

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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 Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

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」或「交易文件」中所指定的計量期間，以同時透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多程式、裝置或應用程式伺服器）存取 IBM SaaS 之最大數量「並行使用者」之計算，取得之授權數。
- c. 「**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。
- d. 「**資產**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「資產」係指受管之任何有價之有形資源或物件，包括正式作業設備、設施、交通工具及 IT 軟硬體。IBM SaaS 中含有唯一 ID 之資源或項目均為個別「資產」。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋本 IBM SaaS 所存取或管理之「資產」的授權數。

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 實際使用情形超出「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」所定費率開立發票給「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」將載明 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

本 IBM SaaS 之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及線上提報系統提供。技術支援無法作為單獨供應項目而提供。

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	輕微業務影響： 顯示服務或功能尚可以使用，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

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 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，在於蒐集有關本公司 IBM SaaS 效率之使用統計資料與資訊，進而依據 <http://www.ibm.com> 所載線上 IBM 隱私權聲明，追蹤用量及改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。

6.2 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。

6.3 非正式作業之限制

如果 IBM SaaS 經指定為「非正式作業」，則「客戶」僅限將 IBM SaaS 使用於內部非正式作業活動，包括測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質確保活動及/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。未取得適當的正式作業授權，「客戶」無權將 IBM SaaS 的任何部分用於任何其他用途。

本 IBM SaaS 非正式作業實例使用者必須取得 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 之授權。

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 非正式作業實例不包括正式作業實例所隨附高可用性或頻繁的備份。基於效能的考量，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）同步使用非正式作業實例的使用者，不得超過三十位。

每一份 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On 授權均可增加一個 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 非正式作業實例的大小，以容許額外 30 位使用者同時存取實例。若「客戶」透過購買 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On，來新增容量至 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 非正式作業實例，則未來不能將該額外的容量再轉讓給另一個 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 非正式作業實例。

IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On 最多以供 5 位使用者於環境中以進階控制之方式進行遠端存取為上限。

「客戶」須取得 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) 之授權，始得存取本 IBM SaaS 之 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On 實例。

6.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 產品之限制

下列產品之一切授權使用者亦須備有 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 相同使用者類型之授權：

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

為搭配 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) 一併使用，「客戶」必須取得相等數量及使用者類型之 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 授權。

「客戶」須取得 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 之授權，方能取得 IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 之授權。

6.5 第三人網站或其他服務的鏈結

在適用情形下，若「客戶」或 IBM SaaS 使用者將內容傳輸至 IBM SaaS 所鏈結或存取之第三人網站或其他服務，或將任何第三人內容（例如：應用程式或資料庫）納入 IBM SaaS 環境，則「客戶」及 IBM SaaS 使用者同意 IBM 啟用任何此等內容傳輸，以及第三人內容之接收、使用及支援，惟此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間進行。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。IBM 保留隨時拒絕對第三人或客製應用程式或處理程序提供支援之權利，無論原因為何，包括但不限於因察覺安全風險、授權或效能曝光等緣故而拒絕。

附錄 A

1. IBM SaaS 說明

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 是一種企業資產管理解決方案，此解決方案內含或支援下列處理程序及功能：

- a. 企業資產管理 - 追蹤及管理整個資產生命週期的資產及交易部位資料。
- b. 工作管理 - 從透過填寫及記錄的起始要求，管理已計劃及未計劃的工作活動。
- c. 契約管理 - 支援購買、租賃、出租、保固、勞動工資率、軟體、主契約、空白契約及使用者定義合約。
- d. 庫存管理 - 追蹤及管理有關庫存的資產詳細資料，包括數量、位置、使用情形及價值。
- e. 採購管理 - 支援採購程序中的各個階段，例如直接採購及庫存補貨。
- f. 服務管理 - 定義服務供應項目、建立服務水準協定 (SLA)、監視服務水準遞送及實作呈報程序。

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 隨附涵蓋報告、範本、使用者角色及安全群組之基本內容，並可進行某些系統的整合及提供工具協助進行支援應用程式配置。

1.1 選用服務

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 係一選用性服務，此服務提供可與第 1 節說明之基本供應項目一併使用之所有功能，但僅於「非正式作業實例」中提供。基於效能的考量，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）同步使用非正式作業實例的使用者，不得超過三十位。
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On 係一選用性服務，此服務可增加一個 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 非正式作業實例的大小，以容許額外 30 位使用者同時存取該「實例」。
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler 係一選用性服務，此服務可讓計劃者建立現場技術人員的工作排程及分派指定工作。
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) 可供「客戶」在本 IBM SaaS 環境內進行客製作業，並為「客戶」提供額外支援以管理 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)。前項額外支援包括下列項目之特定支援：客製作業、第三人應用程式、選用資料庫部署、備份 7.5.x 版及更高版本、客製類別部署及「單一登入」(SSO)。
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On 為「客戶」提供開發目的之「非正式作業」實例及加強存取。這包括加強層級之存取權限，據以支援開發作業、資料庫存取與 SQL 工具、BIRT 報告開發，以及程式碼部署能力和重新建置/重新部署 maximo.ear 檔及 Websphere 主控台存取之能力。
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On 提供服務即業務應用程式套組，例如，可讓「客戶」執行下列作業之應用程式套組：管理客戶、客戶合約（內含計費及價格時程表）、服務交付、供應商契約及客戶計費等作業。此附加程式支援服務即業務，並確保僅限授權使用者得檢視其客戶相關資訊。
- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On 提供解決方案以管理分類資產及分類時所採用之標準，所含特性包括追蹤功能及反向追蹤功能、分類歷史資料、分類資料表單及產生報告等特性。
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On 支援企業改善安全、可靠性及循規準則。此解決方案提供集中式應用程式，用以提報包含工作、人員、安全、性能及環境等領域之發生事件。
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On 擴充 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) 之功能以包含線性資產管理，進而利用動態分段方式，透過線性資產跨距進行性質變更。

- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On 可讓使用者檢視 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) 內部之地理資訊系統 (GIS) 資訊。此附加程式提供工作、資產及土地型特性之地理空間環境定義。
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On 為使用者提供運輸資產企業資產管理常規，包括汽車、卡車、公車、火車頭、軌道車輛等車隊、飛機機隊、船艦艦隊及相關線性資產，例如：電線及高速公路。
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On 為航空機構提供與飛機排程及管理相關之特性。
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On 可供使用者於單一平台監視、追蹤及管理工具、設備、設施、行動式資產及 IT 資產。
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On 透過單一平台提供資產生命週期管理。
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On 可供使用者於單一整合平台管理正式作業設備、設施、交通工具及基礎架構等資產。
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On 提供合併式解決方案，以透過單一平台及資料庫管理多項工作及進行資產管理。
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On 提供資產配置及資產元件生命之即時計算。
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) 可讓未具備 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 使用者 ID 之「客戶」，透過客製化介面進行遠端存取，惟以自行動式裝置至 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 處理程序、工作及資產管理之存取為限。
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On 可讓具備 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 使用者 ID 之「客戶」，透過客製化介面，自行動式裝置至 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 處理程序、工作及資產管理進行遠端存取。
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 可增進可靠性工程師及維護監督者對其資產性能之瞭解。IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 具備下列功能：
 - 可依關鍵驅動因子定義及正規化資產性能，例如：剩餘有用生命、維護及故障歷史、逾期預防性維護，以及取決於即時及歷史計量及感應器資訊及氣象之條件等驅動因子；
 - 為可靠性工程師及維護監督者合併商業資產相關資訊，包括資產歷史及來自資產之即時及歷史感應器資料；
 - 可供使用者依照位置、階層或資產類別，逐層分析商業資產，以充分瞭解重要資產性能之全貌；及
 - 透過 IBM Watson Internet of Things Platform 運用即時資訊與分析，以及其他資訊來源，例如：現行及歷史氣象資料。

前揭本組功能提供單一視圖，作為 Maximo 系統之一部分，不必使用來自數個不同工具之多個視圖，即可達成相同效果。

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 隨附基本內容（包括報告、範本、使用者角色及安全群組），可支援若干系統之整合，並可提供用以協助執行應用程式配置支援之工具。

2. 個人資料與受管理內容

本 IBM SaaS 並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或敏感性個人資料。「客戶」應自行負責判斷，就「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用之內容類型而言，本 IBM SaaS 是否符合「客戶」之需求。

附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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 回復時止，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

合約月份期間的服務可用度

「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	= 合約月份期間可用度達 99.0% 時為 2% 可用度扣抵
<hr/> 總共 43,200 分鐘	