

IBM Performance Management 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 Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

- IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

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：

- 「平均受管理虛擬伺服器」- 是獲得 IBM SaaS 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」授權數。
- 「事件」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「事件」係指藉由 IBM SaaS 之使用而予以處理或與其相關之特定事件。「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，取得足夠涵蓋所發生之每一「事件」的授權數。

針對 IBM Website Monitoring on Cloud，一個事件對應於 Script 中執行的每一個步驟。執行多次的 Script 或以多個步驟執行的 Script 會當作個別的「事件」來計數。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 未足月費用

「交易文件」所定未足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. 帳戶存取

「客戶」負責確保及管理每一個「IBM SaaS 使用者」，並將其帳戶管理資訊保持在最新狀態。「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. 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。

6. 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，透過電話、電子郵件、線上討論區及 SaaS 支援入口網站提供。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 Support Handbook（IBM 軟體即服務支援手冊）。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	顯著業務影響/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	顯著業務影響： 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	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 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

7. IBM SaaS 供應項目附加條款

7.1 安全港 (Safe Harbor) 法規遵循

IBM 遵照「美國與歐盟安全港架構」(U.S. - EU Safe Harbor Framework)，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」(Safe Harbor) 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。

7.3 Step up 之限制

就指明為 "Step-up for existing Clients" ("Step-up on Cloud") 之 IBM on Cloud 供應項目，「客戶」應事先取得 Step-up on Cloud 供應項目名稱中所標示之相關聯 IBM 程式之適當授權。例如，購買 IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customer 之「客戶」應取得 IBM Tivoli Monitoring 相關聯 IBM 程式之授權。「客戶」之 Step-up On Cloud 授權不可逾越前項相關聯 IBM 程式之「客戶」的授權。

「客戶」於取得 Step-up On Cloud 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 On Cloud 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 On Cloud 平均受管理虛擬伺服器」授權，則「客戶」得從 IBM On Cloud 環境監視 10 部「Step-up On Cloud 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 On Cloud 不包括相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明其已取得適用的相關聯 IBM 程式之 (1) 授權及 (2)「產品更新與技術支援服務」。在 Step-up On Cloud 的「訂用期間」，「客戶」應維持與 Step-up On Cloud 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 On Cloud 使用權亦隨之終止。

7.4 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 Monitoring on Cloud

IBM Monitoring On Cloud 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。

Monitoring 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 on Cloud

IBM Application Diagnostics On Cloud 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 on Cloud

IBM Application Performance Management On Cloud 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 On Cloud 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 On Cloud 事件整合至 IBM Tivoli Netcool OMNibus。

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud 提供進階監視功能，例如：交易追蹤、行動式裝置監視及程式碼層級診斷程式。此供應項目包含 IBM Application Performance Management 和 IBM Application Diagnostics 之一切功能，例如：

- 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。
- 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。
- 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 On Cloud 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 On Cloud 事件整合至 IBM Tivoli Netcool OMNIbus。

5. IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring 增加下列項目，以擴充 IBM Monitoring 之功能：

- 自動分析效能管理資料，以定義「一般」行為之基準線。
- 於測量值偏離該基準線時，在 APM UI 中發出異常訊息，以警示操作員。
- 可讓操作員深入探究該異常訊息（包括取回相關測量值），以快速確認主要原因。

6. IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud 和 IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics - Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management 和 IBM Application Performance Management Advanced 為 IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced 擴充下列功能：

- 自動分析效能管理資料，以定義「一般」行為之基準線。
- 於測量值偏離該基準線時，在 APM UI 中發出異常訊息，以警示操作員。
- 可讓操作員深入探究該異常訊息（包括取回相關測量值），以快速確認主要原因。

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud 可擴充 IBM Application Performance Management 或 IBM Application Performance Management Advanced 的功能，讓「客戶」能夠使用從世界各地執行的虛構交易來查看應用程式的可用性和效能，而不需安裝任何基礎架構。

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud 可擴充 IBM Application Performance Management 或 IBM Application Performance Management Advanced 的功能，讓「客戶」能夠使用從世界各地執行的虛構交易來查看應用程式的可用性和效能，而不需安裝任何基礎架構。

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 之目標，在於提供高效能資料處理與分析，因此，請務必確認其處於最佳執行狀態。精確而言，前項處理與分析，係由 IBM Monitoring Agent for SAP HANA 執行，該供應項目提供重要資訊，以判斷「客戶」之 SAP HANA 環境之性能與效能。該供應項目係作為 IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 元件之一部分而提供，以作為 IBM Application Performance Management (APM) on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式。

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 之目標，在於提供高效能資料處理與分析，因此，請務必確認其處於最佳執行狀態。精確而言，前項處理與分析，係由 IBM Monitoring Agent for SAP HANA 執行，該供應項目提供重要資訊，以判斷「客戶」之 SAP HANA 環境之性能與效能。該供應項目係作為 IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 元件之一部分而提供，以作為 IBM Application Performance Management (APM) on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式。

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 亦可監視「客戶」Hadoop 系統之效能與可用性，以利於「客戶」處理及分析大型資料集時協助「客戶」識別及解決問題。此 Extension Pack 係作為 IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式而提供。

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 亦可監視「客戶」Hadoop 系統之效能與可用性，以利於「客戶」處理及分析大型資料集時協助「客戶」識別及解決問題。此 Extension Pack 係作為 IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式而提供。

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 亦可監視「客戶」Hadoop 系統之效能與可用性，以利於「客戶」處理及分析大型資料集時協助「客戶」識別及解決問題。此 Extension Pack 係作為 IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式而提供。

14. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud 提供 Citrix Virtual Desktop Infrastructure 解決方案監視功能。

15. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud 提供 Citrix Virtual Desktop Infrastructure 解決方案監視功能。

16. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud 提供 Citrix Virtual Desktop Infrastructure 解決方案監視功能。

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，以本 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 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)
小於 99.8%	2%
小於 98.8%	5%
小於 95.0%	10%

*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 432 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 432 分鐘 = 42,768 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.0% 時為 2% 可用度扣抵
---	--------------------------------

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，不適用於 SLA 扣抵。