

IBM Case Manager 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 Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. 計費度量

本 IBM SaaS 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「**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: 透過多工程式、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。
- 「**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。
- 「**兆位元組 (TB)**」- 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

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

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」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「客戶」之 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以訂購新「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，透過電子郵件及支援入口網站提供。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，載明於 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook (IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊)。

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

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 外部使用者存取

IBM Case Manager External 支援由「外部使用者」使用本 IBM SaaS。「外部使用者」係指由「客戶」授予存取權，得藉由任何方法，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）存取 IBM SaaS 之特定人員，惟該人員係非由「客戶」聘僱、付予薪資或非代表「客戶」之人員。由「客戶」聘僱或付予薪資但未於前揭關係所及範圍內存取 IBM SaaS 之人員，亦得為「外部使用者」。「外部使用者」的授權只有該「外部使用者」才能使用，而且既不能共用，也不能重新指派，除非要將該授權永久轉讓給另一個人員。

「客戶」對於此等「外部使用者」之行為應負其責任，包括且不限於 a) 此等「外部使用者」就 IBM SaaS 提出的請求；或 b) 此等「外部使用者」對 IBM SaaS 所為之不當使用行為。

6.2 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 所鏈結至或提供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「內容」傳輸，但是此等互動僅限於「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。

6.3 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 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料。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料。

6.4 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 Case Manager for Cloud (IBM SaaS) 之設計目的，在於結合內容、處理程序及知識工作者，以改善受管理雲端環境中之案例結果。

1. 服務概觀

IBM Case Manager on Cloud 提供下列項目：

- IBM Content Navigator - 用以存取進階案例管理應用程式
- 內容導向之案例管理 - 可供知識工作者或業務分析師執行下列項目：
 - 運用 Case Builder，以快速簡便之方式，設計及嘗試新案例解決方案。
 - 使用所提供之 OOTB 範例解決方案範本。
 - 建立及維護案例內容、使用者角色、信箱、文件類型、頁面及資料視覺化佈置。
 - 運用內嵌式商業規則，使 Case Manager Builder 環境內之開發工作變得更容易進行。
 - 建立案例作業及其基礎工作流程。
 - 使用 Case Client 執行時期顯示 Case Builder 所建之解決方案。
 - 存取所提供之 Content Navigator 型使用者介面。
 - 存取案例管理者，以部署及管理解決方案。
 - 使用 Case Monitor 及 Case Analyzer 提供最新及歷程案例報告。
 - 存取案例及內容所提供之 API，以延伸解決方案。
 - 享有 Case Foundation 之完整未限定存取權，以提供作用中之內容及案例工作流程管理。
 - 享有 FileNet Content Manager 及其 ECM 儲存庫之完整未限定存取權。
- 透過高可用性雙重資料中心提供之安全單承租人基礎架構
- 將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復
- 透過高可用性雙重資料中心提供之安全單人私用基礎架構
- 全年無休之正式作業環境監視

2. 必要授權

「客戶」必須訂購以下所定義之「基本服務供應項目」、「儲存體」及「使用者」等授權。

2.1 基本服務供應項目授權

各基本服務供應項目實例均另含開發環境，該環境預定僅用於客製應用程式之開發與測試。此開發環境不得使用於正式作業用途。

2.1.1 Case Manager Department

本 IBM SaaS 之設計目的，在於支援小型組織或部門。「客戶」將於以下所定義之限定參數內體驗本 IBM SaaS 之最佳效能：

- 每年可使用多達 300,000 個新案例；
- 每日可吸收及儲存多達 20,000 份 Case Artifact 文件；及
- 每日可供多達 300 位並行知識工作者同時使用及完成至多達 1,000 個案例。

2.1.2 Case Manager Division

本 IBM SaaS 之設計目的，在於支援中型組織。「客戶」將於以下所定義之限定參數內體驗本 IBM SaaS 之最佳效能：

- 每年可使用多達 1,500,000 個新案例；
- 每日可吸收及儲存多達 100,000 份 Case Artifact 文件；及
- 每日可供多達 2,000 位並行知識工作者同時使用及完成至多達 5,000 個案例。

2.1.3 Case Manager Enterprise

本 IBM SaaS 之設計目的，在於支援大型組織。「客戶」將於以下所定義之限定參數內體驗本 IBM SaaS 之最佳效能：

- 每年可使用多達 3,000,000 個新案例；
- 每日可吸收及儲存多達 200,000 份 Case Artifact 文件；及
- 每日可供 300 位並行知識工作者同時使用及完成至多達 10,000 個案例。

2.2 儲存授權

「客戶」必須依據擬與所選實例一併配置之 Case Manager Storage，購買適當數量之 Case Manager Storage。

2.3 使用者授權

「客戶」必須就被給予本 IBM SaaS 存取權之各特定「授權使用者」取得 Case Manager 授權。

3. 選用授權

3.1 Case Manager External

「客戶」必須就被給予本 IBM SaaS 存取權之各特定「外部使用者」取得 Case Manager External 授權。

3.2 Case Manager Development Environment

「客戶」可購買適用於測試與開發用途之個別實例。Case Manager Development Environment 僅適用於開發與測試用途。此開發環境不得使用於正式作業用途。

- 此開發環境不提供高可用性或災難回復。
- 此開發環境隨附 500GB 儲存容量。如需更多儲存容量，「客戶」可購買額外 Case Manager Storage 授權。

4. Business Continuity

本 IBM SaaS 係配置以支援以下所定之業務持續目標。業務持續目標有助於確保組織之重要商業功能將於主要運算位置發生災難後，於合理之短暫期間內，及承受低程度之資料減失，回復為作業狀態。於判定主要運算位置所發生之意外事件須由次要位置執行容錯移轉後，IBM 應執行業務持續計劃及相關活動，以支援以下所述之回復目標。

業務持續目標	
回復點目標	4 小時
回復時間目標	連續 4 小時

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 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，提供折抵。
- 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** - 係指正式作業系統處理「客戶」有權使用之 IBM SaaS 之停止時段。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用 IBM SaaS 的時段：
 - (1) 基於維修目的而排定或公佈的停止時間；
 - (2) 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）；
 - (3) 「客戶」搭配 IBM SaaS 或第三人軟體、硬體或其他技術一併使用時，其內容、設備或應用程式所產生之問題；
 - (4) 「客戶」未遵守所需的系統配置及支援平台，或「客戶」之系統管理、指令或程式設計發生錯誤；
 - (5) 「客戶」所致之安全侵害或其所執行之安全測試；或
 - (6) 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。
 - (7) 依主要原因分析所示，所發生之錯誤係因「客戶」之重大作為或不作為所致者
- 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」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. 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%。
- e. 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) 的百分之五十 (50%) 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)
小於 99.0%	5%
小於 97.0%	10%
小於 95%	25%
小於 90%	50%

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 440 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 440 \text{ 分鐘} \\ = 42,760 \text{ 分鐘} \\ \hline \text{總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	$= \text{「合約月份」期間的達成服務水準達 } 98.98\% \text{ 時可用度扣抵為 } 5\%$
---	---

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」。