

## IBM Performance 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 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」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- 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。必須在「客戶」的「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 所管理的「虛擬伺服器」平均數目的「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 訂用期間展延選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於期末時展延：

#### 5.1 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至少九十日前，以書面要求「客戶」之 IBM 業務代表或 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」將自動展延一年，或視為展延與權利證明書所訂原始「訂用期間」相當之期間。

#### 5.2 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。

#### 5.3 必須之客戶展延

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」。

### 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](mailto: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「嚴重性層級 1」之問題。

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），並適用於 IBM SaaS，但本節另有規定者不在此限。

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	<b>顯著業務影響：</b> 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	<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 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
4	<b>最小業務影響：</b> 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 供應項目附加條款

### 7.1 安全港法規遵循

IBM 遵照「美國 - 歐盟安全港架構」，這是由「美國商務部」所規定有關如何蒐集、使用及保存從歐盟蒐集到的資訊。如需「安全港」或存取 IBM 認證聲明的相關資訊，請造訪下列網址：

<http://www.export.gov/safeharbor/>。

### 7.2 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 一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關本公司 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 於本公司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。

### 7.3 Step up 之限制

就指明為 "Step-up for Existing Customers" ("Step-up SaaS") 之 IBM SaaS 供應項目，「客戶」應事先取得 Step-up SaaS 供應項目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。

### 7.4 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述資訊，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。

## 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」中有載明時，始適用之。

本 SLA 係「客戶」開始訂用或展延訂用時適用的最新版本。「客戶」瞭解本 SLA 不構成對「客戶」提供保證。

## 1. 定義

- a. 「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。
- b. 「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。
- c. 「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。
- d. 「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。
- e. 「客戶」係指直接向 IBM 訂用「服務」的實體，根據其與 IBM 締結的「服務」合約，在提交「請求」時授權使用服務，且無違反任何重要義務，包括付款義務。
- f. 「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。若經由澄清，任何使用者可以使用他們有適當許可權的所有「服務」，則沒有「停機時間」。「關閉時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：
  - 計劃性的系統停機時間
  - 不可抗力情況。
  - 「客戶」或第三人應用程式、整合、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。
- g. 「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務等級」。
- h. 「不可抗力」表示天災、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。
- i. 「計劃的系統停機時間」係指基於維修目的或系統更新而預定的「服務」停止時間，例如但不限於套用版次、修補程式或緊急修復程式時。
- j. 「服務」係指本 SLA 所適用之 IBM Performance Management (SaaS) 正式作業實例，如本 SLA 第一頁所示者。這個 SLA 會個別地而非以組合方式套用至每一個「服務」。
- k. 「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「嚴重性層級 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「嚴重性層級 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」。

對於個別「服務」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」的單一結合的每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別「服務」的每月訂用費用計算之。於任何「合約月份」中，貴客戶僅限針對「組合服務」中之某個個別「服務」提出「請求」，IBM 將不對「組合服務」中超過一個個別「服務」之「請求」提供「可用度扣抵」。

如果貴客戶在 IBM 負擔履行「服務」及 SLA 承諾之主要責任的分銷交易中，已從有效的 IBM 轉銷商購得「服務」，則「可用度扣抵」將根據隨後針對「合約月份」（以「請求」為主旨）的有效「服務」發佈的最新「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。

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%) 金額為扣抵上限。

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

合約月份期間的可用度	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)
小於 99.8%	2%
小於 98.8%	5%
小於 95.0%	10%

「可用度」的百分比計算規則為：(a)「合約月份」的總分鐘數，減去 (b)「合約月份」中的「停機時間」的總分鐘數，然後除以 (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 432 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停機時間 432 分鐘 = 42,768 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.0% 時為 2% 可用度扣抵
30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘	

### 4. 除外條款

此 SLA 只適用於「IBM 客戶」。此 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版及試用版服務。
- 非正式作業實例，包括且不限於測試、災難回復、訓練、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」。
- 服務、程式、啟用軟體或執行於客戶系統或第三人所提供系統上之代理程式。
- 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。