「合約」與 ToU 共同構成本完整合約。一般條款與前項 SaaS 特定供應方案條款互有牴觸者，前項 SaaS 特定供應方案條款較一般條款優先適用。

「客戶」僅限於接受本使用條款，方能使用 IBM SaaS。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS，即表示「客戶」同意本使用條款。若 貴客戶在前項 SaaS 特定供應方案條款顯示後按選「接受」，即表示 貴客戶也接受一般條款。

若 貴客戶代表「客戶」接受 ToU，即視同 貴客戶聲明並保證您擁有充分權限得以使「客戶」受 ToU 拘束。若 貴客戶不同意 ToU，或沒有充分權限得以使「客戶」受 ToU 拘束，請勿以任何方式使用或參與 IBM SAAS 所提供的任何功能，或使用任何啟用軟體。

### 第一部分 - IBM 條款

#### 1. IBM SaaS

前項 SaaS 特定供應方案條款涵蓋而適用於下列 IBM SaaS 供應方案：

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for Existing Customers

#### 2. 計費度量

IBM SaaS 供應方案係依下列計費度量而銷售：

- a. 「授權使用者」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「客戶」應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 IBM SaaS 的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「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，取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權。
- b. 「並行使用者」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「並行使用者」即是在任何特定時間點存取 IBM SaaS 的人員。不管人員是否同時多次存取 IBM SaaS，該人員只會看作為單一「並行使用者」。「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，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 IBM SaaS 的同時「並行使用者」取得授權。
- c. 「實例」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「實例」是對一 IBM SaaS 特定配置的存取權。「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，取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權。

#### 3. 計費及付款

##### 3.1 付款選項

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。IBM SaaS 訂用費用的付款選項如下：

- a. 整個預付的確定金額
- b. 每月 (後付)
- c. 每季 (預付)
- d. 每年 (預付)

選取的付款選項，將於「授權證明書」或「交易文件」中指定的期間內有效。每個付款週期的付款金額將根據每年的訂用費用以及一年內的付款週期數來計算。

## 3.2 局部月計費

「局部月計費」係向「客戶」收取的按比例每日費用。「局部月計費」係根據局部月剩餘的天數來計算，從 IBM 通知「客戶」，其可以存取 IBM SaaS 的日期開始起算。

## 3.3 超額使用計費

如果「客戶」的 IBM SaaS 實際用量超出「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中指定的授權，則將根據適用的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中指定的超額使用費率，對「客戶」開立超額使用的發票。

## 4. 建立及存取帳戶

當「IBM SaaS 使用者」註冊一個帳戶（「帳戶」）時，IBM 可以提供「IBM SaaS 使用者」一個「帳戶」ID 及密碼。「客戶」負責確保及管理每一個「IBM SaaS 使用者」，並保持其「帳戶」管理資訊於最新狀態。對於註冊「帳戶」或使用 IBM SaaS 時所提供的任何「個人資料」，「客戶」可以隨時要求更正或從「帳戶」資訊移除，而且此資訊將被更正或移除，但是一旦移除，就可能無法存取 IBM SaaS。

「客戶」負責確保每一個「IBM SaaS 使用者」可以保護其「帳戶」ID 及密碼，並可控制何人可以存取「IBM SaaS 使用者帳戶」或代表「客戶」使用任何 IBM SaaS。

## 5. 續約訂用期間

### 5.1 自動續約訂用期間

如果「客戶」的「權利證明書 (PoE)」將訂用續約指定為自動，「客戶」可以在到期日之前根據「合約」條款，透過書面授權來續約（例如，訂單表格、訂單信函、採購訂單），以續約「客戶」即將到期的「IBM SaaS 訂用期間」。

如果 IBM 未在到期日前收到此等續約之書面授權，則即將到期的 IBM SaaS 訂用期間會自動續約一年或同於原期限之期間。除非在到期日之前，IBM 直接從客戶或透過客戶所適用的轉銷商收到客戶不續約的書面通知。否則，即表示客戶同意支付此等續約費用。

### 5.2 持續計費

若「客戶」的「權利證明書 (PoE)」係規定訂用續約計費將於「訂用期間」到期後繼續適用，則「客戶」將可以繼續存取 IBM SaaS，而且將持續予以計費，針對 IBM SaaS 的使用計費收款。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」應在九十 (90) 天前向 IBM 提供書面通知，要求取消其 IBM SaaS。一旦取消「客戶」對 IBM SaaS 的存取，「客戶」應支付的費用包含到取消生效的該月為止，任何尚未結清的存取費用。

### 5.3 必須之客戶續約

若「客戶」的「權利證明書 (PoE)」將訂用續約規定為終止續約，則 IBM SaaS 供應方案於起始「訂用期間」結束後將不再續約。為了能夠在起始之「訂用期間」後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」應取得 IBM SaaS 的新訂用。欲取得新的 IBM SaaS 訂用，請聯絡 IBM 業務代表或「客戶」的轉銷商。

## 6. 技術支援

訂用期間會提供 IBM SaaS 的技術支援。

**電子郵件支援及 SaaS 支援入口網站作業時數如下所示：**

美東標準時區星期一至星期五上午 8:00 - 下午 8:00（不含假日）

支援熱線：1-855-221-1166（美國）

電子郵件：[support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**非支援時間及系統停機期間之支援：**

「非支援時間及系統停機期間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層次 1」之問題。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	<b>重要業務影響/服務停機：</b> 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，且表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。	1 小時內	全年無休
2	<b>重要業務影響：</b> 服務之服務業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
3	<b>次要業務影響：</b> 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
4	<b>輕度業務影響：</b> 查詢或非技術要求	1 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）

## 7. IBM SaaS 供應方案附加條款

### 7.1 非正式作業之限制

如果 IBM SaaS 經指定為「非正式作業」，則「客戶」僅限將 IBM SaaS 使用於內部非正式作業活動，包括測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質保證活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的 IBM SaaS 新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，「客戶」無權將 IBM SaaS 的任何部分用於任何其他用途。

「客戶」應取得 IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) 的授權，方能取得 IBM SaaS 非正式作業實例的授權。

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) 非正式作業實例不包括正式作業實例所隨附高可用性或頻繁的備份。基於效能的考量，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）同步使用非正式作業實例的使用者，不得超過三十位。

每一份 IBM SmartCloud Control Desk - (SaaS) Non-Production Capacity Add-On 授權均可增加一個 IBM SmartCloud Control Desk - (SaaS) Non Production 實例的大小，以容許額外 30 位使用者同時存取實例。若「客戶」透過購買 IBM SmartCloud Control Desk - (SaaS) Non-Production Capacity Add-On 授權，來新增容量至 IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) 非正式作業實例，則未來不能將該額外的容量再轉讓給另一個 IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) 非正式作業實例。

### 7.1 Step up 之限制

「客戶」必須先取得相關聯 IBM 程式之適當授權，方能使用 SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for Existing Customers ("Step-up SaaS") 供應方案。此 Step-up SaaS 之相關聯 IBM 程式為 IBM SmartCloud Control Desk。「客戶」之 Step-up SaaS 授權不可逾越「客戶」對前項相關聯 IBM 程式之授權。

「客戶」於取得 Step-up SaaS 時，不得在就地部署之已安裝環境內使用前項相同相關聯 IBM 程式授權，亦不得搭配 Step-up SaaS 授權一併使用該程式授權。例如，若「客戶」備有前項相關聯 IBM 程式之 23 份「授權使用者」授權，且選擇購買 10 份 Step-up SaaS「授權使用者」授權，則該等 10 位 Step-up SaaS「授權使用者」僅限存取 IBM SaaS 環境，不得再使用就地部署安裝之軟體。因此，「客戶」有 13 份「授權使用者」授權可用於繼續搭配使用「客戶」之就地部署環境。

Step-up SaaS 不包括相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明 貴客戶已取得適用的 (1) 授權及 (2) 相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。在 Step-up SaaS 的「訂用期間」，「客戶」必須維持與 Step-up SaaS 授權搭配使用之 IBM 程式授權之現行「產品更新與技術支援服務」。若「客戶」之前項相關聯 IBM 程式使用授權或該相關聯 IBM 程式之「產品更新與技術支援服務」終止，則「客戶」之 Step-Up SaaS 使用權亦隨之終止。

### 7.2 第三人網站或其他服務的鏈結

如果「客戶」或「IBM SaaS 使用者」將「內容」傳輸至 IBM SaaS 所鏈結至或可存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「IBM 使用者」同意 IBM 啟用任何此等的「內容」傳輸，但是此等的互動僅限於「

客戶」與第三人網站或服務之間。**IBM** 對此等的第三人網站或服務不提供保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

## IBM 使用條款

### 第二部分 - 各國專有條款

下列條款取代或修改本合約第一部分中之相關條款。本合約第一部分所列之任何條款，如未經此處修訂者，其效力維持不變。本「第二部分」由本「使用條款」的修正內容組成，其內容編排如下：

- 美洲國家修訂條款；
- 亞太國家修訂條款；及
- 歐洲、中東及非洲國家修訂條款。

#### 美洲國家修訂條款

貝里斯、哥斯大黎加、多明尼加共和國、薩爾瓦多、海地、宏都拉斯、瓜地馬拉、尼加拉瓜及巴拿馬

##### 5.1 自動續約訂用期間

以下段落取代開頭為「**如果 IBM 未在到期日前收到此等續約之書面授權**」之段落：

若 IBM 或「客戶」之轉銷商 (1) 於現行「訂用期間」到期前收到「客戶」之續約訂單（例如：訂單表格、訂單信函、採購單）或 (2) 於「客戶」收到 IBM 就其擬續約之下一期間所開立之 IBM SaaS 發票後 30 日內收到「客戶」之付款，則 IBM 將依相同價格及付款週期，以額外付款之方式，將即將到期之 IBM SaaS 訂用期間續約一年。

阿根廷、巴西、智利、哥倫比亞、厄瓜多爾、墨西哥、秘魯、烏拉圭、委內瑞拉

##### 5.1 自動續約訂用期間

不適用於受公眾事業採購法規範之公營機構。

巴西

##### 5.1 自動續約訂用期間

以下文句新增至第二段之後：

交易文件應說明對「客戶」所為書面通訊，並載明所適用之價格及有關續約期間之其他資訊。

美國

##### 5.1 自動續約訂用期間

下句新增至「5.1 自動續約訂用期間」開頭為「**如果 IBM 未在到期日前收到此等續約之書面授權**」之段落末尾：

若 IBM 未收到「客戶」之書面授權（例如：訂單表格、訂單信函、採購單）而無法展延「客戶」即將到期之 IBM SaaS 訂用期間，則「客戶」在起始之「訂用期間」結束後，於事前一個月直接對 IBM 為書面通知或透過「客戶」之轉銷商對 IBM 為書面通知（視適用情況而定）後，得隨時終止 IBM SaaS。有前項情事者，「客戶」得取回按比例計算之退款。

#### 亞太國家修訂條款

孟加拉、不丹及尼泊爾

##### 5.1 自動續約訂用期間

以下文句取代「5.1 自動續約訂用期間」開頭為「**如果 IBM 未在到期日前收到此等續約之書面授權**」之段落：

若 IBM 或「客戶」之轉銷商 (1) 於現行「訂用期間」到期前收到「客戶」之續約訂單（例如：訂單表格、訂單信函、採購單）或 (2) 於「客戶」收到 IBM 就其擬續約之下一期間所開立之 IBM SaaS 發票後 30 日內收到「客戶」之付款，則 IBM 將依相同價格及付款週期，以額外付款之方式，將即將到期之 IBM SaaS 訂用期間續約一年。

## 歐洲、中東及非洲 (EMEA) 國家修訂條款

巴林、科威特、阿曼、卡達、沙烏地阿拉伯及阿拉伯聯合大公國

### 5.1 自動續約訂用期間

以下文句取代「5.1 自動續約訂用期間」開頭為「**如果 IBM 未在到期日前收到此等續約之書面授權**」之段落：

若 IBM 或「客戶」之轉銷商 (1) 於現行「訂用期間」到期前收到「客戶」之續約訂單（例如：訂單表格、訂單信函、採購單）或 (2) 於「客戶」收到 IBM 就其擬續約之下一期間所開立之 IBM SaaS 發票後 30 日內收到「客戶」之付款，則 IBM 將依相同價格及付款週期，以額外付款之方式，將即將到期之 IBM SaaS 訂用期間續約一年。

## 附錄 A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) 是一種服務管理解決方案，此解決方案內含或支援下列處理程序：

- a. 知識管理
- b. 服務資產及配置管理
- c. 服務編目訊息檔管理
- d. 變更管理
- e. 版次及部署管理
- f. 事件管理
- g. 財務管理
- h. 服務水準管理
- i. 問題管理
- j. 執行要求

此外，IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) 還隨附涵蓋報告、範本、使用者角色及安全群組之基本內容，並可進行某些系統的整合及提供工具協助進行支援應用程式配置及客製報告定義。