

## IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

### 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. 「**並行使用者**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「並行使用者」即是在任何特定時間點存取 IBM SaaS 的一位人員。不管該人員是否同時多次存取 IBM SaaS, 該人員只會看作為單一「並行使用者」。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間, 為同時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 之「並行使用者」取得最大數量之授權數。
- c. 「**實例**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「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」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。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 設定

設定費將明訂於「交易文件」中。一次設定費將依「交易文件」所定費率與付款期限套用至以下各項:

- 所訂購之各 IBM SaaS 實例
- 所訂購之各額外測試環境
- 所訂購之各額外處理程序執行時期環境

#### 3.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

### 3.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際用量超出「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」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，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 SaaS 之說明文件及 IBM Software Support Handbook (IBM 軟體支援手冊)。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 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。	2 小時內	全年無休
2	<b>顯著業務影響：</b> 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	<b>次要業務影響：</b> 顯示服務或功能尚可以使用，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	<b>些微業務影響：</b> 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 Hybrid Entitlement 供應項目

若 IBM SaaS 供應項目載明為 "Hybrid Entitlement"，「客戶」將享有在「客戶」所選環境中使用 IBM SaaS、本「使用條款」服務說明一節中特定「IBM 程式」之使用授權以及對特定「程式」享有技術支援與「程式」升級之使用權與存取權。「客戶」可使用特定「程式」及享有技術支援與「程式」升級，惟「客戶」需繼續訂用 IBM SaaS。

IBM SaaS Hybrid Entitlement 供應項目之使用，受下列條款與限制之拘束：

- a. 「客戶」對前項「程式」之使用，其授權係依國際程式「授權合約條款(International Program License Agreement)」及各該「程式」所附對應「授權手冊(License Information)」之規定提供。
- b. 「客戶」得使用 Hybrid Entitlement 供應項目所提供之「程式」及技術支援與「程式」升級，惟受下列所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」(Z125-5831-09) 條款之拘束：
  - (1) 第 3 節 - 程式及 IBM 軟體產品更新與技術支援之前三段；及
  - (2) 第 3.8 節 - IBM 軟體產品更新與技術支援 ("S&S") 之第三段與第四段。

- c. 於「客戶」之 IBM SaaS 訂用結束時，「客戶」需從其系統移除 Hybrid Entitlement 供應項目所提供之一切「程式」並銷毀一切複本。
- d. 「客戶」對所取得 Hybrid Entitlement 供應項目之 IBM SaaS 總數之使用，得分為對 IBM SaaS 之使用及對 Hybrid Entitlement 供應項目所提供「程式」之使用。「客戶」於任何特定時間所為之使用，不得逾依「客戶」權利證明書之規定取得之授權總數。「客戶」所為之使用逾越權利證明書所定授權數量者，應支付「交易文件」所定超額使用費。

## 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。

## 6.3 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 IBM SaaS 文件及 IBM SaaS 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。

## 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。

## 6.5 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。

## 6.6 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. IBM BPM Hybrid Entitlement 概觀與功能

Hybrid 授權為商業程序之可見性與管理提供商業程序管理平台。本程式內含程序設計、執行、監視及優化等功能。「客戶」有權於由 IBM 管理之雲端環境存取前揭功能，或於「客戶」所選環境下載及安裝 IBM Business Process Manager (IBM BPM)。

「客戶」應購買特定數量之「授權使用者」或「並行使用者」，始得存取下列功能：

#### 1.1 作業環境

單一 IBM SaaS 實例包含具有下列性質之專用開發、測試及處理程序執行時期環境：

- 開發環境 - 虛擬 Process Center Advanced 環境，至少包含一個叢集成員。此開發環境之容量，取決於設計人員工具作者預設數量及針對 IBM SaaS 實例購買之額外作者數量。
- 測試環境 - 虛擬 Process Server Advanced 環境，包含一個叢集成員。此測試環境之容量，取決於針對 IBM SaaS 實例購買之「授權使用者」或「並行使用者」數量。
- 處理程序執行時期環境 - 高可用性虛擬 Process Server Advanced 環境，至少包含二個叢集成員及一個高可用性資料庫叢集。此環境提供正式作業備妥環境。此處理程序執行時期環境之容量，取決於針對 IBM SaaS 實例購買之「授權使用者」或「並行使用者」數量。

於「客戶」所選處所使用時之環境：

- 開發環境 - 有權使用 Process Center Advanced 環境，惟僅限用以支援已購買之設計人員作者及額外作者之預設數量。
- 測試環境 - 有權使用 Process Server Advanced Non-production 環境，惟僅限用以支援已購買之「授權使用者」或「並行使用者」數量。
- 處理程序執行時期環境 - 有權使用高可用性 Process Server Advanced 環境，以支援已購買之「授權使用者」或「並行使用者」數量。

#### 1.2 啟用軟體

IBM SaaS 隨附的「啟用軟體」為：

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

#### 1.3 Designer Tool Access

「客戶」為開發程序應用程式，得存取及下載 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 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 Designer Tool 使用者限制

IBM SaaS 最多允許五位 IBM SaaS 使用者存取及使用 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。

#### 1.5 雲端型特性

##### 1.5.1 虛擬專用網路 (VPN)

IBM SaaS 內含選購性單一軟體型的 VPN 連線，用於以安全及加密之方式，從 IBM SaaS 對其外部系統進行通訊，包括「客戶」網路中之系統。前項 VPN 之相關資訊，於提出書面要求時始予提供。前項要求應傳送至 [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com)。

##### 1.5.2 帳戶管理者

IBM SaaS 提供「客戶」一組用以存取雲端作業環境的「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。

### **1.5.3 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。

### **1.5.4 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。

### **1.5.5 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。

### **1.5.6 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。該備份會加密並儲存於全球同一地區之不同資料中心位置。

### **1.5.7 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。

## **1.6 IBM SaaS 選購特性**

### **1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author**

IBM SaaS 提供額外 IBM SaaS 使用者之購買選項，用以存取「開發」環境、IBM Process Designer 啟用軟體及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。前揭額外作者僅限於雲端或於「客戶」所選處所中之設定存取開發環境。

### **1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment**

除本 IBM SaaS 所含一個測試環境以外，測試環境授權另外提供「客戶」一個額外測試環境。「測試環境」使用者僅限存取前揭額外測試環境，不管它是透過雲端，或藉由安裝程序而作為「客戶」所選處所中之非正式作業環境設定，均同。

### **1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment**

除本 IBM SaaS 所含一個測試環境以外，處理程序執行時期環境授權另外提供「客戶」一個額外執行時期環境。處理程序執行時期使用者僅限存取前揭額外執行時期環境，不問係透過雲端，或於「客戶」所選處所中設定，均同。

## 附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 中雲端型部分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 IBM SaaS 年費十二分之一金額為上限。

對於個別 IBM SaaS 供應項目被組合並以單一結合價格販售之組合 IBM SaaS，將根據組合 IBM SaaS 的單一結合每月價格來計算費用，而非以各別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算。「客戶」於特定時間僅限提交與一個個別 IBM SaaS 有關之「請求」。

### 2. 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	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.0%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

\*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 60 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 60 分鐘 = 43,140 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.86% 時為 5% 可用度扣抵
--	---------------------------------