

IBM Digital Experience 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/>。

互有牴觸者, 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) (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 特定供應項目條款涵蓋而適用於下列 IBM SaaS 供應項目:

- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

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。
- 「申請」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「申請」是客戶授權 IBM 執行服務的動作。視服務而定, 「申請」可以是書面通知形式, 或是透過通話、電子郵件或線上案例提出的支援申請。「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, 取得足夠涵蓋提交給 IBM SaaS 的「申請」總數的授權。
- 「兆位元組」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方之位元組。「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 IBM SaaS 所處理的 TB 總數的授權。

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

「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 訂用期間展延選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於期限結束時展延:

4.1 自動展延

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動展延之方式, 「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」將自動展延一年，或視為展延與權利證明書所訂原始「訂用期間」相當之期間。

4.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續展延之方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續展延之方式，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) 日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知，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 請求展延

若權利證明書載明「客戶」之展延類型為「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，以購買新「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「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，透過電子郵件、電話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，並受本「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。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，詳載於 http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍	解決時間目標
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。	30 分鐘內（營業時間內）	全年無休	4 小時內（營業時間內）
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）	M-F 小時（營業時間內）	12 小時內（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）	M-F 小時（營業時間內）	二十四小時內（營業時間內）
4	最小業務影響： 查詢或非技術要求	1 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）	48 小時內（營業時間內）

技術支援未涵蓋的項目

技術支援不包括下列情況的協助：

- 應用程式之設計及開發；
- 「客戶」非在指定的作業環境中使用 IBM SaaS 所引起的問題；或
- 協助「客戶」或第三人之產品及服務，或由於使用 IBM SaaS 與「客戶」或第三人之產品或服務所引起的問題。

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訊。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訊。

6.2 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。

6.3 第三人網站或其他服務的鏈結

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 SaaS 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。

6.4 啟用軟體之限制使用

IBM WebSphere Portal Server (Portal) 係隨本「雲端服務」一併散布，且僅限為內部非正式作業活動而部署為 貴客戶之內部開發及測試環境之一部分，該等活動包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、確保品質等活動，及/或利用已發佈之應用程式設計介面開發供內部使用之入口網站的新增或延伸項目。未取得不同於 貴客戶訂用之「雲端服務」之適當正式作業授權， 貴客戶無權將入口網站之任何部分用於任何其他用途。

附錄 A

1. IBM SaaS 概觀

IBM SaaS 提供受管理數位體驗平台，用以建置及管理適用於客戶、夥伴及員工之多通道網站。IBM SaaS 包含入口網站、Web 內容管理、聯合供稿及整合等功能。

2. IBM Digital Experience on Cloud SaaS Capabilities

2.1 作業環境

本 SaaS 包含專用「正式作業」執行時期作業環境，以及一個由 IBM WebSphere Portal 與 IBM Web Content Manager 組成之「編寫」環境，用以建立及管理 Web 內容及相關工作流程。

2.2 虛擬私密網路 (VPN)

本 IBM SaaS 包含可連接至客戶網站之軟體型 VPN 連線，用於以安全及加密之方式存取作業環境。

3. IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability SaaS Capabilities

本 SaaS 包含上述 IBM Digital Experience on Cloud 之一切功能。此外，它還提供符合該等環境高可用性需求之功能。

4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

Service Requests 可讓客戶從指定清單中，將服務要求放置於其 IBM SaaS 環境。「客戶」就本 IBM SaaS 需至少取得一份「含 20 個要求之 Service Request 套組」之授權，另有額外套組可供選購。

5. 選用特性

5.1 額外容量

本 IBM SaaS 備有額外運算容量可供選購。每一個 IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity 實例均會使 IBM SaaS 實例之 WebSphere Portal 叢集增加 4 個虛擬 CPU。

5.2 額外儲存體

IBM SaaS 提供購買選項，以選購內部資料庫及內嵌的文件儲存庫之額外儲存體。每一個 IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage 單元均會使 IBM SaaS 之總儲存容量增加 1 TB。

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。

將套用的此 SLA 是開始或更新 貴客戶訂閱條款時的最新版本。 貴客戶瞭解本 SLA 不構成對 貴客戶提供保證。

1. 定義

- a. 「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. 「停機時間」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」已影響「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 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」負責。
- e. 若「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 會負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任，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 所獲得之「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：

達成的服務水準 (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)
< 99.93%	2%
< 98.80%	5%
< 95.00%	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 45 分鐘

在 30 天「合約月份」中，總共 43,200 分鐘 - 停機時間 45 分鐘 = 43,155 分鐘	= 99.90% 可用度 = 合約月份期間可用度達 98.93% 時為 2% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

4. 除外條款

此 SLA 只適用於「IBM 客戶」。此 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、暫置或開發。
- 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」。