

## IBM Social Media Analytics (SaaS)

本使用條款 ("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/>。

如互有抵觸者, 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) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- IBM Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

### 2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- 「文件」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。「文件」係定義為固定數量的資料, 而這些資料被封裝在文件標頭 (標示文件開始) 及標尾 (標示文件結束) 記錄中, 或是 IBM SaaS 中定義的任何實體或電子文件類型, 包括且不限於: 發票、銷售訂單、採購單、報價、排程、方案、退貨、出貨、收據, 以及理財工具。每一千個文件授權代表一個「千文件」。「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「文件」總數的「千文件」授權。  
「文件」授權之銷售, 其增量為 250,000 份。
- 「約定」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關 IBM SaaS 的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權, 才能涵蓋每一個「約定」。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 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。

#### 3.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 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依「交易文件」之規定開立發票給「客戶」。

#### 3.3 遠端服務 (人力型) 費用

Social Media Analytics (SaaS) Jump Start 服務供應項目將依「交易文件」中所明訂的方式預先付款。本項服務係根據「約定」來購買, 而且不論是否用完所有時數, 服務將於購買後的 90 日到期。

### 4. IBM SaaS 訂用期間續約選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於期限結束時續約:

#### 4.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」係為自動續約者, 「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前, 以書面要求「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴終止即將到期之「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」將自動續約一年, 或視為依權利證明書所訂原始「訂用期間」相同之期間續約。

## 4.2 持續付費

若權利證明書載明「客戶」係為持續之續約方式者，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續之續約方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以付費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續付費程序，「客戶」應於九十 (90) 日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知，要求終止其 IBM SaaS。於「客戶」終止存取權時，「客戶」應支付之費用包含至終止生效之當月為止之任何尚未結清之存取費用。

## 4.3 要求續約

若權利證明書載明「客戶」之續約類型為「終止」者，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並移除「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「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴重新下訂單，以購買新「訂用期間」。

## 5. 技術支援

於「訂用期間」及 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，即視為 IBM SaaS 之技術支援已透過線上問題提報系統提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為 IBM SaaS 之一部分，並受本「使用條款」之規範。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，無法作為單獨供應項目而提供。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook (IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊)。

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，且顯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方案。	1 小時內	全年無休
2	<b>顯著業務影響：</b> 所服務之業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內	週一至週五營業時間內
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 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

## 6. IBM SaaS 供應項目附加條款

### 6.1 補充定義

**IBM SaaS** - 本合約中所稱 IBM SaaS，係指一種軟體服務，且不包括「內容」、「第三人應用程式」或「第三人網站」。

「分析報告」- 係指藉由分析程序及從「內容」衍生資料所產出之結果或輸出。

「內容」- 係指資訊、軟體及資料，包括且不限於由「客戶」及其授權使用者所建立、提供、上傳或傳輸之「個人資料」、超文字、標記語言、檔案、Script、程式、錄音、音效、音樂、圖形、影像、Applet 或 Servlet。「內容」亦包括由「客戶」提供或為其提供，或由 IBM 或其供應商代表「客戶」從「第三人網站」存取之全部或部分資訊或資料。

「第三人應用程式」- 係指由 IBM 以外之個人或實體所提供，與 IBM SaaS 互連之應用程式與軟體。

「第三人網站」- 係指第三人網站，包括且不限於內含社群媒體內容之網站，例如：Facebook、Klout 及 Twitter。

「推文 (Tweet) ID」- 係指針對各推文 (Tweet) 所產生之特殊識別碼。

「**推文 (Tweet)**」 - 係指 Twitter 服務使用者所公開張貼之文章，其本文長度不超過 140 個字元。

「**Twitter 內容**」- 係指「推文」(Tweet) 與「推文 (Tweet) ID」、公眾 Twitter 使用者基本資料設定檔資訊，以及其他為「客戶」提供之 Twitter 資料與資訊。

「**Twitter 標示**」- Twitter 名稱或 IBM 為「客戶」提供之標誌。「客戶」對「Twitter 標示」所為之使用，受本合約及 Twitter Brand Assets and Guidelines (Twitter 品牌資產與準則) 之規範，其所在網址如下：  
<https://Twitter.com/logo>。

## 6.2 內部使用

除本「合約」中有關 IBM SaaS 之使用限制以外，從 IBM SaaS 取得之報告、結果及其他輸出，僅限供「客戶」之內部使用而提供，不得用於提供服務予第三人。「客戶」不得將從 IBM SaaS 取得之報告、結果或其他輸出，以再授權、出租、出借或其他任何方式提供予第三人。

## 6.3 「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」之存取及使用

IBM SaaS 為「客戶」提供選取及存取來自「第三人應用程式」與「第三人網站」之「內容」的方法，惟僅供「客戶」於 IBM SaaS 內使用。「內容」並非 IBM 或其供應商所有，亦非由其等控管，IBM 及其供應商未授與或提供「內容」中之任何權利。「內容」可能包括不合法、不正確、誤導、不雅或其他有爭議之資料。IBM 或其供應商對於「內容」不負檢查、過濾、驗證、編輯或移除之義務。但 IBM 或其供應商得依其自己之判斷行使前項行為。

IBM SaaS 可能包含專與「第三人應用程式」及「第三人網站」（例如：Facebook 或 Twitter 應用程式）互連之組件 (features)。除本「合約」中針對「內容」要求之授權以外，「客戶」另需提供 IBM 必要授權及對「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」之存取權，以代表「客戶」操作 IBM SaaS。「客戶」可能需要與第三人簽署個別的「合約」，才能存取或使用「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」。IBM 不是任何此等個別合約的當事人，而且亦未作為本使用條款之明示條件，「客戶」同意遵守此等個別合約的條款。

「客戶」於使用其所存取之「內容」作為 IBM SaaS 之一部分時，應嚴守下列規定：(a) 依 IBM SaaS 功能所許可之方式執行「內容」之分析及產生「分析報告」，(b) 僅限於 IBM SaaS 內顯示「內容」。

「客戶」於其顯示「Twitter 內容」時，須依 <https://dev.twitter.com/terms/display-requirements> 網址中 Twitter 之顯示需求而顯示「Twitter 內容」。

「客戶」於使用其所存取之「Twitter 內容」作為本 SaaS 之一部分時，僅限依本使用條款之規定顯示「Twitter 標示」，惟「Twitter 內容」之來源歸屬 Twitter。

## 6.4 限制

除本「合約」中所載有關 IBM SaaS 之使用規定以外，「客戶」另應遵守下列規定：

- a. 不得搭配 IBM SaaS 存取或使用「第三人網站」、「第三人應用程式」或「內容」，若複製、修改或製作任何衍生著作係違反所適用之隱私權法律或其他法律、第三人授權、合約之條款或其他條款或限制，則禁止該等複製、修改或製作之行為。
- b. 不得對第三人散布、示範、展示或以其他方式提供 IBM SaaS 或「內容」，但與「內容」提供者所立合約取得許可者不在此限。
- c. 不得存取或使用 IBM SaaS 之任一部分以建立或助長於具競爭性之產品或服務。
- d. 不得獨立於「內容」所關聯之「內容」而蒐集、快取或儲存「內容」所包含之位置資料或地理資訊，亦不得基於任何原因而使用「內容」所包含之位置資料或地理資訊，但為識別「推文」(Tweet) 中所標示之位置者不在此限。
- e. 不得將「內容」與其他資料合併，但該「內容」顯然一律歸屬於該來源者不在此限，例如：除非「推文」(Tweet) 顯然歸屬於 Twitter，否則，不得予以合併。
- f. 不得基於非法或歧視之目的，將作為 IBM SaaS 之一部分而被存取之「內容」用於進行少數個人或單一個人之分析。
- g. 不得基於公開顯示面對消費者之「內容」之目的，提供「內容」之視覺化、過濾或管理等功能，包括且不限於針對大眾市場媒體與娛樂活動、線上小組件整合或視覺化、電視播送、戶外電子廣告牌或其他類似媒體，而顯示「內容」。

- h. 不得在 IBM SaaS 中使用「內容」或其提供之分析作為廣告網路之一部分，但與該「內容」相關之「第三人網站」或「第三人應用程式」另有書面明文授權者不在此限。
- i. 不得基於下列目的，在 IBM SaaS 中使用「Twitter 內容」或其提供之分析：為比較一段時間內之電視節目效益，或為針對所定義的其他電視節目集或其子集而比較電視節目效益，建立應用程式，使用相同或類似之方法執行一系列定期產生並以時間為依據之措施。
- j. 不得基於任何目的，使用在存取及使用隨附於 IBM SaaS 的「Twitter 內容」時所取得之累計使用者度量值（例如 Twitter 使用者或帳戶之數量），但與該「內容」相關之「第三人網站」或「第三人應用程式」另有書面明文授權者不在此限。
- k. 不得將「內容」使用在本合約所允許限定用途以外之用途。

## 6.5 依第三人行為所為之終止

### 6.5.1 由 IBM 終止

除本「合約」中之暫停及終止之權利以外，倘若提供者停止提供「第三人網站」或「第三人應用程式」或「內容」，或其所訂條款對 IBM 及其供應商、客戶或任何第三人造成重大負擔或風險，或者，IBM 知悉或有理由認為透過 IBM SaaS 處理特定內容係侵害第三人權利（包括智慧財產權）之行為，IBM 得停止提供對應之 IBM SaaS 特性 (features)，且毋須對「客戶」為退款、扣抵或其他補償之行為。

「客戶」於其知悉與「客戶」之 IBM SaaS 使用行為相關而可能造成對「客戶」提出索賠或要求時，應立即通知 IBM 任何該等事件或情況。「客戶」於 IBM 提出要求時，應向 IBM 提供與該等事件或情況相關的所有資訊。

### 6.5.2 由「客戶」終止

除本「合約」中之暫停及終止之權利以外，倘若提供者停止提供「第三人應用程式」、「第三人網站」、「內容」或對該等應用程式、網站或內容之使用條款實質變更，且「客戶」證實該等情形對「客戶」使用 IBM SaaS 之能力確實造成重大且永久影響，則「客戶」得通知 IBM 終止其 SaaS 訂用之全部或部分。前項 IBM SaaS 訂用之終止，於行使前述終止通知後三十日生效，但前述第三人服務於此三十日之期間內回復其可用性者不在此限。有本節所定之終止情形者，IBM 將退還終止生效日後被終止訂用之剩餘期間所涵蓋之預付費用予「客戶」。

「客戶」無權依據 IBM 就其 IBM SaaS 或任何「第三人網站」、「第三人應用程式」或「內容」之未來方向或意向所為聲明而行使終止之行為。除非本「合約」另有規定，否則就第三人產品或服務之無法使用，「客戶」無權終止亦未被授與行使退款、扣抵或其他補償之權利。

## 6.6 存取及儲存

於本「合約」終止或到期時，IBM 就「客戶」因使用 IBM SaaS 而取得之查詢、「內容」或結果及其他輸出，對「客戶」不負任何快取、儲存或提供之義務。

## 6.7 使用限制

「客戶」對 IBM SaaS 之使用受各項限制之規範，例如儲存體、查詢數量之限制或其他限制。此外，另有以下額外使用限制：「客戶」不得基於監視 IBM SaaS 之可用性、效能或功能，或其他任何評比或競爭力之目的而存取 IBM SaaS。使用限制將記載於使用者說明文件或線上 IBM SaaS。IBM SaaS 可能提供隨需應變資訊供「客戶」監視使用情形。若「客戶」逾越使用限制，IBM 得自行判斷，協同「客戶」減少使用量以符合使用限制之規定。

## 6.8 隱私權

「客戶」同意，IBM 於蒐集專為協助提升使用者使用體驗之使用統計資料與資訊時，得使用 Cookie 及追蹤技術蒐集個人識別資訊，及/或依 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 網站之規定訂定與使用者互動之方式。

## 6.9 侵犯著作權

尊重其他人的智慧財產權是 IBM 的政策。若要報告侵害著作權資料，請造訪 Digital Millennium Copyright Act Notices 網頁，網址為 <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>。

## 6.10 使用之禁止

Red Hat 禁止下列使用行為：

禁止有高風險的使用行為：「客戶」不得在 IBM SaaS 失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（「高風險使用行為」）的應用或情況中使用 IBM SaaS。「高風險使用行為」包括且不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用 IBM SaaS 來儲存配置資料、工程及/或配置工具，或其他非控制應用程式，而且在「雲端服務」失效下，不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。

## 6.11 範例著作物

IBM SaaS 可能包含識別為「範例著作物」的某些元件或其他資料。「客戶」僅限於本「合約」之授權權利限制規定範圍內，供內部使用而複製及修改「範例著作物」；惟「客戶」不得變更或刪除「範例著作物」所含之任何著作權資訊或注意事項。IBM 在不負支援義務的情況下以「現狀」提供「範例著作物」，且不提供任何明示或默示之保證，包括任何所有權、未涉侵權或不受干擾的保證，以及默示之適售性及符合特定效用的保證與條件。

## 6.12 「內容」之保證與免責聲明

縱有本「合約」規定之保證，仍僅以「現狀」、「現有」且含一切錯誤而提供「內容」，「客戶」對「內容」之使用，其風險由「客戶」自行承擔。IBM 不提供任何明示及默示之擔保及責任，包括未提供適售性、品質、效能、符合特定用途、未涉侵權、所有權之一切默示保證，以及因「內容」相關交易、使用或貿易實務過程所生一切保證。IBM 不保證對「內容」之存取並無中斷或無錯誤。本保證之免責聲明可能不適用於依法不得拋棄或免除保證責任之某些法律管轄地區。任何各該保證之期限僅為自本「合約」生效日期起算三十 (30) 天（但各該法律另有規定者不在此限）。本「合約」所定 IBM 對「客戶」應負之損害賠償責任，在任何情形下均不適用於「客戶」對「內容」之存取及使用。

## 6.13 據以規範美國政府使用行為之「Twitter 條款」

「Twitter 內容」係為「商品」，該用詞定義於 48 C.F.R. 2.101，包含「商用電腦軟體」及「商用電腦軟體說明文件」，此二用詞同於 48 C.F.R. 12.212 中所用者。政府機關不得使用、修改、改作、重製、發行、演出、展示、揭露或散布「Twitter 內容」，但本「使用條款」另有明文許可者不在此限。此外，政府機關應遵循 48 C.F.R. 12.212 及 48 C.F.R. 227.7202-1 至 227.7202-4。「客戶」如係以美國、州或地方政府機關之員工或代表等正式身分使用「Twitter 內容」，且「客戶」依法不能接受本服務說明中之管轄區、審判地或其他條款者，該等條款不適用於該機關，但以所適用法律規定之範圍為限。轉包商/製造商為 Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103。

## 附錄 A

### 1. IBM Social Media Analytics (SaaS)

IBM Social Media Analytics (SaaS) 是一種線上服務，可讓「客戶」從某些「第三人應用程式」及/或「第三人網站」存取「內容」（但受制於該等「第三人應用程式」及/或「第三人網站」之可用性），並可讓「IBM SaaS 使用者」定義主題、建立及提出查詢、執行互動式分析及使用預先包裝的報告來檢視結果。對於使用 IBM SaaS（包括選用性 Jump Start 服務）所取得之結果，由「客戶」自行負責。

### 2. IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start 於起始的九十日期間內，針對 IBM Social Media Analytics as a Service 的功能，可為「IBM SaaS 使用者」提供上限為四十小時的協助。

## 附錄 B

IBM 提供 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")，但僅於「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中有載明適用時，始適用之：

本 SLA 之版本，係以「客戶」開始訂用或續約訂用時的最新版本為準。「客戶」瞭解本 SLA 不構成對 貴客戶提供保證。

### 1. 定義

- a. **可用度扣抵 (Availability Credits)** - 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 IBM SaaS 之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- b. **「請求 (Claim)」** - 係指「客戶」由於「合約月份」期間未符合 SLA 之規定，而向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指 IBM SaaS 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。
- d. **停用時間** - 係指處理 IBM SaaS 的正式作業系統已停止的時段，而且「客戶」的使用者無法使用他們擁有許可權之 IBM SaaS 的全部功能。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用 IBM SaaS 的時段：
  - 基於維修目的而排定或公布的停止時間；
  - 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
  - 「客戶」或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
  - 「客戶」未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；或
  - IBM 遵照「客戶」或代表「客戶」之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. **事件** - 係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合 SLA 之規定。

### 2. 可用度扣抵 (Availability Credits)

- a. 為提出「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響「客戶」使用 IBM SaaS 的 24 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台登錄各「事件」之「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 「客戶」最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，提出「可用度扣抵」之請求。
- c. 「可用度扣抵」係根據從「客戶」報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的 SLA，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」。
- d. 對於個別 IBM SaaS 被一起包裝並以單一結合價格販售之「組合服務」，IBM 將根據「組合服務」的單一結合每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算之。「客戶」只能提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別 IBM SaaS 相關的「請求」，而且 IBM 將不會對任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 提供超過一個的「可用度扣抵」。
- e. 若「客戶」已在轉售交易中從合格的 IBM 經銷商 (reseller) 購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 係負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任者，則「可用度扣抵」將會根據「請求」之「合約月份」時有效的 IBM SaaS 最新的「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- f. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，「可用度扣抵」總計以「客戶」取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

### 3. 服務水準

以下為合約月份期間的 IBM SaaS 可用度：

合約月份期間的可用度	可用度扣抵 (Availability Credits) (以「請求」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95%	10%

可用度（以百分比表示）之計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停用時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 50 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」, 總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 500 \text{ 分鐘} \\ = 42,700 \text{ 分鐘} \end{array}$ <hr/> $30 \text{ 天「合約月份」, 總共 } 43,200 \text{ 分鐘}$	= 「合約月份」期間的達成服務水準達 98.8% 時為 2% 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、品質確保或開發。
- 由「客戶」的 IBM SaaS 使用者、來賓、參與者及允許的受邀者所提出的「請求」。