

## IBM Cognos Territory and Quota Management

使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 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/>。

互有牴觸者, 前項 SaaS 特定供應項目條款較一般條款優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「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」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

前項 SaaS 特定供應項目條款涵蓋而適用於下列 IBM SaaS 供應項目:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

### 2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」中指定之下列計費度量而銷售:

- a. 「存取權」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一份「存取權」係指使用 IBM SaaS 的權限。「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, 取得單一「存取權」的授權, 才能使用 IBM SaaS。
- b. 「授權使用者」(Authorized User) 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。「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 的特定「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」數目的授權數。
- c. 「合格參與者」(Eligible Participant) 是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「個人」或「實體」是取得由 IBM SaaS 管理或追蹤之任何服務遞送程式之參與資格者, 即為「合格參與者」。「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, 取得足夠涵蓋 IBM SaaS 所管理或追蹤之所有「合格參與者」的授權數。
- d. 「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數。
- e. 「百萬記錄細項」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「記錄」是代表 IBM SaaS 所管理之任何實體或電子文件的資料, 包括且不限於通話明細記錄、發票、方案、採購訂單、報價、收據、退貨、銷售訂單、排程及出貨。「記錄細項」是使用 IBM SaaS 處理之「記錄」內的細項。「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 IBM SaaS 所處理的「記錄細項」總數的「百萬記錄細項」授權數。

- f. 「傳統受款人」及「傳統契約」係 IBM SaaS 之授權計量單位。傳統計費度量類型不再由 IBM 主動行銷。但 IBM 得依「傳統」授權類型所使用某些版本之 IBM SaaS (「傳統 SaaS」)，自行決定同意增加「客戶」的暨有授權。根據「傳統」計量收費類型取得的 IBM SaaS 供應項目，會在「權利證明書 (PoE)」的 IBM SaaS 名稱中以 Legacy 標記指出。「客戶」所有使用「傳統 SaaS」的行為，將受「客戶」原始取得使用「傳統 SaaS」權利所依照的合約 (「傳統合約」) 中載明的計量收費條款之規範。在任何情況下，「傳統合約」條款均不得擴充解釋，使「客戶」之「傳統 SaaS」使用權超過「權利證明書 (PoE)」中載明的數量，亦不得將未載明於「傳統 SaaS」計量收費條款以外的其他條款，視為規範 IBM SaaS 供應項目的使用行為。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 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。

#### 3.2 超額使用計費

如果「客戶」在付款週期內的實際使用情形超出客戶之授權數量，則針對超額使用部分將依交易文件所載比率每月開立發票給「客戶」。

### 4. IBM SaaS 訂用展延選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式指定「訂用期間」，以明訂 IBM SaaS 是否於「訂用期間」結束時為「訂用期間」之展延：

#### 4.1 自動展延

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動展延之方式，「客戶」得於權利證明書所載期間到期日前九十日內，以書面要求終止即將到期之「IBM SaaS 訂用期間」。若 IBM 或其 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之「訂用期間」將自動展延一年，或視為展延與權利證明書所訂原始「訂用期間」同等之期間。

#### 4.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續展延之方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續展延之方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」應於九十 (90) 日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知，要求取消其 IBM SaaS。於「客戶」之前項存取權取消時，「客戶」應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

#### 4.3 必須之展延

若權利證明書載明「客戶」之展延類型為「終止」者，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並終止「客戶」對 IBM SaaS 之存取權。若要在前項終止日後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」應向其業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新「訂用期間」。

### 5. 技術支援

在「訂用期間」，將依 <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> 網頁或 IBM 後續所提供 URL 中之規定，提供 IBM SaaS 技術支援。技術支援隨附於 IBM SaaS，不被當作個別供應項目。

### 6. IBM SaaS 供應項目附加條款

#### 6.1 基本供應項目

各 IBM SaaS 均包含一個正式作業實例、一個非正式作業實例及最高三年為上限之資料歷程。

#### 6.2 客戶企業外部使用者

基於 IBM SaaS 之目的，客戶得提供存取權限予客戶企業外部使用者。前項使用者視同 IBM SaaS 使用者，並應取得適當授權。客戶仍應負責確認 IBM SaaS 使用者確實遵循該等條款。

### 6.3 使用者角色

「有效受款人」係指基於計算及/或接收模組程序所供輸出（包括且不限於信貸及交易）之目的，目前直接或間接與客戶訂有約定且由 IBM SaaS 管理或追蹤之合格參與者。

「失效受款人」係指目前未直接或間接與客戶訂有約定，但持續由 IBM SaaS 管理或追蹤之合格參與者。

### 6.4 非正式作業之限制

如果 IBM SaaS 經指定為「非正式作業」，則只能使用 IBM SaaS 作為「客戶」非正式作業活動的一部分，包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、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。

### 6.5 Data History Premium

若客戶取得 Data History Premium 之授權，IBM SaaS 最多包含七年為上限之資料歷程。

### 6.6 規範管理方案

IBM SaaS 可以用來協助「客戶」符合法律、規章、標準或常規所規範的遵循義務。IBM SaaS 所提供的任何指示、建議用法或指引並不會構成法律、會計或其他專業建議，「客戶」應謹慎以取得自己的法律諮詢或其他專家諮詢。「客戶」應負責確保「客戶」及「客戶」的活動、應用程式及系統遵守所有適用之法律、規章、標準及常規。IBM SaaS 之使用並不保證遵守任何法律、規章、標準或常規。

### 6.7 第三人網站與服務

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。

### 6.8 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明位置為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益位置。「客戶」應負責保持最新之前項資訊，並將其變更提供予 IBM。

## 附錄 A

IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") 可藉由評估信用貸款及區域規則，將用以判斷收受銷售交易信用貸款受款人及/或區域之處理程序自動化。它還包含用以管理銷售型配額之配送與輸入之功能。IBM SaaS 是一種整體 Web 型解決方案，可讓使用者透過 Web 瀏覽器存取所有功能，例如：信用貸款規則、組織階層及產生報告與配額管理處理程序之訂定。

此「服務水準協定 (SLA)」適用於下列 IBM SaaS：

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM 依以下條款提供「客戶」本服務水準協定 (SERVICE LEVEL AGREEMENT, 簡稱 "SLA")。本 SLA 係 貴客戶開始訂用或更新訂用時適用的最新版本。 貴客戶瞭解本 SLA 並非 IBM 對 貴客戶的保證。

## 1. 定義

- 「授權聯絡人」係指 貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「請求」的個人。
- 「可用度扣抵」係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」將針對 貴客戶未來訂用「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- 「請求」(Claim) 係指 貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據本 SLA 向 IBM 提交的請求。
- 「合約月份」係指「服務」實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。
- 「客戶」係指直接向 IBM 訂用「服務」的實體，且未違反履行其與 IBM 訂定的「服務」合約之重要義務 (含付款義務)。
- 「停機時間」係指處理「服務」的正式作業系統已停止的時段，而且所有 貴客戶的使用者無法使用他們有適當許可權之「服務」的全部功能。經由說明，如果任何使用者可以使用他們有適當許可權的全方位「服務」，則沒有「停機時間」。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：
  - 計劃的系統停機時間。
  - 不可抗力。
  - 「客戶」或第三人應用程式、設備或資料發生問題。
  - 因「客戶」或第三人的行為或疏忽 (包括任何人藉由 貴客戶的密碼或設備存取「服務」) 所致。
  - 未遵守存取服務所需的系統配置及支援平台。
  - IBM 遵照 貴客戶或代表 貴客戶之第三人所提供的任何設計、規格或指示所為者。
- 「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務水準」。
- 「不可抗力」係指天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行動、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用「服務」的原因。
- 「計劃的系統停機時間」係指基於維修目的而預定的「服務」停止時間。
- 「服務」係指本 SLA 所適用之 IBM SaaS 供應項目，如本 SLA 第一頁所示者。本 SLA 會個別地而非以組合方式適用至每一個「服務」。
- 「服務水準」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

## 2. 可用度扣抵

為了有資格提交「請求」，貴客戶應已根據報告「嚴重性層次 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用「服務」，利用 IBM 客戶支援中心服務台記載每一個「事件」的支援問題單 (support ticket)。貴客戶應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊 (包括 貴客戶第一次受到「事件」影響的時間)，並於「嚴重性層次 1」的支援問題單 (support ticket) 所需之範圍內，合理地協助 IBM 診斷及解決「事件」。貴客戶應在一開始得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」的二十四 (24) 小時內記載此等問題單 (ticket)。

在以「請求」為主旨的「合約月份」結束之後，貴客戶的「授權聯絡人」應於三 (3) 個營業日內提交「可用度扣抵」的「請求」。

貴客戶的「授權聯絡人」應提供給 IBM 所有關於「請求」的合理詳細資料，包括且不限於所有相關「事件」的詳細說明，以及未符合的「服務水準」。

IBM 將在內部計算每一個「合約月份」期間的總累積「停機時間」。「可用度扣抵」將根據從 貴客戶報告第一次受到「停機時間」影響的時間算起的「停機時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間的總累積可用度，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，如下表所示。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度扣抵」。

對於「組合服務」(一起包裝並以單一結合價格販售的個別「服務」)，將根據「組合服務」的單一結合價格，而非每個個別「服務」的每月訂用費用，來計算「可用度扣抵」。貴客戶僅限提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別「服務」相關的「請求」，而且 IBM 將不會對與任何「合約月份」中一個組合內的多個「服務」相關的「可用度扣抵」負責。

就作為 Enterprise Software and Services Option (ESSO)、Software and Services Special Option (SSSO) 或 Open Infrastructure Offering (OIO) 關係之一部分而購買之服務，可用度扣抵之計算將以就「合約月份」(以「請求」為主旨) 而生效之該服務當時最新公佈之「關係建議大量價格」(RSVP) 為依據。貴客戶將符合三分之一可用度扣抵之資格。

在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」以 貴客戶取得「服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為折抵上限。

IBM 將使用其合理的判斷，根據 IBM 記錄中的可用資訊來驗證「請求」，如果此資訊與 貴客戶記錄中的資料發生抵觸，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。

根據此 SLA 提供給 貴客戶的可用度扣抵是與任何請求有關的唯一且獨有之補救辦法。

## 3. 服務水準

合約月份期間的服務可用度

可用百分比	可用度扣抵 (以「請求」為主旨之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
99% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
小於 95.0%	10%

「可用百分比」計算方式如下：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停機時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數，其產生的分數以百分比表示。

範例：「合約月份」期間的「停機時間」總共 476 分鐘

$\frac{30 \text{ 天「合約月份」, 總共 43,200 分鐘} - 476 \text{ 分鐘停機時間} = 42,724 \text{ 分鐘}}{30 \text{ 天「合約月份」, 總共 43,200 分鐘}}$	= 合約月份期間可用度達 98.9% 時為 5% 可用度扣抵
--	--------------------------------

#### 4. 除外條款

本 SLA 只適用於「IBM 客戶」。本 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版及試用版服務。
- 非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、問與答，或開發。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓以及「服務」參與者所提出的請求。

如果 貴客戶已違反任何根據「使用條款」、「可接受的使用原則」或 貴客戶「服務」合約的重要義務的話，即包括但不受限於違反任何付款義務。