

IBM Operational Decision Manager 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) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

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」- 是獲得 IBM SaaS 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」(Engagement) 係由有關 IBM SaaS 的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數, 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 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

4. 建立及存取帳戶

當提供一個帳戶 (「帳戶」) 給「客戶」時, IBM 會提供「IBM SaaS 使用者」一個帳戶 ID 及密碼。「客戶」負責確保每一個「IBM SaaS 使用者」可以保護其帳戶 ID 及密碼, 並可控制何人可以存取「IBM SaaS 使用者帳戶」或代表「客戶」使用任何 IBM SaaS。

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「訂用期間」結束時續約:

5.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」係為自動續約者, 「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前, 以書面通知「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴, 要求終止即將到期之「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」相同之期間續約。

5.2 持續付費

若「權利證明書」載明「客戶」係為持續之續約方式者，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續之續約方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以付費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續付費程序，「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」應支付之費用包含至終止生效之當月為止之任何尚未結清之存取費用。

5.3 要求續約

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 業務人員或 IBM 事業夥伴重新下訂單，以購買新「訂用期間」。

6. 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，無法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 Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)。

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，且顯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： 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內	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 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

7. IBM SaaS 供應項目附加條款

7.1 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 一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關 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 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。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料。

7.2 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。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 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

7.3 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「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任何保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

7.4 評比

「客戶」可以將 IBM SaaS 或其子元件的任何基準測試結果揭露給任何第三人，前提是「客戶」應 (A) 公開揭露基準測試中使用的完整方法（例如，軟硬體設定、安裝程序及配置檔）、(B) 執行「客戶」的基準測試，在其「特定的作業環境」中執行 IBM SaaS，同時使用 IBM 或提供 IBM 產品的第三人（「第三人」）為 IBM SaaS 提供的最新適用更新項目、修補程式及修正程式，以及 (C) 遵循任何及所有效能調整及「實作典範」準則，這些均可在「本程式」文件及「本程式」之 IBM 支援網站上取得。如果「客戶」針對 IBM SaaS 發佈任何基準測試的結果，則無論「客戶」與 IBM 或「第三人」之間的合約有任何相反之約定，IBM 及「第三人」在測試「客戶」的產品時遵守上述 (A)、(B) 及 (C) 的要求，IBM 或「第三人」將有權發佈與「客戶」產品有關的基準測試結果。

7.5 加速器與範例著作物

IBM SaaS 可能包含採用某些原始碼元件（「來源元件」）及載明為「範例著作物」之其他著作物。「客戶」僅限為供內部使用而複製及修改「來源元件」及「範例著作物」，惟「客戶」不得變更或刪除「來源元件」或「範例著作物」所含之任何著作權資訊或注意事項。IBM 在不負支援義務之情況下依「現狀」提供「來源元件」及「範例著作物」，且不提供任何明示或默示之保證，包括任何所有權、未涉侵權或不受干擾之保證，以及默示之適售性及符合特定效用之保證與條件。

附錄 A

1. IBM SaaS 概觀與功能

本 IBM SaaS 提供協同式角色型決策管理平台，用以擷取、自動化及管理經常發生之可重複角色型商業決策。本 IBM SaaS 包括用以開發、測試及部署正式作業決策服務之工具運用及環境。

本 IBM SaaS 供應項目以三種不同大小之配置提供。每一實例均就指定效能層次而配置，指定效能層次係以每小時平均商業決策數量表示。

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範：

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 作業環境

本 IBM SaaS 包含一個專用開發、測試及正式作業環境。

1.2 啟用軟體及存取

IBM SaaS 隨附的「啟用軟體」為：

- IBM Rule Designer

1.3 Designer Tool Access

「客戶」為開發商業規則應用程式，得從 IBM SaaS 作業環境存取及下載 IBM Rule Designer 這個「啟用軟體」。「啟用軟體」係執行於「客戶」的桌上型電腦系統，並以遠端方式連接至 IBM SaaS。

1.4 帳戶管理者

IBM SaaS 提供「客戶」一組用以存取作業環境的「帳戶管理者」使用者登入帳號及密碼。「帳戶管理者」可管理「IBM SaaS 使用者」對作業環境之存取，以及用於指派及刪除「IBM SaaS 使用者」角色。「帳戶管理者」可指派管理者專用權給額外的「IBM SaaS 使用者」。

1.5 IBM SaaS 首頁

IBM SaaS 首頁可讓 IBM SaaS 使用者存取為其角色定義之 IBM SaaS 作業環境功能。

1.6 使用者管理頁面

使用者管理頁面可讓「帳戶管理者」建立與刪除新使用者及指派角色。「IBM SaaS 使用者」可存取使用者管理頁面以管理其個人使用者資訊。可指派一或多個角色給「IBM SaaS 使用者」，以存取為角色定義的特定 IBM SaaS 功能。

1.7 電子郵件通知

IBM SaaS 內含通知功能，可將「IBM SaaS 使用者」的 IBM SaaS 存取權、角色指派及密碼變更等資訊通知該等使用者。前項通知功能也會將 IBM SaaS 狀態與排程變更通知管理者。

1.8 每日線上自動備份

IBM SaaS 將執行每日備份，此備份可於必要時用以自動回復 IBM SaaS。

1.9 匯出「客戶」之內容

「客戶」基於儲存之目的，得從 IBM SaaS 匯出「客戶」之「IBM SaaS 內容」。用以儲存該匯出內容之位置，由「客戶」自行選擇並負擔所需費用。

1.10 自動化監視及回復

IBM SaaS 將監控服務的可用度，並在服務實例無法回應或無法呼叫時執行回復。

2. IBM SaaS 選購特性

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional 服務包含透過線上 ODC 入口網站進行遠端存取，最多以五 (5) 位開發人員（「訂用聯絡人」）為限。「訂用聯絡人」得全年無休存取知識庫文章、解決方案加速器及資產，以及無限制存取以問答方式進行之提交要求，對話對象為「ODC 用戶端」啟用負責人與主旨專家。「訂用聯絡人」得就 ODM on Cloud 之任一方面，要求提供相關協助，包括平台架構、解決方案實作及遞送方法。

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise 服務包含透過線上 ODC 入口網站進行遠端存取，最多以十 (10) 位開發人員（「訂用聯絡人」）為限。「訂用聯絡人」於訂用期間，得全年無休存取知識庫文章、解決方案加速器及資產，以及無限制存取以問答方式進行之提交要求，對話對象為「ODC 用戶端」啟用主導器與主旨專家。「訂用聯絡人」得就 ODM on Cloud 之任一方面，要求提供相關協助，包括平台架構、解決方案實作及遞送方法。

「訂用聯絡人」得利用 IBM ODC 取得雙方所同意工作產品交付項目之相關協助，該項協助設有有限之開始時間與結束時間，每一訂用月份以 24 小時為限。工作產品交付項目可能包括有關特定型樣範例或正式作業備妥解決方案程式碼之協助。「訂用聯絡人」也會參與每週與「IBM ODC 用戶端」啟用負責人進行之狀態會議。工作產品交付項目於每一訂用月份所需時間逾 24 小時者，為協助進行該等交付項目，IBM 得與「客戶」訂立個別書面合約，同意提供該項協助。

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS 提供購買選項，以選購前述該等供應項目所含 ODC Professional 或 Enterprise 開發人員數量之額外開發人員存取權。

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：

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

- 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。
- 「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。
- 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。
- 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布的停止時間；
 - 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。
- 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

- 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「嚴重性層次 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」。
- 「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。
- 「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」。
- 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」。
- 若「客戶」已在轉售交易中從合格的 IBM 經銷商 (reseller) 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「關係建議批量價格 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- 在任何情況下，於任何「合約月份」中，「可用度扣抵」不超過「客戶」為取得 IBM SaaS 而支付予 IBM 之每年費率十二分之一 (1/12th) 之金額。

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)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

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 60 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 60 \text{ 分鐘} \\ = 43,140 \text{ 分鐘} \\ \hline 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	= 「合約月份」期間的達成服務水準達 99.86% 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、品質確保或開發。
- 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」。