

## IBM Digital Experience on Cloud

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) (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 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity 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 所依據的一種計量單位。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. 「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 局部月計費

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

#### 3.2 設定費用與隨需應變設定費用

IBM 將在初次供應 IBM SaaS 時收取「交易文件」所明訂之設定費用。「交易文件」中所明訂之隨需應變費用規定, 於「客戶」要求啟動隨需應變之該部分時適用之。

### 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」終止存取權時, 「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「客戶」之 IBM 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，透過電話、電子郵件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](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	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 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。	30 分鐘內（營業時間內）	全年無休	4 小時內（營業時間內）
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務之服務業務特性或功能使用嚴重受限，或「客戶」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	12 小時內（營業時間內）
3	<b>次要業務影響：</b> 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	二十四小時內（營業時間內）
4	<b>最小業務影響：</b> 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	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。

### 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

若「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 IBM SaaS 一併散布，且僅限為內部非正式作業活動而部署為「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「客戶」訂用之 IBM SaaS 之適當正式作業授權，「客戶」無權將入口網站之任何部分用於任何其他用途。

### 6.5 「客戶」提供之程式碼與測試

「客戶」提供之程式碼得部署於 IBM SaaS，惟需受下列限制之拘束：

- 「客戶」提供之程式碼僅限使用 IBM Web Content Manager (WCM) 延伸 API，例如：客製工作流程動作、呈現外掛程式、文字提供者及其他項目，惟僅限於下列 Knowledge Center 網站所載 WCM 內使用：[http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX\\_8.5.0/mp/wcm/wcm\\_dev\\_plugins.dita](http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita)。
- 「虛擬機器管理程式 (VMM)」僅限依照 IBM 提供之使用者儲存庫予以配置。外部安全機制僅限透過支援使用者主張技術（例如：「安全主張標記語言 (SAML)」予以配置。

「客戶」提供之程式碼，必須基於「客戶」採用 Portal Application Archive (PAA) 格式所為部署之目的而提供，且「客戶」應保證其有權為部署於該項服務而將該程式碼提供予 IBM。

「客戶」應證明該所提供之程式碼可正常運作，包括在部署於正式作業前較低層級之功能測試與效能測試。此外，「客戶」不得於 IBM SaaS 上執行任何效能強度測試。

### 6.6 內容之使用

「客戶」應負責取得可使用、提供、儲存和處理 IBM SaaS 中之內容及支援之一切必要許可，並授予 IBM 同等許可權。

### 6.7 IBM Collaboration Solutions Catalog 中資產之支援

IBM 於「客戶」提出要求時，得在 IBM SaaS 上安裝及配置 IBM Collaboration Solutions Catalog 中之資產（又稱為 IBM Green House - [https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home\\_full.xsp](https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)）。

前項一切資產（包括但不限於 Content Template Catalog、Site Builder 及 Script Portlet）均受 IBM Collaboration Solutions Catalog 所定條款之拘束，「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用該等資產，即視同接受該等條款。搭配 IBM SaaS 一併使用前項資產，其支援由 IBM 依商業合理考量提供之。

此外，不保證使用前項資產建立之內容於 IBM SaaS 升級時仍可正常運作。執行前項升級時，不手動移轉「客戶」使用前項資產建立之內容，該項移轉由「客戶」自行負責。

## 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。

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。

#### 1.1 設定服務與隨需應變設定服務

IBM Digital Experience on Cloud Setup 及 IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup 服務包括 IBM SaaS 之遠端諮詢、實作典範、訓練及配置。前項服務包括下列活動：

- 協助蒐集技術要件；
- 協助配置使用者安全、VPN 連線功能及單一登入；
- 檢閱「客戶」部署計劃；
- 就可用說明文件、教育及支援提供相關建議；及
- 在起始設定進行期間，協助進行「客戶」與 IBM 團隊間之協調。

### 2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS Capabilities

本 SaaS 包含由 IBM WebSphere Portal 與 IBM Web Content Manager 組成之單一專用執行時期作業環境，用以建立及管理 Web 內容及相關工作流程。

### 3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS Capabilities

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。

#### 3.1 客戶成功管理服務

IBM 最多提供每週四 (4) 小時為上限之遠端遞送協助服務，包括 IBM SaaS 之客戶成功管理。前項服務包括但不限於提供預定或緊急維護活動相關建議、協助解決問題及提供停用時間相關建議、提供新產品功能與部署實作典範相關建議、在適當時機引介其他 IBM 專家、蒐集「客戶」提供之服務相關意見，以及在訂用期間常態性作為「客戶」之顧問。

### 4. 選用特性

#### 4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

取得 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity 後，每個實例可增加 2 個虛擬 CPU，藉以擴充 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS 之運算容量。

#### 4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

取得 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity 後，每個實例可增加 2 個虛擬 CPU，藉以擴充 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS 之運算容量。

## 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「客戶」或代表「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登錄各「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，提出「可用度扣抵」之請求。
- c. 「可用度扣抵」係根據從「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 將不會對任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 提供超過一個的「可用度扣抵」。
- 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 承諾的主要責任者，則「可用度扣抵」將會根據「請求」之「合約月份」時有效的 IBM SaaS 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. IBM SaaS 之服務等級

以下為「合約月份」期間的 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance IBM SaaS 供應項目可用度：

合約月份期間的可用度	可用度扣抵 (以「請求」所主張之「合約月份」的「每月訂用費用*」百分比)
< 99.50%	2%
<98.00%	5%
<94.50%	10%

以下為「合約月份」期間的 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS 供應項目可用度：

合約月份期間的可用度	可用度扣抵 (以「請求」所主張之「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）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 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS 供應項目之「停用時間」總共 45 分鐘：

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 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

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、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」。