

## IBM Multi-Enterprise Relationship 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」) 之約束，「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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

### 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. 「實體 ID」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「實體 ID」是不同術語可以在 IBM SaaS 環境中參照的唯一 ID，包括且不限於客戶 ID、夥伴 ID、供應商 ID、廠商 ID 或 IBM SaaS 內的 EDI ID。貴客戶應在「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 中包含的「實體 ID」總數的授權。

就本 IBM SaaS，無論交易實體的組織結構為何，「實體 ID」都是該交易實體的獨特 ID。

- b. 「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。貴客戶應在其「訂購文件」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。

### 3. 計費及付款

本供應方案的付款金額明訂於「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

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」之規定開立發票給「客戶」。

### 4. 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：

#### 4.1 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」。

## 4.2 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。

## 4.3 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」。

## 5. 技術支援

在「訂用期間」，IBM SaaS 技術支援係依 <https://support.ibmcloud.com> 網址或 IBM 後續提供之 URL 的規定而提供。技術支援隨附於 IBM SaaS，不被當作個別供應方案。

## 6. IBM SaaS 供應方案附加條款

### 6.1 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。

### 6.2 資料蒐集

「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。

### 6.3 客戶來賓使用者

「客戶」應對「客戶來賓使用者」負完全責任，包括且不限於 a) 此等「來賓使用者」就 IBM SaaS 提出的請求；b) 此等「來賓使用者」所導致的費用；或 c) 此等「來賓使用者」對 IBM SaaS 所為之不當使用行為。「來賓使用者」可能需要履行 IBM 所提供的線上合約，才能存取並使用 IBM SaaS。

## 附錄 A

本「IBM SaaS 說明書」適用於下列 IBM SaaS 供應方案，「客戶」得訂購此等供應方案，且其授權係於「客戶」之「權利證明書」中確認。

### 1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management 提供工具讓「客戶」組織「客戶」之夥伴社群；有效率、自助式之分散式處理程序；及夥伴約定之監視及瀏覽。「客戶」得授權「客戶」之交易夥伴或其他第三人存取 IBM SaaS，進而與「客戶」交換資料，或代表「客戶」（「來賓使用者」）使用 IBM SaaS。透過支援網際網路瀏覽器，IBM SaaS 可供前項「來賓使用者」依「客戶」之指示檢視及參與活動，以支援夥伴與「客戶」所訂約定。IBM SaaS 可供「來賓使用者」瀏覽由「客戶」或「客戶」所授權使用者建立、提供、上傳或傳輸之資訊、軟體及資料。具體而言，IBM SaaS 包括：

- a. **夥伴管理**可供「客戶」藉由邀請，將「客戶」之夥伴納入 IBM SaaS，將邀請傳送予夥伴後，夥伴即可登錄「客戶」之 IBM SaaS 實例。此外，亦將夥伴中央視圖提供予「客戶」，讓「客戶」檢視各夥伴之特定資料，包括組織、夥伴管理者聯絡人、夥伴使用者聯絡人、指派予夥伴之屬性，以及指派予夥伴之各項活動之狀態。
- b. **使用者管理**可供「客戶」之管理者新增其他使用者，並可供「夥伴」之管理者對於「客戶」各別階層下之使用者提出邀請，進而將「夥伴」組織內之使用者新增至 IBM SaaS。
- c. **透過活動訂立約定**提供自助式介面，用以建立、執行及監視活動。於活動定義階段期間，「客戶」可建立工作流程，以利用活動設計器建立活動，與「客戶」之夥伴訂立約定，使其進行分散式活動。
- d. **活動設計器**可協助「客戶」進行活動定義階段，以協助「客戶」依「客戶」之特定商業需要，為「客戶」之夥伴建立一組「客戶」自己之活動。活動設計器以互動式圖形視覺化之方式呈現工作流程與使用者介面，並將該工作流程與使用者介面呈現予夥伴。活動設計器由下列元件組成：
  - 作業流程設計器 – 用以定義作業流程。
  - 對話流程設計器 – 用以定義特定作業之對話流程。
  - 對話外觀設計器 – 用以定義欲呈現予夥伴之對話。
- e. **夥伴屬性**可被建立並指派予夥伴，以協助進行夥伴基礎之組織及分段。「客戶」可利用「客戶」專屬準則（例如：業別、夥伴規模、產品、區域、技術能力等等準則），將夥伴分類為若干群組。實施活動時，亦可使用夥伴屬性協助「客戶」識別夥伴，以考量是否邀請該夥伴參與活動。
- f. **活動實施**可供「客戶」用以向「客戶」之夥伴介紹新活動。本活動實施功能可讓 貴客戶設定活動名稱、選取將參與活動之夥伴群組、決定活動期間，以及依據活動進度與夥伴建立檢查點。
- g. **夥伴介面**可供夥伴透過自助式介面參與活動。本自助式介面可供由「客戶」選定參與活動及接獲新活動通知之夥伴，遵循「客戶」於活動定義階段期間所概述之步驟參與活動。
- h. **活動監視**可供「客戶」透過畫面監視活動進度，該畫面提供以群體方式所顯示各夥伴之進度摘要。「客戶」可採群體方式檢視「客戶」夥伴工作流程中之成功、延遲及失敗。「客戶」可檢視夥伴已完成之步驟及尚未即時完成之步驟，取得有關夥伴進度之進一步見解。夥伴所使用之活動進度視圖與提供予「客戶」之視圖相同。
- i. **活動核准**可供「客戶」使用，並可讓「客戶」檢閱「客戶」已指定之活動步驟，該活動需經「客戶」核准後，始得移至活動中之下一步驟。
- j. **安全與彈性基礎架構** - 包含 REST API 整合元件，可「客戶」將「客戶」之記錄系統及其他服務與應用程式整合至 IBM MRM。貴客戶可於活動內之不同點新增 API。IBM MRM 包含 API 配置選項，作為其活動設計器之一部分。
- k. **檔案共用**可供「客戶」及「客戶」之夥伴上傳及共用檔案，以支援活動之完成。「客戶」亦可上傳影像檔，並可使用該等影像檔支援客製「客戶」之 IBM SaaS 實例，以及搭配活動設計器一併使用。「客戶」與「客戶」之夥伴僅限使用 750 GB 群體檔案容量。

- l. **測試與改進**可讓 IBM 選擇執行以下各項：**(a)** 編譯並分析與「客戶」使用 IBM SaaS 相關的匿名、聚集、摘要資料；**(b)** 準備報告、研究、分析，以及其他由於此編譯及分析所產生的工作產品（統稱為「編譯資料」）；及**(c)** 將「客戶」之資料複製至 IBM SaaS 環境內之非正式作業伺服器，惟僅限以測試及改進 IBM 產品品質為目的，並以 180 日為限。IBM 保留對「編譯資料」的所有權利。

## 2. 選用服務

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** 供應方案提供「客戶」其他資料隔離層級，並使用虛擬 LAN 處理及分隔專屬應用程式與資料庫。
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** 供應方案可讓「客戶」選擇以預定延伸期間保留「客戶」之資料。前項資料保留期間得以一年為增量予以延伸。延伸的資料保留總時間，將取決於依「客戶」之「權利證明書」規定所取得本選用服務之實例數。

## 3. IBM SaaS 限制

IBM SaaS 不包括：

- a. 「客戶」或「IBM SaaS 使用者」於其將「內容」傳輸至 IBM SaaS 所鏈結至或可存取之第三人網站或其他服務時，所使用之鏈結至 IBM SaaS 或由 IBM SaaS 存取之第三人網站。
- b. IBM 於其提供 IBM SaaS 時所需之「客戶」資源，包括但不限於對「客戶」之系統、資訊、人員及資源之充分存取權，並應履行「客戶」之其他責任以利進行「設定服務」。「客戶」於履行前項責任時，不得向 IBM 收取任何費用。因「客戶」延遲履行其有關「設定服務」之責任致使延遲執行或未能執行「設定服務」者，IBM 概不負責。
- c. 「客戶」之安全 - 「客戶」應自行負責確保每一個「IBM SaaS 使用者」可以保護其帳戶 ID 及密碼資訊，並可控制何人可以存取「IBM SaaS 使用者」帳戶或代表「客戶」使用 IBM SaaS。

## 附錄 B

IBM 提供本 SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")： 貴客戶瞭解本 SLA 不構成對 貴客戶提供保證。

### 1. 定義

- a. 「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 IBM SaaS 之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- b. 「請求」(Claim) 係指 貴客戶由於「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。
- c. 「合約月份」表示 IBM SaaS 條款實施期間的完整月份，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下午 11:59。
- d. 「停機時間」係指處理 IBM SaaS 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 IBM SaaS 的全部功能。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用 IBM SaaS 的時段：
  - 基於維修目的而排定的停止時間。
  - 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷等等）。
  - 貴客戶或第三人之應用程式、設備或資料發生問題。
  - 貴客戶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 貴客戶之第三人提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. 「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」。
- f. 「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

- a. 為提交「請求」， 貴客戶應在得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」的二十四 (24) 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台登錄各「事件」之「嚴重性層次 1」支援問題單 (support ticket)（如以下「技術支援」一節所定義者）。 貴客戶應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 貴客戶最遲應於「請求」之事由發生之「合約月份」結束後的三 (3) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 「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」期間達成的「服務水準」，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」。
- d. 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 IBM SaaS 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。

### 3. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

可用性 (在「合約月份」期間)	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)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

可用度（以百分比表示）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。

範例：「合約月份」期間的「停機時間」總共 500 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停機時間 } 500 \text{ 分鐘} \\ \hline 42,700 \text{ 分鐘} \end{array}$	$= \text{合約月份期間可用度達 } 98.8\% \text{ 時為 } 2\% \text{ 可用度扣抵 } 2\%$
$30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘}$	

#### 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、品質保證或開發。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓、參與者及允許的 IBM SaaS 受邀者所提出的請求。