

IBM Performance Management

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/>。

互有牴觸者，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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for Existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for Existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for Existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for Existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for Existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for Existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for Existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

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. 「平均受管理虛擬伺服器」是取得 IBM SaaS 授權使用所需的一種計量單位。伺服器是一種實體電腦，由處理裝置、記憶體及輸入/輸出功能組成，可為一位或多位使用者或一個或多個用戶端裝置執行所要求的程序、指令或應用程式。若運用框架、刀鋒伺服器機箱或其他類似設備，則每一備有所需元件之可分離實體裝置 (例如：刀鋒伺服器或框架裝載裝置) 本身即視為一部個別伺服器。「虛擬伺服器」是一部藉由分割可供實體伺服器或未分割實體伺服器使用之資源而建立之虛擬電腦。「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「虛擬伺服器」平均數量之「平均受管理虛擬伺服器」授權。

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

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. 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：

5.1 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」。

5.2 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。

5.3 必須之客戶續約

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」。

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

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	重要業務影響/服務停機： 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	重要業務影響： 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	次要業務影響： 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	輕度業務影響： 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 Step up 之限制

就指明為 "Step-up for Existing Customers" ("Step-up SaaS") 之 IBM SaaS 供應方案，「客戶」應事先取得 Step-up SaaS 供應方案名稱中所識別相關聯 IBM 程式之適當授權。例如，購買 IBM Monitoring (SaaS) Step up for Existing IBM Tivoli Monitoring Customers 之「客戶」應取得 IBM Tivoli Monitoring 相關聯 IBM 程式之授權。「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「受管理虛擬伺服器」授權，且選擇購買 10 份「Step-up SaaS 平均受管理虛擬伺服器」授權，則「客戶」得從 IBM SaaS 環境監視 10 部「Step-up SaaS 平均受管理虛擬伺服器」，及從就地部署安裝之軟體監視 13 部「受管理虛擬伺服器」。

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」應維持與 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 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

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) 可提供使用者體驗及資源監視，以警示使用者有關應用程式之問題，並協助使用者快速、有效地解決該等問題。

Entry 使用者可使用下列功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 可讓使用者以跨元件區隔回應時間之方式識別應用程式之即時使用者體驗。
- 可讓使用者查看所有受監視資源之重要性能測量指標。
- 可讓使用者建立及修改臨界值，以便以視覺化之方式識別問題及接收警示。

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) 可提供深度診斷資訊，以精準找出應用程式效能問題之主要原因，進而快速解決該等問題。

Diagnostics 使用者可使用下列功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 可讓使用者查看其應用程式伺服器之重要性能測量指標。
- 將效能拆解分析至程式碼層次，並包含主要的診斷資訊，例如：環境定義資料及堆疊追蹤資料。

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) 可提供使用者體驗、交易追蹤及資源監視，以警示使用者有關應用程式之問題，並協助使用者快速、有效地解決該等問題。

使用者可使用下列功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 使用「交易追蹤」，使用者便可透過一切被監視之瀏覽器、Web 伺服器及應用程式伺服器識別應用程式效能瓶頸。
- 可讓使用者以跨元件區隔回應時間之方式，識別支援的行動式裝置及桌上型電腦瀏覽器之使用者所看到的應用程式即時使用者體驗。
- 可讓使用者查看所有受監視資源之重要性能測量指標。
- 可讓使用者建立及修改臨界值，以便以視覺化之方式識別問題及接收警示。
- 可依 IBM Application Performance Management (SaaS) 警示支援自動產生服務要求，以解決 IBM SmartCloud Control Desk 中之問題。
- 支援將 IBM Application Performance Management (SaaS) 事件整合至 IBM Tivoli Netcool OMNibus。