

## IBM Cognos TM1 on Cloud

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/>。

互有抵觸者，前項 SaaS 特定供應方案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」) 之拘束，「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

### 2. 計費度量

IBM SaaS 係依下列計費度量而銷售：

- 「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。
- 「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。
- 「約定」是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」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 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」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

「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. 遠端服務

IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud 遠端服務包含最多為 80 小時的輔導與協助，包括協助識別起始 IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) 使用案例、輔導專案規劃及開始實作 IBM CTM1oC、輔導證明可行的實務以建立 IBM CTM1oC 報告，以及輔導 IBM CTM1oC 的維護與管理。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 天到期。

## 6. 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」之續約：

### 6.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動續約之方式，「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「客戶」之 IBM 銷售代表或 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」將自動續約一年之期間，或續約同於權利證明書所訂原始「訂用期間」。

### 6.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續續約之方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續續約之方式，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) 日前向 IBM 或其 IBM 事業夥伴提供書面通知，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。

### 6.3 必須之續約

若權利證明書載明「客戶」之續約類型為「終止」，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並撤銷「客戶」對 IBM SaaS 之存取權。若要在前項結束日期後繼續使用 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」。

## 7. 技術支援

在「訂用期間」，將依 [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) 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，不被當作個別供應方案。

## 8. IBM SaaS 供應方案附加條款

### 8.1 基本供應方案

各 IBM SaaS 均包含一個正式作業實例、一個非正式作業實例、最多 64GB TM1 資料庫層級的記憶體 (RAM) 及 200GB 共用資料夾。「基本」供應方案於備有受管理 Hypervisor 的多承租人環境中予以管理。

### 8.2 Single Tenant Premium

若 IBM SaaS 載明為 "Single Tenant"，則 IBM SaaS 最多包含以 512GB TM1 資料庫層級記憶體 (RAM)、500GB 共用資料夾空間為上限，且該資料庫層級係於備有受管理 Hypervisor 的單承租人環境及/或專用實體伺服器中予以管理。

### 8.3 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。

### 8.4 最低需求

「客戶」至少應備有一 (1) 份 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud 授權及一 (1) 份 IBM Cognos Performance Management User on Cloud 授權。

### 8.5 無保證法律遵循

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。「客戶」使用此 IBM SaaS 並不保證「客戶」即遵守任何法律、規章、標準及常規。

「客戶」進一步確認 IBM SaaS 是一種協助「客戶」的工具，並不是替代「客戶」管理階層與員工的技能、意見及經驗，而對第三人提供建議，以及做出投資與其他商業及風險管理決策。對於使用 IBM SaaS 所取得之結果，由「客戶」自行負責。

## 8.6 Microsoft 禁止有高風險的使用行為：

「客戶」不得在 Microsoft 產品失效下，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（即「高風險使用行為」）的應用或情況中使用該等產品。「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「產品」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，將不會導致死亡、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。

## 8.7 禁止的使用行為

「客戶」不得使用亦不得授權他人單獨使用 IBM SaaS 或其任一部分或結合其他產品，用於支援下列任何「高風險活動」：設計、建構、控制或維護核子設施、大眾運輸系統、空中交通控制系統、武器系統或航空器導航或通訊系統，或者程式故障可能導致重大死亡威脅或嚴重身體傷害之任何其他活動。

## 8.8 使用者角色

### 8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud 可建立、修改及/或刪除 TM1 資料庫物件；管理安全性（使用者/群組/權限）；執行程序及排程雜項資料；存取伺服器效能資訊（度量資料方塊與伺服器日誌）；建立及管理工作流程；從已部署 IBM SaaS 之 IBM SaaS TM1 伺服器上讀寫資料。

### 8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud 可供 貴客戶從已部署 IBM SaaS 之 IBM SaaS TM1 伺服器上讀寫資料。

IBM Cognos Performance Management User on IBM 皆未獲授權使用 IBM SaaS 的下列任何元件或功能：

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- 將 IBM Cognos TM1 Turbo Integrator 用於建立程序
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- 將 IBM Cognos TM1 Applications 用於管理功能
- 將 IBM Cognos TM1 Applications Workflow 用於管理功能：但工作流程之檢閱及核准不在此限
- 透過 Remote Desktop Protocol 提供的功能

## 8.9 啟用軟體

本 IBM SaaS 供應方案包含 IBM Cognos Analysis for Excel 以作為啟用軟體，並可能包含其他啟用軟體。「客戶」僅限於「訂用期間」內搭配 IBM SaaS 一併使用前項啟用軟體。若前項啟用軟體內含範例程式碼，則「客戶」享有作成該範例程式碼之衍生著作及依本授權之規定使用該等衍生著作之額外權利。如前項啟用軟體係作為 IBM SaaS 元件，該啟用軟體之提供受 SLA 拘束，並受適用授權合約拘束。

## 8.10 衍生受益之位置

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 TM1 on Cloud ("IBM SaaS") 是一種協同性企業級可調式的預算、規劃、分析、利潤、建模、評量卡及產生報告的解決方案。64 位元記憶體內線上分析程序 (OLAP) 伺服器支援這些應用程式，該伺服器可利用即時分析提供複式多維度資料的隨需應變分析。

IBM SaaS 內含管理用戶端，可供管理者建模及部署預算、規劃、分析、利潤、建模、產生報告、測量及評量卡解決方案。此外，它還包含 Web 介面，可供使用者提出、審查及核准計劃、存取報告、關鍵績效指標與度量，以及執行特定分析；並可供管理者監視 IBM Cognos TM1 活動、Excel 外掛程式（可供使用者在 Microsoft Excel 中對 IBM Cognos TM1 資料進行瀏覽、探索、產生報告及分析）、行動式應用程式（可供使用者在 Apple iPad 上提出、審查及核准計劃）及分散式用戶端（可供使用者執行資料登錄、存取報告、關鍵績效指標與度量，以及執行特定分析）。

本供應方案包括一 (1) 個「正式作業實例」、一 (1) 個「非正式作業實例」，最多以 64GB TM1 資料庫層級的記憶體 (RAM) 以及 200GB 共用資料夾空間為上限。

本 IBM SaaS 供應方案於備有受管理 Hypervisor 的多承租人環境中予以管理。

### 1. 災難回復

發生災難狀況時，IBM 應採下列方式回復用戶端對 IBM SaaS 之存取。所稱「不可抗力」之災難狀況係指天災、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 IBM SaaS 之原因。

- 標準選項

IBM 將於 IBM 資料中心網路提供硬體、軟體及網路基礎架構，使客戶得以於 14 日內回復對 IBM SaaS 之存取。

環境將於被回復之內容資料集內容減失後 24 小時內，以最新內容備份回復，如下所述。

### 2. 內容備份

IBM SaaS 供應方案僅包含共用資料夾空間之「內容」備份。備份係於本端每日作成，並於主要位置發生不可抗力事件時複製到不同資料中心中的另一個資料庫。IBM 將保留最後七日的每日備份，及額外的兩個每週備份。備份將於其在磁碟型備份系統上處於靜止狀態時及傳輸之期間施行加密。所稱「日」或「每日」係指日曆天。

### 3. IBM 負責賠償之災難回復服務及備份服務項目

因 IBM 違反前項災難回復及內容備份服務項目下之 IBM 義務者，客戶得向 IBM 請求損害賠償。無論客戶基於何種權利向 IBM 請求賠償（包括重大違約、過失、不實陳述或其他基於契約或侵權行為之請求），IBM 就其違反前項災難回復及內容備份服務項目下 IBM 義務所致使或相關之一切累計請求應負擔之賠償金額，應併入本合約所定賠償金額。但 IBM 依法應對人身傷害（包括死亡）或物之毀損負賠償之責者，其賠償額度不受此限。

### 4. IBM 毋需負責賠償之災難回復服務及備份服務項目

在任何情況下，IBM、IBM 合格產品開發者或供應商對下列情事均不負賠償責任，即使被告知該情事有可能發生時，亦同：

- a. 特殊損害、附帶損害、懲罰性賠償、間接損害或衍生之經濟損害；或
- b. 所失利益、利潤、營業、收益、商譽或預期結餘等項之損失。

## 附錄 B

此「服務水準協定 (SLA)」適用於下列 IBM SaaS：

- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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」表示 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」實施期間的每個完整月份，自當月第一天的上午 00:00 (美國東部時間) 起算，直到當月最後一天的下午 11:59 (美國東部時間) 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 供應方案，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。 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

「合約月份」期間達成的服務水準	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%

「達成的服務水準」百分比會計算為：(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

$\frac{30 \text{ 天「合約月份」, 總共 43,200 分鐘} - 476 \text{ 分鐘停機時間} = 42,724 \text{ 分鐘}}{30 \text{ 天「合約月份」, 總共 43,200 分鐘}}$	= 達 98.9% 時為 5% 可用度扣抵達成的服務水準
--	------------------------------

### 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。