

IBM Content Foundation 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 Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

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. 「**授權使用者**」- 是獲得 IBM SaaS 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。
- b. 「**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。
- c. 「**兆位元組 (TB)**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方位元組。「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 總數的授權數。

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。

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. 期間及續約選項

IBM SaaS 之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明 IBM SaaS 是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，IBM SaaS 將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供 IBM SaaS，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月月底。

5. 技術支援

本 IBM SaaS 之技術支援係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，無法作為單獨供應項目而提供。

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： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	1 個營業日	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 可等待至日後排定維護或版本時才執行之查詢或非技術要求或維護項目。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 個人資料

本 IBM SaaS 供應項目可讓「客戶」輸入及管理，依所適用之隱私權法律，可能視為個人資料及機密個人資料 (PI/SPI) 之內容，包括但不限於：

- 聯絡資訊（例如：地址、室內電話號碼及手機號碼、電子郵件）
- 機密個人資料（例如：政府識別碼、出生日期、公民身分、護照號碼等資訊）
- 聘僱資訊（例如：教育、工作歷程、工作地點、薪酬與福利，以及績效）

6.2 外部使用者存取

IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud 支援 100 位「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，得為與未以任何方式公開之資料互動，而藉由任何方法，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。「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。

6.3 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 所鏈結至或提供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。

6.4 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 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。

6.5 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。

附錄 A

1. 服務概觀

IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) 係一種用於管理文件之專用雲端解決方案，此解決方案具有下列功能：

- a. 可供知識工作者或業務分析師執行下列項目：
 - (1) 文件管理（包含版本控制及複合文件）
 - (2) 內容協同作業（包含社交功能）
 - (3) 文件審查及核准工作流程
 - (4) 利用多個儲藏庫整合內容存取之功能
 - (5) SharePoint 整合
 - (6) Microsoft Office 整合
 - (7) 行動式裝置支援
- b. 包括將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復。
- c. 係一安全單一承租人專用基礎架構。
- d. 可於選取正式作業配置時，在二個不同資料中心提供一個正式作業環境及一個非正式作業環境。
- e. 提供全年無休之環境監視、傳輸時及處於靜止狀態時之資料加密、病毒掃描、入侵偵測/滲透測試服務、軟體修補程式及軟體升級（客製配置所需之資料移轉服務或活動，或個別報價之延伸項目）。

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

每一基本服務供應項目實例均包括以下各項：

- 正式作業環境
- 以開發及測試為預定用途之非正式作業環境。此開發環境不得使用於正式作業用途。
- 100 位授權使用者

2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

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：

- 每日汲取、檢視、編輯或儲存上限 20,000 份文件；
- 可供上限 500 位並行知識工作者同時使用。

2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

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：

- 每日汲取、檢視、編輯或儲存上限 100,000 份文件；
- 可供上限 2,000 位並行知識工作者同時使用。

本配置之正式作業環境係針對高可用性而配置。

2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

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：

- 每日汲取、檢視、編輯或儲存上限 200,000 份文件；
- 可供上限 5,000 位並行知識工作者同時使用。

本配置之正式作業環境係針對高可用性而配置。

2.2 儲存授權

「客戶」必須購買適當數量之擬與所選「實例」一併配置之 IBM Content Foundation Storage on Cloud（針對正式作業環境與非正式作業環境而配置之總數）。儲存體配置包括：

- a. 以高速資料抄寫之方式，將正式作業資料抄寫至非正式作業環境。
- b. 非正式作業環境中之已抄寫正式作業資料儲藏庫。
- c. 資料 Snapshot 所需之儲存體。

2.3 使用者授權

於超過所選「基本服務供應項目」所搭配之起始 100 位「授權使用者」數量時，「客戶」應為被給予本 IBM SaaS 存取權之各特定「授權使用者」取得 IBM Content Foundation on Cloud 授權。

3. 選用授權

3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

「客戶」得為被授予本 IBM SaaS 存取權之「外部使用者」取得 Content Foundation 1000 External Pack on Cloud 授權。

3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

「客戶」可購買適用於測試與開發用途之額外實例。Content Foundation Non-Production Environment on Cloud 之預定用途為開發及測試，不得將其用於正式作業用途。此開發環境不提供高可用性或災難回復。

4. 資料分類

本解決方案之資料分類預設將資料歸為「客戶」機密之資料。IBM 於「客戶」要求時，將針對預定的工作量與「客戶」一起處理其他法規需求，然此可能會影響解決方案架構及服務費用。一切資料，均採用符合 FIPS 1402 第 1 級標準之全磁碟加密方式予以保護。

5. 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。使用於本 IBM SaaS 之非正式作業環境，在位於主要位置之服務還原之前，均需重新整理及重新配置，始得接受正式作業工作量。

業務持續目標	
回復點目標	4 小時
回復時間目標	連續 6 小時

附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

1. 可用度扣抵 (Availability Credits)

「客戶」應在得知事件影響本 IBM SaaS 可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本 IBM SaaS 未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供本 IBM SaaS 正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本 IBM SaaS 回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之 IBM SaaS 累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之五十 (50%) 金額為上限。

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」*之百分比)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

*如 IBM SaaS 係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效 IBM SaaS 當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以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

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 440 分鐘 = 42,760 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.9% 時為 5% 可用度扣抵
---	--------------------------------