

IBM Cognos Controller on Cloud

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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

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. 「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。
- b. 「授權使用者」 - 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「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。
- c. 「約定」 - 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」係由有關 IBM SaaS 的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權，才能涵蓋每一個「約定」。

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

設定費將明訂於「交易文件」中。

3.2 局部月計費

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

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」。

3.4 隨需應變費用

「隨需應變」選項之發票將於「客戶」訂購之該月，依「交易文件」規定之費率開立。

4. 遠端服務

IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud 遠端服務包含最多為 80 小時的輔導與協助，包括協助識別起始 IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) 使用案例、輔導專案規劃及開始實作 IBM CCoC、輔導證明可行的實務以建立 IBM CCoC 報告，以及輔導 IBM CCoC 的維護與管理。本項服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 日到期。

5. 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：

5.1 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。

5.2 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。

5.3 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」。

6. 技術支援

技術支援係於訂用期間提供，其非可作為單獨供應項目而提供。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。

IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)，內含 IBM SaaS 技術支援資訊與程序。

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
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	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 小時內（營業時間內）	週一至週五營業時間內
4	最小業務影響： 查詢或非技術要求。	1 日（營業時間內）	週一至週五營業時間內

7. IBM SaaS 供應項目附加條款

7.1 基本供應項目

各 IBM SaaS 均包含一個正式作業實例、一個非正式作業實例及最高三年為上限之資料歷程。

7.2 使用者角色

IBM Cognos Controller 係為財務合併軟體，用以支援結算、合併及報告程序。本供應項目可讓使用者遞送財務結果、建立財務與管理報告，以及提供重要財務比率與度量之企業視圖。

IBM Cognos Controller User on Cloud 可合併系統、依照系統產生報告，以及管理系統。

基於 IBM SaaS 之目的，客戶得提供存取權限予客戶企業外部使用者。前項使用者視同 IBM SaaS 使用者，並應取得適當授權。客戶仍應負責確認 IBM SaaS 使用者確實遵循該等條款。

7.3 非正式作業之限制

如果 IBM SaaS 經指定為「非正式作業」，則只能使用 IBM SaaS 作為「客戶」非正式作業活動的一部分，包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、評比、暫置、品質保證活動及/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。

7.4 最低需求

「客戶」至少應備有 25（二十五）個 IBM Cognos Controller User on Cloud 之授權。

7.5 Compliance Management 程式

IBM SaaS 可以用來協助「客戶」符合法律、規章、標準或常規所規範的遵循義務。IBM SaaS 所提供的任何指示、建議用法或指引並不會構成法律、會計或其他專業之建議，「客戶」應謹慎以取得自己的法律諮詢或其他專家諮詢。「客戶」應負責確保「客戶」及「客戶」的活動、應用程式及系統遵守所有適用之法律、規章、標準及常規。IBM SaaS 之使用並不保證遵守任何法律、規章、標準或常規。

7.6 第三人網站與服務

如果「客戶」或「IBM SaaS 使用者」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，則「客戶」及「IBM 使用者」同意 IBM 啟用任何此等的「內容」傳輸，但是此等的互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

7.7 禁止之使用

Microsoft 禁止下列使用行為：

禁止有高風險的使用行為：「客戶」不得在 IBM SaaS 失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（「高風險使用行為」）的應用或情況中使用 IBM SaaS。「高風險使用行為」包括且不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用 IBM SaaS 來儲存配置資料、工程及/或配置工具，或其他非控制應用程式，而且在「雲端服務」失效下，不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。

7.8 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。

7.9 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

IBM Cognos Controller 係為財務合併軟體，用以支援結算、合併及報告程序。本供應項目可讓使用者遞送財務結果、建立財務與管理報告，以及提供重要財務比率與度量之企業視圖。

1. IBM SaaS 內含以下各項：

1.1 災難回復

若 IBM SaaS 因 IBM 無法掌控的災難性事件或原因而無法使用，IBM 將依下列方式盡力還原「客戶」對 IBM SaaS 之存取：

- IBM 將於 IBM 資料中心網路提供硬體、軟體及網路基礎架構，使客戶得以於 14 日內回復對 IBM SaaS 之存取。

將以最後一次備份的內容回復環境，且該內容之資料減失範圍不大於備份時最後 24 小時內之資料，如下所述。

1.2 內容備份

IBM SaaS 僅包含共用資料夾空間之「內容」備份。備份係於本端每日製作，並於主要位置發生非 IBM 所能掌控之災難性事件或原因時複製到不同資料中心中的另一個資料庫。IBM 會持續保留備份：每隔 7 日，將製作完整資料庫備份，並於隔日製作比對差異備份。IBM 將保留最後 7 日之每日差異備份及前 4 個完整備份（涵蓋 28 日活動之跨距）。於新完整備份建立後，即捨棄舊版本。備份將於其在磁碟型備份系統上處於靜止狀態時及傳輸至離站位置之期間施行加密。

2. IBM 負責賠償之災難回復服務及備份服務項目

因 IBM 違反前項災難回復及內容備份服務項目下之 IBM 義務者，客戶得向 IBM 請求損害賠償。無論客戶基於何種權利向 IBM 請求賠償（包括重大違約、過失、不實陳述或其他基於契約或侵權行為之請求），IBM 就其違反前項災難回復及內容備份服務項目下 IBM 義務所致生或相關之一切累計請求之賠償金額，應以本合約所定賠償金額上限為限。但 IBM 依法應對人身傷害（包括死亡）或物之毀損負賠償之責者，其賠償額度不受此限。

2.1 IBM 毋需負責賠償之災難回復服務及備份服務項目

在任何情況下，IBM、IBM 適用產品開發者或供應商對下列情事均不負賠償責任，即使被告知該情事有可能發生時，亦同：

- a. 特殊損害、附帶損害、懲罰性賠償、間接損害或衍生之經濟損害；或
- b. 所失利益、利潤、營業、收益、商譽或預期節省等項之損失。

3. 其他條款

縱使本「一般條款」另有相反規定，IBM SaaS 係用於個人薪資資訊之儲存及收受。

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 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

- 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「客戶」由於「合約月份」期間未符合 SLA 之規定，而向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指 IBM SaaS 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。
- d. **停用時間** - 係指處理 IBM SaaS 的正式作業系統已停止的時段，而且「客戶」的使用者無法使用他們擁有許可權之 IBM SaaS 的全部功能。「停用時間」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或公佈的停止時間；
 - 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
 - 「客戶」或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
 - 「客戶」未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；或
 - IBM 遵照 貴客戶或代表 貴客戶之第三人所提供予 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 SLA 之規定。

2. 可用度扣抵

- a. 為提出「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響「客戶」使用 IBM SaaS 的 24 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台記載各「事件」之「嚴重性層級 1」支援問題單。「客戶」應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 「客戶」最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 「可用度扣抵」所依據之期間為從「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」期間達成的 SLA，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. 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。「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。
- e. 若「客戶」已在轉售交易中從合格的 IBM 經銷商購得 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」將會根據「請求」所主張 IBM SaaS 生效之「合約月份」當時最新的「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- f. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」總計以「客戶」取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

3. 服務水準

以下為合約月份期間的 IBM SaaS 可用度：

合約月份期間的可用度	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)
99% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
小於 95.0%	10%

可用度（以百分比表示）之計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停用時間」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「停用時間」總共 476 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 476 \text{ 分鐘} \\ = 42,724 \text{ 分鐘} \\ \hline 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	$= \text{達 } 98.9\% \text{ 時為 } 5\% \text{ 可用度扣抵}$ 合約月份期間的可用度
---	--

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「客戶」的 IBM SaaS 使用者、來賓、參與者及允許的受邀者所提出的「請求」。