

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity 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」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。「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. 「實例」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。「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 (PoE)」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。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 設定

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up 及 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup 之相關費用載明於交易文件。

3.2 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

3.3 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」係為自動續約者，「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 業務人員或 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」相同之期間續約。

4.2 持續付費

若權利證明書載明「客戶」係為持續之續約方式者，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續之續約方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以付費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續付費程序，「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 要求續約

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，並移除「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」應向其業務人員或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新「訂用期間」。

5. 技術支援

訂用期間會提供 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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)

電子郵件：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「嚴重性層次 1」之問題。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	重要業務影響/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： 所服務之業務特性或功能使用受限，或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

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 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/或使用已發布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。

「客戶」必須先取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 之授權，方能取得 IBM SaaS 非正式作業實例之授權。

6.1 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/>。

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）所提供之個人資訊，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 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訊。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訊。

6.3 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 係為一個解決方案，用於管理設施與不動產之生命週期，其中包括或支援下列程序與功能：

- 不動產管理
提供交易管理、租賃管理及租賃會計之解決方案；利用商業分析識別不動產、租賃、提供者及程序之效能。
- 資本專案
用於進行資本專案規劃；識別資本方案中之募資優先順序；提供整合程序與分析。
- 空間管理
識別改善設施利用與佔有管理之機會；啟用由部門承擔空間使用的責任；檢視上傳之樓層計劃；協助進行重新定位程序；分析策略性空間規劃；空間與資產保留管理；追蹤預算、成本及時程表。
- 設施維護
採用條件式設施評量；提供金融與環境影響分析，以協助進行資本規劃；管理設施維護服務要求；將設施維護服務自動化；使用商業分析識別設施、資產、資源及設施維護程序之效能。
- 能源管理
管理企業碳足跡統計及環境投資分析；提供改善資本規劃之金融與環境影響分析；利用金融與環境影響分析改善資本規劃；利用分析識別設備之潛在工作任務。
- 應用程式管理
管理基礎不動產、設施及資產投資組合資料；管理使用者存取權；使用技術平台延伸應用程式；透過 VPN 連線，利用 Web 服務進行連線。

使用者得依其所得授權存取前揭程序與功能之指定部分。

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
建立要求、建立保留、搜尋知識庫、回應標案要求、搜尋地點、人員及資產。「客戶」必須先取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 之授權，方能取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users 之授權。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
以唯讀之方式存取 Self Service 之資料與功能，以參與核准程序、監視效能度量、檢視報告。「客戶」必須先取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 之授權，方能取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users 之授權。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
參與有限程序、有限作業、意見調查、發票及付款要求、文件管理。包括 Self Service and Approvals and Reporting 使用者之功能。「客戶」必須先取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 之授權，方能取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users 之授權。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
參與所有已實作商業程序與管理功能。

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 實例不包括正式作業實例所隨附之高可用性或相同的備份頻率。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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On 授權均可增加一個 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 實例，以供額外 30 位使用者存取該實例。

每一份 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 授權均可增加一個 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production 實例，以供額外 30 位使用者同時存取該實例。若「客戶」係藉由購買 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 而增加 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 實例之容量，則未來不能將該額外容量再轉讓給另一個 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 實例。

3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation

IBM SaaS 客戶不得存取或變更應用程式層以下層級之配置參數，例如：資料庫或中介軟體配置。IBM SaaS 客戶得使用 IBM SaaS 隨附之 IBM TRIRIGA Application Builder 工具，或使用 IBM SaaS 隨附之 IBM TRIRIGA Connector for Business Application 工具建立整合，而於應用程式層配置 IBM SaaS。

IBM SaaS 採用連續遞送模型，針對平台與技術更新項目及應用程式更新項目提供不同規則。IBM 得自行決定針對所有 IBM SaaS 客戶定期執行平台與技術更新。當有前揭更新項目時，應用程式更新項目將以 IBM SaaS 出貨時之應用程式功能置換「客戶」之應用程式配置。但應用程式更新項目不適用於下列 IBM SaaS 客戶：未指定選取 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications 之客戶或選取 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications 之客戶。

附錄 B

IBM 提供 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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」中有載明適用時，始適用之：

本 SLA 之版本，係以「客戶」開始訂用或續約訂用時的最新版本為準。「客戶」瞭解本 SLA 不構成對「客戶」提供任何保證。

1. 定義

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」。

可用度扣抵 (Availability Credits) - 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。

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。

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。

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，且無違反任何重大義務，包括付款義務。

停用時間 - 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。經由說明，如果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「停用時間」。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：

- 計劃性的系統停用時間
- 不可抗力。
- 「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」的第三人所提供的任何設計、規格或指示所為者。

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」。

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「服務」的原因。

計劃的系統停用時間 - 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。

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。

服務 - 係指本 SLA 所適用之 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 正式作業實例，如本「服務說明」第一頁所示者。本 SLA 會個別地而非以組合方式適用至每一個「服務」。

2. 可用度扣抵 (Availability Credits)

為了有資格提交「請求」，「貴客戶」應已根據報告「嚴重性層次 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。「貴客戶」應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊（包括「貴客戶」一次受到「事件」影響的時間），並於「嚴重性層次 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」事由發生之「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「停用時間」。「可用度扣抵」將根據從「貴客戶」報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」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」。

在任何情況下，於任何「合約月份」中，「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」記錄中的資料發生牴觸，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」，乃「貴客戶」所得請求之唯一補償，且排除任何其他之補償。

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 (Availability Credits) (以「請求」之項目之「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「停用時間」的總分鐘數，然後除以 (c)「合約月份」的總分鐘數，最後產生的比率以百分比表示。

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 (Availability Credits)
30 天「合約月份」，總共 43,200 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」合約的重大義務的話，包括但不限於違反任何付款義務。