

IBM dashDB Enterprise

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, 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」或「IBM International Passport Advantage Express 合約」(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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

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。

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。

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 是否於期末時展延:

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 之技術支援以兩種方式提供：

5.1 免費支援

IBM SaaS 之一切客戶均可獲得免費支援。平台所提供資源之消費者，可前往 **DeveloperWorks Forum** (<https://developer.ibm.com/bluemix>) 公佈有關從 IBM SaaS 發現之任何項目之問題。針對公佈至討論區之問題，不就回應或承諾修正提供服務水準協定。「免費支援」未授予存取本公司「支援問題單系統」之權利。一切疑問或問題均於討論區中處理。

5.2 標準支援

「標準支援客戶」可在「IBM 支援問題單系統」中開立問題單。IBM 專屬支援小組將依「客戶」所定義之起始嚴重性，將問題單分類。

「標準支援客戶」所開立之一切問題單，均基於識別主要原因之目的而進行調查。於為區分問題而需要問題診斷資料時，將要求「客戶」准予存取「客戶」應用程式中之日誌及其他問題判斷資料，以協助判斷主要原因。未提供此資料之存取權者，可能會延遲問題之解決。完成主要原因分析後，該小組將執行下列其中一個動作：

a. 主要原因在 IBM SaaS 中

若問題單已開立，且主要原因分析認為該問題係為 IBM SaaS 中之瑕疵，則將依「客戶」所設定之嚴重性，注意該問題單。

b. 主要原因在「第三人服務」中

第三人服務係由 IBM 以外之供應商提供。該等服務可能係由個人軟體實體、夥伴或 ISV 提供。若已開立問題單，但主要原因分析認為該問題係為「第三人服務」中之瑕疵，則 IBM 不負修正之責。

c. 主要原因在「開放程式碼」或「社群服務」中

「開放程式碼」或「社群服務」係由 IBM 以外之開放程式碼社群提供。若已開立問題單，但主要原因分析認為該問題係為「社群服務」中之瑕疵，則 IBM 不負修正之責。此外，IBM 亦將關閉該問題單，並指示客戶向該社群或討論區尋求支援。

5.3 技術支援詳細資料

支援作業時數如下所示：

美東標準時區星期一 - 星期五上午 8:00 - 下午 8:00 (不含美國假日)

非支援時間之支援：

「非支援時間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層級 1」的問題。「嚴重性層級 1」問題要求用戶端必須全年無休協助本公司診斷問題，否則，該等問題應降級為「嚴重性層級 2」。

如需取得協助，請使用下列任一方法：

- 從 dashDB 主控台，按一下說明功能表下方之「Bluemix 支援」鏈結。其後，貴客戶便可前往支援 Web 入口網站。
- 直接在 <https://support.ibmcloud.com> 存取支援 Web 入口網站。
- 以電子郵件寄送至 support@bluemix.net (請將 "5377#ticket" 放入主旨行，其中的 ticket 為問題單編號)。

「客戶」係依其商業需要定義問題之嚴重性。

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。

附錄 A

IBM dashDB Enterprise 係為受管理服務，用以協助線上分析應用程式處理程序之開發。此服務包含資料庫，用於以結構化格式儲存使用者資料。使用者可依其需求，透過此服務之主控台存取此資料庫及建立其模型。此服務之主控台可讓使用者建立表格、將資料載入表格，以及查詢使用者所載入之資料。此服務內含用以協助開發、儲存及共用分析報告之工具及環境。此服務內含用以協助建立線上分析應用程式之範例與說明文件。