

IBM Alert Notification

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 Alert Notification

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:

- 「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。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 未足月費用

「交易文件」所定未足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」之規定向「客戶」收取費用。

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」上所載。「權利證明書」將載明 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」提供九十日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底。

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、線上討論區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： 顯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

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 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。

6.2 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。

6.3 機密、隱私權及機密個人資料

本 IBM SaaS 可讓「客戶」輸入及管理內含所適用之隱私權法律可能視為個人資料及機密個人資料之內容：

- 個人姓名
- 電子郵件位址
- 電話號碼
- 使用者 ID/登入名稱/密碼
- IP 位址/MAC 位址
- 個人相關基本資料設定檔，例如：購買模式
- 瀏覽歷程或裝置使用資料

本 IBM SaaS 可讓「客戶」輸入及管理內含可能視為機密之資訊的內容。

本 IBM SaaS 並非專為「客戶」可在開放式欄位中輸入之機密、個人及/或機密個人資料之特定安全需求而設計。「客戶」應自行負責判斷，就「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用之內容類型而言，本 IBM SaaS 是否符合「客戶」之需求。

6.4 可用性限制

- 不提供電子郵件/SMS/語音通知服務之可用性及/或效能。
- 並非一切地區均可使用 SMS 及/或語音功能。請利用本供應項目試用版判斷地區可用性。
- 「客戶」之用量，以每月每位「授權使用者」500 則「SMS 訊息」及 250 則「語音訊息」為限。

附錄 A

IBM Alert Notification 是一種簡式通知服務，可供「IT 作業」團隊成員進行協同作業。此服務會就「客戶」之 IT 作業環境中之問題，對 IT 人員為警示通知。**Alert Notification** 係以服務之形式提供，因此，所需之伺服器基礎架構，由 IBM 安裝及管理。

- 客製 IT 環境監視：

Alert Notification 提供警示過濾功能，例如：以問題嚴重性為過濾條件。「客戶」可建立客製聯絡人群組以反映其組織結構，進而達成將正確通知送達正確人員之目的。

- 通知通道：

定義特定 IT 主旨專家，此等主旨專家可在「客戶」之環境中回應問題，並將其聯絡人詳細資料儲存於 **Alert Notification**，以利其於所負責區域發生問題時可自動接獲通知。使用者可分屬各群組，以利「客戶」同時將通知傳送予多位使用者。「客戶」可利用電子郵件、**SMS** 及語音訊息傳送通知。

- 警示之管理與通知：

政策型通知可讓「客戶」定義其希望 **Alert Notification** 通知「客戶」之警示。「客戶」可依其 IT 環境中所發生之警示建立過濾條件、客製過濾條件，以及指定於發生相符問題時所要通知之使用者與群組。於特定時段後，可向適當聯絡人呈報未認可的警示。為配合「客戶」之 IT 監視需求，可建立嚴重性及警示狀態等過濾條件。

- 警示檢視器：

線上監視警示與通知之狀態，以及執行警示相關動作。該通知狀態可讓「客戶」追蹤警示，從其接獲系統警示通知，到確認問題已解決。「客戶」可追蹤「警示歷程」中之變更。「客戶」可利用預先定義及即時過濾條件，變更所要顯示之警示。

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

「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) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

2. 服務水準

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)
小於 99.8%	2%
小於 98.8%	5%
小於 95.0%	10%

*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 432 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 432 分鐘 = 42,768 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.0% 時為 2% 可用度扣抵
---	--------------------------------