

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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/>。

互有抵觸者, 「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 特定供應項目條款適用於下列 IBM SaaS 供應項目:

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

基於本「使用條款」之目的, 所指定之 IBM SaaS 供應項目係為「基礎架構即服務」供應項目。

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:

- 「實例」- 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一實例是對一 IBM SaaS 特定配置的存取權。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所示計量期間, 取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「傳統 (Legacy) 節點」- 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。IBM 已不再主動行銷「傳統 (Legacy)」之授權。但 IBM 得依「傳統 (Legacy) 節點」計費度量, 自行決定是否同意增加「客戶」之既有 IBM SaaS 使用授權。「客戶」依本計費度量使用 IBM SaaS 時, 受「客戶」原始取得「傳統 (Legacy) IBM SaaS」使用權所依合約載明之計費度量定義之規範, 並以「客戶」之「權利證明書」所載授權範圍為限。

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

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

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決定 IBM SaaS 是否於期限結束時續約:

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」將自動續約一年, 或視為依權利證明書所訂原始「訂用期間」相當之期間續約。

4.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續之續約方式，則「客戶」得持續存取 IBM SaaS，並依持續之續約方式，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，要求終止其 IBM SaaS。於「客戶」之前項存取權終止時，「客戶」應支付之費用包含到終止生效之該月為止之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」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，以訂購新「訂用期間」。

5. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係於「訂用期間」及 IBM 通知 貴客戶已可存取 IBM SaaS 後，透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。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，並受此等「使用條款」之規範。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

下列優先順序將套用至針對 IBM SaaS 而提交之問題：

優先順序	優先順序定義	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方案。	1 小時內	全年無休
其他	次要業務影響： 表示服務或功能可使用，且對作業未造成重要影響，或係為查詢或非技術上之要求。	4 小時內（營業時間內）	營業時間

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統、問題優先順序與嚴重性，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 軟體即服務支援手冊) 中之 IBM Cloudant 一節。

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 安全港循規準則與資料保護

IBM 遵照「美國 - 歐盟安全港架構」及「美國 - 瑞士安全港架構」，這是由「美國商務部」所規定有關如何蒐集、使用及保存從歐盟國家和瑞士蒐集到的資訊。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/>。

若「客戶」提供「個人資料」予 IBM SaaS 使用，則就「客戶」與 IBM 之間而言，視同「客戶」為該「個人資料」之唯一控制者 (controller)，且「客戶」係指定 IBM (作為處理者 (processor)) 處理該等「個人資料」(該等名詞定義收錄於 EU Directive 95/46/EC)。IBM 僅限依本「使用條款」之規定，基於使 IBM SaaS 可供使用所需之程度而處理此類「個人資料」。IBM 將於合理範圍內與「客戶」合作以實現其法律需求，包括允許「客戶」存取前揭「個人資料」。「客戶」同意 IBM 得跨境至位於美國之 IBM，處理可供 IBM SaaS 使用之「內容」，包括「個人資料」。若 IBM 變更其處理或保護「個人資料」之方式，且該項變更致使 貴客戶無法遵循所適用之資料保護法， 貴客戶得於 IBM 為該變更通知後三十日內終止受影響之 IBM SaaS。

6.2 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」之員工及外包人員) 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 及其轉包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其轉包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及外包人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

6.3 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 SaaS 供應項目

下述各 IBM SaaS 供應項目均包含下列基本特性。

- 「客戶」享有 IBM Cloudant Data Layer 軟體（一種 JavaScript Object Notation (JSON) 資料庫）之存取權。此軟體包括下列功能：透過一 (1) 個 Cloudant RESTful API 儲存及擷取資料、存取用戶端及行動式 SDK 檔案庫、內建全文檢索、多重主要抄寫及透過 MapReduce 進行即時分析。
- 就每一 IBM SaaS 實例，IBM 將於一 (1) 部伺服器上安裝及配置 IBM Cloudant Data Layer 軟體元件。各伺服器將位於支援的「基礎架構即服務 (IaaS)」提供者之資料中心。「客戶」可從 IBM 定義之清單選取 IaaS 提供者及資料中心位置。
- 「客戶」就每一叢集至少必須取得三 (3) 個「實例」。IBM 會將相關聯伺服器配置成一或多個叢集。IBM 得自行決定配置一或多個負載平衡器，以控制系統工作量。
- 「客戶」可洽詢「技術支援專案經理 (TAM)」，要求協助進行設定及配置活動。此支援將於 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 時提供。TAM 非為專用全職資源，諮詢時間以 15 小時為限。

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

本 IBM SaaS 供應項目之預定對象為有意評估 IBM Cloudant Data Layer 軟體之客戶。

除上述基本特性外，另有以下列特性：

- 就每一 IBM SaaS 實例，「客戶」得存取一 (1) 部其活動專用（不與其他客戶共用）之伺服器。
- 本供應項目之「訂用期間」上限為 6 個月。
- 於「訂用期間」，「客戶」僅限基於評估及非正式作業之目的而使用服務。

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

除上述基本特性外，本 IBM SaaS 供應項目另有以下列特性：

- 就每一 IBM SaaS 實例，「客戶」得存取一 (1) 部其活動專用（不與其他客戶共用）之伺服器。

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

除上述基本特性外，本 IBM SaaS 供應項目另有以下列特性：

- 就每一 IBM SaaS 實例，「客戶」得存取一 (1) 部其活動專用（不與其他客戶共用）之伺服器。

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

除上述基本特性外，本 IBM SaaS 供應項目另有以下列特性：

- 就每一 IBM SaaS 實例，「客戶」得存取一 (1) 部配置作為虛擬實例之伺服器。此虛擬實例將與其他客戶共用硬體及網路資源，但此虛擬實例係為「客戶」專用之實例。

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

除上述基本特性外，本 IBM SaaS 供應項目另有以下列特性：

- 就每一 IBM SaaS 實例，「客戶」得存取一 (1) 部配置作為虛擬實例之伺服器。此虛擬實例將與其他客戶共用硬體及網路資源，但此虛擬實例係為「客戶」專用之實例。

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

除上述基本特性外，本 IBM SaaS 供應項目另有以下列特性：

- 就每一 IBM SaaS 實例，「客戶」得存取一 (1) 部其活動專用（不與其他客戶共用）之伺服器。
- 「客戶」得存取地理空間軟體元件，該等元件結合 Geographical Information Systems (GIS)（採用 GeoJSON 格式）之功能。透過相同 Cloudant Restful API 提供地理空間檢索、地理空間查詢及地理空間共用等功能。

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

除上述基本特性外，本 IBM SaaS 供應項目另有下列特性：

- 就每一 IBM SaaS 實例，「客戶」得存取一 (1) 部配置作為虛擬實例之伺服器。此虛擬實例將與其他客戶共用硬體及網路資源，但此虛擬實例係為「客戶」專用之實例。
- 「客戶」得存取地理空間軟體元件，該等元件結合 Geographical Information Systems (GIS) (採用 GeoJSON 格式) 之功能。透過相同 Cloudant Restful API 提供地理空間檢索、地理空間查詢及地理空間共用等功能。

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

本 IBM SaaS 供應項目之規格規定於「客戶」與 Cloudant Inc. 簽訂之既存 (legacy) 合約。

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 係依 貴客戶開始訂用或更新訂用時適用的最新版本。 貴客戶瞭解本 SLA 不構成對 貴客戶提供保證。

1. 定義

- a. **授權聯絡人** - 係指 貴客戶已向 IBM 指定之個人，其有權根據此 SLA 提交「請求」。
- 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 實施期間的每個完整月份，從當月第一天的格林威治標準時間 (GMT) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的 GMT 下午 11:59 為止。
- e. 「客戶」、「貴客戶」或「貴公司」係指直接向 IBM 訂用 IBM SaaS 的實體，且未違反其與 IBM 訂定的 IBM SaaS 合約之重要義務（含付款義務）。
- f. 「**緊急維護**」- 係指基於 IBM SaaS 之公共安全、安全性、維護、服務之交互作業能力、資料保護之理由，或為執行作業或技術上之必要工作，所為之 IBM SaaS 維護，此維護可能會暫時限制或暫停 IBM SaaS 之全部或部分可用性。
- 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「服務水準」。
- h. 「**免責停用時間**」- 係指任一月份中因下列因素致使 IBM SaaS 無法使用之時間（以分鐘計）：
 - (1) 不可抗力；
 - (2) 「客戶」或第三人應用程式、設備或資料發生問題；
 - (3) 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 IBM SaaS）；
 - (4) 未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；
 - (5) IBM 遵照「客戶」或代表「客戶」之第三人所提供的任何設計、規格或指示所為者；
 - (6) 排定維護；
 - (7) 緊急維護；或
 - (8) 當 Amazon Web Services ("AWS") 是「基礎架構即服務」提供者時，於使用 AWS 服務儀表板作為指示器之 AWS 所發生之全區故障。
- i. **不可抗力** - 係指天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行政行為、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 IBM SaaS 的原因。
- j. 「**排定維護**」- 係指 IBM 就特定時間排定之 IBM SaaS 維護。於該維護時間，「客戶」可能無法使用 IBM SaaS。
- 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。
- l. 「**總時間**」- 係指任一月份之時間（以分鐘計）。
- m. 「**啟動時間**」- 係指任一月份中「客戶」依目的使用 IBM SaaS，且 IBM SaaS 可於所有要求中達到百分之九十九係於 250 毫秒內回應單一文件要求之時間（要求數量限於 150 TPS（含）以下）（以分鐘計）。回應時間之測量依據為收到第一個位元組之時間 (TTFB)。

2. 維護通知

有任何將致使 IBM SaaS 無法使用之「排定維護」時，將於開始進行該維護前 1 個營業日（或更早）向「客戶」之「授權聯絡人」傳達該項維護。

必須執行「緊急維護」時，IBM 將於開始進行維護時立即通知「客戶」之「授權聯絡人」。

3. 可用度扣抵

- a. 為具備提交「請求」之資格，貴客戶應先根據報告「優先性層級 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用 IBM SaaS，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。貴客戶必須提供有關「事件」的所有必要詳細資訊，並以「優先性層級 1」支援問題單所需的程度，適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 貴客戶的「授權聯絡人」最遲必須於「請求」之事由發生之「合約月份」結束後十 (10) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 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」。
- d. IBM 將於收到該項「請求」後十 (10) 個營業日內評估該項「請求」。IBM 將在內部計算每一個「合約月份」期間的總計「啟動時間」與「免責停用時間」。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。IBM 將不對相同「合約月份」中之相同「事件」重複提供多個「可用度扣抵」。
- e. 對於個別 IBM SaaS 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」的單一結合每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算之。貴客戶只能提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別 IBM SaaS 相關的「請求」，而且 IBM 將不會對與任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 相關的「可用度扣抵」各別負責。
- f. 若貴客戶已在轉銷交易中從合格的 IBM 轉銷商購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 係負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任時，則「可用度扣抵」將根據「請求」所主張之「合約月份」的有效 IBM SaaS 之當時「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- g. 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牴觸，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。
- h. 根據此 SLA 提供給貴客戶的可用度扣抵，乃貴客戶所得請求之唯一補救辦法，且排除任何其他之補救辦法。

4. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

達成的服務水準 (在「合約月份」期間)	可用度扣抵 (以「請求」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
大於或等於 99.9%	0%
等於或大於 99%，但小於 99.9%	10%
等於或大於 95%，但小於 99%	25%
小於 95%	100%

「達成的服務水準」（以百分比表示）計算方式如下：(a)「啟動時間」除以 (b)「合約月份」中之總分鐘數減掉「免責停用時間」。

例如，在三月份（所含總分鐘數為 44,640 分鐘），免責停用時間為 3 分鐘，啟動時間為 44,194 分鐘，則「達成的服務水準」百分比之計算方式如下：

$$(44,194 / (44,640 - 3)) \times 100 = .99000 \times 100 = 99\%$$

5. 除外條款

本 SLA 只適用於「IBM 客戶」。本 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版服務。
- 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」。