

## IBM Business Process Manager on Cloud

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 Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

### 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:

- a. 「**授權使用者**」- 是獲得 IBM SaaS 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。
- b. 「**並行使用者**」- 是獲得 IBM SaaS 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 的一位人員。不管該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, 為同時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 之「並行使用者」取得最大數量之授權數。
- c. 「**十億位元組 (GB)**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一十億位元組 (GB) 係被定義為 2 之 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由本 IBM SaaS 處理之 GB 總數之授權。
- d. 「**實例**」- 是獲得 IBM SaaS 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」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. 「**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」應取得足夠的授權數, 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 設定

設定費將明訂於「交易文件」中。一次設定費適用於下列項目：

- 所訂購之各 IBM SaaS 實例 - 依「交易文件」所定費率與付款期限之規定。
- 所訂購之各額外 Test Environment - 依「交易文件」所定費率與付款期限之規定。
- 所訂購之各額外 Process Runtime Environment - 依「交易文件」所定費率與付款期限之規定。

#### 3.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

#### 3.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際用量超出「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」。

### 4. 期間及續約選項

IBM SaaS 之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明 IBM SaaS 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，IBM SaaS 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 IBM SaaS，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月月底。

### 5. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係於「訂用期間」及 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，透過電子郵件及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，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 SaaS 之說明文件及 IBM Software Support Handbook（IBM 軟體支援手冊）。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	<b>顯著業務影響/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。	2 小時內	全年無休
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」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 第三人網站或其他服務的鏈結**

若「客戶」或 IBM SaaS 使用者將「內容」傳輸至 IBM SaaS 所鏈結至或存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「IBM SaaS 使用者」同意 IBM 啟用任何此等「內容」傳輸，但是此等互動僅限於「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任何保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

### **6.2 評比**

「客戶」可以將 IBM SaaS 或其子元件的任何基準測試結果揭露給任何第三人，前提是「客戶」應 (A) 公開揭露基準測試中使用的完整方法（例如，軟硬體設定、安裝程序及配置檔）、(B) 執行「客戶」的基準測試，在其「特定的作業環境」中執行 IBM SaaS，同時使用 IBM 或提供 IBM 產品的第三人（「第三人」）為 IBM SaaS 提供的最新適用更新項目、修補程式及修正程式，以及 (C) 遵循任何及所有效能調整及「實作典範」準則，這些均可在 IBM SaaS 文件及 IBM SaaS 支援網站上取得。如果「客戶」針對 IBM SaaS 發佈任何基準測試的結果，則無論「客戶」與 IBM 或「第三人」之間的合約有任何相反之約定，IBM 及「第三人」在測試「客戶」的產品時遵守上述 (A)、(B) 及 (C) 的要求，IBM 或「第三人」將有權發佈與「客戶」產品有關的基準測試結果。

### **6.3 Cookie**

「客戶」知悉並同意，IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為 IBM SaaS 一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關 IBM SaaS 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 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

### **6.4 加速器與範例著作物**

IBM SaaS 可能包含採用某些原始碼元件（「來源元件」）及載明為「範例著作物」之其他著作物。「客戶」僅限為供內部使用而複製及修改「來源元件」及「範例著作物」，惟「客戶」不得變更或刪除「來源元件」或「範例著作物」所含之任何著作權資訊或注意事項。IBM 在不負支援義務之情況下依「現狀」提供「來源元件」及「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之保證，以及默示之適售性及符合特定效用之保證與條件。

### **6.5 衍生受益之地點**

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。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 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

## 附錄 A

### 1. IBM SaaS 概觀與功能

IBM SaaS 為商業程序之可見性與管理提供商業程序管理平台。IBM SaaS 內含程序設計、執行、監視及優化等功能。

「客戶」應購買特定數量之「授權使用者」或「並行使用者」，始得存取下列 IBM SaaS 功能：

#### 1.1 作業環境

單一 IBM SaaS 實例包含具有下列性質之專用開發、測試及處理程序執行時期環境：

- 開發環境 - 虛擬 Process Center Advanced 環境，至少包含一個叢集成員。此開發環境之容量，取決於預設作者數量及針對 IBM SaaS 實例購買之額外作者數量。
- 測試環境 - 虛擬 Process Server Advanced 環境，包含一個叢集成員。此測試環境之容量，取決於針對 IBM SaaS 實例購買之「授權」使用者或「並行」使用者數量。

處理程序執行時期環境 - 高可用性虛擬 Process Server Advanced 環境，至少包含二個叢集成員及一個高可用性資料庫叢集。此環境提供正式作業備妥環境。此處理程序執行時期環境之容量，取決於針對 IBM SaaS 實例購買之「授權」使用者或「並行」使用者數量。

#### 1.2 啟用軟體

IBM SaaS 隨附的「啟用軟體」為：

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

#### 1.3 Designer Tool Access

「客戶」為開發程序應用程式，得存取及下載 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。「啟用軟體」係執行於「客戶」的桌上型電腦系統，並以遠端方式連接至 IBM SaaS。

#### 1.4 Designer Tool 使用者限制

IBM SaaS 最多允許五位 IBM SaaS 使用者存取及使用 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。

#### 1.5 虛擬私有網路 (VPN)

IBM SaaS 內含選購性單一軟體型的 VPN 連線，用於以安全及加密之方式，從 IBM SaaS 對其外部系統進行通訊，包括「客戶」網路中之系統。前項 VPN 之相關資訊，於提出書面要求時始予提供。前項要求應傳送至 [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com)。

#### 1.6 帳戶管理者

IBM SaaS 提供「客戶」一組用以存取作業環境的「帳戶管理者」使用者登入帳號及密碼。「帳戶管理者」可管理「IBM SaaS 使用者」對作業環境之存取，以及用於指派及刪除「IBM SaaS 使用者」角色。「帳戶管理者」可指派管理者專用權給額外的 IBM SaaS 使用者。

#### 1.7 IBM SaaS 首頁

IBM SaaS 首頁可讓 IBM SaaS 使用者存取為其角色定義之 IBM SaaS 作業環境功能。

#### 1.8 使用者管理頁面

使用者管理頁面可讓「帳戶管理者」建立與刪除新使用者及指派角色。IBM SaaS 使用者可存取使用者管理頁面以管理其個人使用者資訊。可指派一或多個角色給 IBM SaaS 使用者，以存取為角色定義的特定 IBM SaaS 功能。

## 1.9 電子郵件通知

IBM SaaS 內含通知功能，可將 IBM SaaS 使用者的 IBM SaaS 存取權、角色指派及密碼變更等資訊通知該等使用者。前項通知功能也會將 IBM SaaS 狀態與排程變更通知管理者。

## 1.10 每日線上自動備份

IBM SaaS 將執行每日備份，此備份可於必要時用以自動回復 IBM SaaS。該備份會加密並儲存於全球同一地區之不同資料中心位置。

## 1.11 自動化監視及回復

IBM SaaS 將監控服務的可用度，並在服務實例無法回應或無法呼叫時執行回復。

## 2. IBM SaaS 選購特性

### 2.1 額外作者

IBM SaaS 提供額外 IBM SaaS 使用者之購買選項，用以存取及使用 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。

### 2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

本 IBM SaaS 備有額外非正式作業用途之測試環境可供選購。各測試環境均提供個別虛擬處理程序伺服器環境。此環境之容量，取決於所購買之 Test Environment 使用者數量。

### 2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

本 IBM SaaS 備有額外正式作業或非正式作業用途之處理程序執行時期環境可供選購。此環境之容量，取決於所購買之 Process Runtime 使用者數量。

### 2.4 額外儲存體

IBM SaaS 提供購買選項，以選購 BPM 內部資料庫及內嵌的文件儲存庫之額外儲存體。儲存體數量（GB 增量因虛擬系統而異）可套用至單一環境，亦可分割使用於 IBM SaaS 實例內之多個環境。

### 2.5 額外記憶體

IBM SaaS 提供額外記憶體之購買選項，於處理程序解決方案之記憶體需求逾越所購買而提供予使用者數量之運算容量時，即可使用此購買選項。記憶體數量（增量為 16GB）可套用至單一環境，亦可分割使用於 IBM SaaS 實例內之多個環境。

### 2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional 服務包含透過線上 ODC 入口網站進行遠端存取，最多以五 (5) 位開發人員（「訂用聯絡人」）為限。「訂用聯絡人」得全年無休存取知識庫文章、解決方案加速器及資產，以及無限制存取以問答方式進行之提交要求，對話對象為「ODC 用戶端」啟用負責人與主旨專家。「訂用聯絡人」得就 BPM on Cloud 之任一部份，要求提供相關協助，包括平台架構、解決方案實作及遞送方法。

### 2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

On Demand Consulting (ODC) Enterprise On Demand Consulting (ODC) Enterprise 服務包含透過線上 ODC 入口網站進行遠端存取，最多以十 (10) 位開發人員（「訂用聯絡人」）為限。「訂用聯絡人」於訂用期間，得全年無休存取知識庫文章、解決方案加速器及資產，以及無限制存取以問答方式進行之提交要求，對話對象為「ODC 用戶端」啟用負責人與主旨專家。「訂用聯絡人」得就 BPM on Cloud 之任一部份，要求提供相關協助，包括平台架構、解決方案實作及遞送方法。「訂用聯絡人」得利用 IBM On Demand Consulting 取得雙方所同意工作產品交付項目之相關協助，該項協助設有有限之開始時間與結束時間，每一訂用月份以 24 小時為限。工作產品交付項目可能包括有關特定型樣範例或正式作業備妥解決方案程式碼之協助。「訂用聯絡人」也會參與每週與 IBM ODC 用戶端啟用負責人進行之狀態會議。工作產品交付項目於每一訂用月份所需時間逾 24 小時者，為協助進行該等交付項目，IBM 得與「客戶」訂立個別書面合約，同意提供該項協助。

### 2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS 提供購買選項，以選購前述該等供應項目所含 ODC Professional 或 Enterprise 開發人員數量之額外開發人員存取權。

## 2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services 有助於將 BPM 應用程式從就地部署 BPM 環境移轉至 BPM on Cloud。移轉評估包含多項活動，例如：分析現有系統之軟硬體配置、分析現有 BPM 應用程式（包括版本相容性），以及評估受益最多之移轉選項。移轉之規劃與交付包含多項活動，例如：協助建置移轉規劃，以及運用構件移轉及 App-by-App 移轉工具協助移轉。本訂用於每一訂用月份，包含多達 30 小時之移轉活動及無限制「問與答」支援。本訂用之運作，將以遠端方式執行之（使用畫面共用等工具）。工作產品交付項目於每一訂用月份所需時間逾 30 小時或需要非遠端運作者，為協助進行該等交付項目，IBM 得與「客戶」訂立個別書面合約，同意提供該項協助。

## 附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 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。

### 1. 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響本 IBM SaaS 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，將以本 IBM SaaS 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本 IBM SaaS 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，至本 IBM SaaS 還原時止，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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 年費十二分之一金額為上限。

### 2. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 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)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

\*如 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 60 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 60 分鐘 = 43,140 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.86% 時為 5% 可用度扣抵
------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------