

IBM Connections 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/>。

互有牴觸者, 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) (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 特定供應項目條款涵蓋而適用於下列 IBM SaaS 供應項目:

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (用戶端下載, 以搭配 IBM SmartCloud Notes 一併使用)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」中指定之下列計費度量而銷售:

- a. 「授權使用者」是購買 IBM SaaS 供應項目所需的一種計量單位。一個「授權使用者」係指有權存取 IBM SaaS 的特定人員。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 供應項目的「授權使用者」取得個別的專用授權。「授權

使用者」的授權只有該「授權使用者」才能使用，而且既不能共用，也不能重新指派，除非要將「授權使用者」之授權永久轉讓給另一個人員。

- b. 「最多可有 X 個參與者的主持人」是購買 IBM SaaS 供應項目所需的一種計量單位。「主持人」是對個人帳戶具有存取權的特定使用者，此個人帳戶可讓他們舉行無限個會議，而參與者最多可為「客戶」的「權利證明書 (PoE)」中指定的數目。每個「主持人」一次只能舉行一個會議。
- c. 「分鐘」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。應在「客戶」的「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 所使用全部或部分「分鐘」數量總數的「分鐘」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

「局部月計費」係向「客戶」收取的按比例每日費用。「局部月計費」係根據局部月剩餘的天數來計算，從 IBM 通知「客戶」，其可以存取 IBM SaaS 的日期開始起算。

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 訂用期間展延選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式指定「訂用期間」，以明訂 IBM SaaS 是否於「訂用期間」結束時為「訂用期間」之展延：

4.1 自動展延

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動展延之方式，「客戶」得於權利證明書所載期間到期日前九十日內，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」將自動展延一年，或視為展延與權利證明書所訂原始「訂用期間」同等之期間。

4.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續展延之方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續展延之方式，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) 日前向「客戶」之 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其 IBM SaaS。於「客戶」之前項存取權取消時，「客戶」應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

4.3 必須之展延

若權利證明書載明「客戶」之展延類型為「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」應向其業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新「訂用期間」。

5. 技術支援

「訂用期間」會包括 IBM SaaS 的技術支援。技術支援選項詳述於下列網址：
<http://www.ibmcloud.com/social/support/>。

技術支援未涵蓋的項目

技術支援不包括下列情況的協助：

- a. 應用程式之設計及開發；
- b. 「客戶」非在指定的作業環境中使用 IBM SaaS 所引起的問題；或
- c. 協助「客戶」或第三方之產品及服務，或由於使用 IBM SaaS 與「客戶」或第三方之產品或服務所引起的問題。

6. 啟用軟體

本 IBM SaaS 供應項目可能包括啟用軟體。貴客戶得於 IBM SaaS 訂用之期間內，依說明文件所述方式或依授權，配合 IBM SaaS 供應項目使用前項啟用軟體。若前項啟用軟體內含範例程式碼，則貴客戶享有作成該範例程式碼之衍生著作及依本授權之規定使用該等衍生著作之額外權利。如前項啟用軟體係作為「IBM SaaS 供應項目」元件，該啟用軟體之提供受「服務水準承諾」之規範，係「依現狀」提供。

7. IBM SaaS 供應項目附加條款

7.1 其他限制

除了「合約」中所約定的限制外，「客戶」也不得：

- a. 未經「客戶」的主動參與，「經由」使用 IBM SaaS 以管理外部來賓使用者之間的協同作業。

7.2 IBM SmartCloud Notes 授權條件

「客戶」可以使用 IBM SmartCloud Notes 的條件為已取得下列其中一個授權：

- a. IBM SmartCloud Notes 或 IBM Connections Cloud S1 之「權利證明書 (PoE)」；
或
- b. IBM SmartCloud Notes Step Up 或 IBM Connections Cloud S1 Step Up 或 IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections 之「權利證明書 (PoE)」；及
- c. 每個「授權使用者」針對下列其中一個「程式」取得的「權利證明書 (PoE)」及作用中「訂用與支援」：IBM Domino Enterprise Client Access 或 IBM Domino Messaging Client Access 或 IBM Domino Messaging Express 或 Collaboration Express。

7.3 有關會議的注意事項

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD 及 IBM CONNECTIONS CLOUD S2 可讓 IBM SAAS 使用者錄製會議。某些管轄權地區之法律可能會要求於錄製個人通訊之前，需事先取得其同意。「客戶」將確保「IBM SaaS 使用者」於錄製會議之前取得一切必要的同意，並揭露一切必要的資訊。

7.4 有關內容過濾的注意事項

IBM SmartCloud Notes 及 IBM Web Mail Cloud 會使用工具來監視 IBM SaaS、調查垃圾郵件及病毒攻擊，以及套用所有權及產業標準技術措施，以便封鎖或過濾疑似主動提供之大量及/或在本質上懷有惡意的「內容」。IBM 得保留封鎖網際網路上來自其他實體之通訊的權利（但無義務）。IBM 得保留預先篩選、審查、標示、過濾、修改、拒絕或移除任何或全部「內容」的權利（但無義務）。

7.5 來賓使用

「來賓使用者」係指已獲「客戶」授權的「IBM SaaS 使用者」，可以存取 IBM SaaS 來與「客戶」交換資料，或代表「客戶」使用 IBM SaaS。所有「來賓使用者」都必須是「授權使用者」。「客戶」的「來賓使用者」可能需要履行 IBM 所提供的線上合約，才能存取並使用 IBM SaaS。「客戶」對於此等「來賓使用者」之行為應負其責任，包括且不限於 a) 此等「來賓使用者」就 IBM SaaS 提出的請求；或 b) 此等「來賓使用者」對 IBM SaaS 所為之不當使用行為。

7.6 Step up 之限制

「客戶」應先取得相關聯 IBM 程式之適當授權，方能使用 Step-up 供應項目。「客戶」之 Step-up SaaS 授權不可逾越「客戶」對前項相關聯 IBM 程式之授權。

Step-up SaaS 不包括相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明貴客戶已取得適用的 (1) 授權及 (2) 相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。在 Step-up SaaS 的「訂用期間」，「客戶」應維持與 Step-up SaaS 供應項目授權搭配使用之 IBM 程式授權之現行「產品更新與技術支援服務」。若「客戶」之前項相關聯 IBM 程式使用授權或該相關聯 IBM 程式之「產品更新與技術支援服務」終止，則「客戶」之 Step-Up SaaS 使用權亦隨之終止。

7.7 Connections Docs 和 Connections Meetings 適用的 Oracle 條款

IBM SaaS 內含 Oracle USA, Inc. ("Oracle") 所供應的 Outside In 過濾及文件檢視技術（「Outside In 技術」）。「Outside In 技術」一詞包括由 Oracle 之供應商授權予 Oracle 之任何技術。本「使用條款」中所

使用之「IBM 供應商」名詞應視為包括 Oracle 及其供應商。除本「使用條款」及其所適用合約之條款外，有使用「Outside In 技術」之情事者，「客戶」特別同意下列規定：(1) Oracle USA, Inc. 係本「使用條款」及其受拘束之合約之第三方受益人；(2)「客戶」應事先通知 IBM 且受本「使用條款」及其所適用合約之規範，始得轉讓 IBM SaaS 之訂用；(3)「客戶」未經事先書面許可，不得公布於「Outside In 技術」上所執行之基準性能測試結果；(4) IBM 得向 IBM 供應商通知該等 IBM 供應商元件相關遵循驗證結果；(5) 在適用法律之許可範圍內，不適用統一電腦資訊交易法 (Uniform Computer Information Transactions Act, UCITA)。

7.8 禁止的使用行為

Microsoft 禁止下列使用行為：

禁止有高風險的使用行為：「客戶」不得在 IBM SaaS 失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（「高風險使用行為」）的應用或情況中使用 IBM SaaS。「高風險使用行為」包括且不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用 IBM SaaS 來儲存配置資料、工程及/或配置工具，或其他非控制應用程式，而且在「雲端服務」失效下，將不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。

7.9 IBM SaaS 使用者基本資料設定檔資訊

有關「客戶」使用 IBM SaaS，「客戶」得配置 IBM SaaS，使其他 SaaS 客戶看見「客戶」組織之「SaaS 使用者」名稱。

若「客戶」選擇此設定，「客戶」確認並同意：(i)「IBM SaaS 使用者」可以張貼「IBM SaaS 使用者」姓名、職稱、公司名稱及相片，作為基本資料設定檔的一部分（「基本資料設定檔」），而且其他「IBM SaaS 使用者」也可以在「貴客戶組織或 SaaS 內檢視該「基本資料設定檔」，以及 (ii)「客戶」得隨時要求從 IBM SaaS 更正或移除「IBM SaaS 使用者基本資料設定檔」，而且將更正或移除此等「基本資料設定檔」，但是一旦移除，就無法存取 IBM SaaS。

7.10 第三人網站或其他服務的鏈結

如果「客戶」或「IBM SaaS 使用者」將「內容」傳輸至 IBM SaaS 所鏈結至或可存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「IBM 使用者」同意 IBM 啟用任何此等的「內容」傳輸，但是此等的互動僅限於「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。

7.11 安全港法規遵循

IBM 會遵守「美國 - 歐盟安全港架構」，這是由「美國商務部」所規定有關如何蒐集、使用及保存從歐盟蒐集到的資訊。如需「安全港」或存取 IBM 認證聲明的相關資訊，請造訪下列網址：
<http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>。

7.12 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 於本公司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。

7.13 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項資訊，並將其變更提供予 IBM。

附錄 A

1. 供應項目

IBM 採用預先包裝的計劃、獨立式服務或作為附加程式等方式提供此等服務。

1.1 隨機版 IBM SaaS 供應項目

| | |
|-----------------------------|--|
| Connections Cloud S1 | Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、SmartCloud Notes、Traveler for SmartCloud Notes、Connections Docs Cloud、行動式應用程式、來賓存取 |
| Connections Cloud S2 | Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、行動式應用程式、來賓存取 |

1.2 獨立式 IBM SaaS 供應項目

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support

1.3 IBM SaaS Offering 附加程式

| | Connections Cloud S1 | Connections Cloud S2 | Connections Social | Connections Meetings | SmartCloud Notes | SmartCloud Notes Entry |
|---------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|----------------------|------------------|------------------------|
| Connections Docs | ✓ | ● | ● | N/A | N/A | N/A |
| Connections Meetings Audio | ● | ● | N/A | ● | N/A | N/A |
| Traveler for SmartCloud Notes | ✓ | N/A | N/A | N/A | ● | ● |
| Connections Archive Essentials | ● | N/A | N/A | N/A | ● | ● |
| BlackBerry | ● | N/A | N/A | N/A | ● | N/A |
| 其他協同作業儲存 | ● | ● | ● | N/A | N/A | N/A |

✓ - 包括在內

● - 適用

N/A - 無法使用

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Connections Social 的所有特性
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看 貴客戶聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。可同時適用於可供下載之瀏覽器及 Rich Client。
- 網路會議 - 透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。所主持的會議最多可接受上限 200 位之與會者，包括 貴公司外部人員。公司內部會議需由內部參與者訂用。
- 文件 - 文書處理、試算表及簡報編輯器，可提供即時聯合編輯支援、可進行上下文義的註解及討論，並可從 IBM SmartCloud Connections 進行檔案版本管理。
- SmartCloud Notes - 桌上型及 Web 型郵件與行事曆，包括可提供垃圾郵件與病毒防護及混合式整合支援的整合型即時傳訊。每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 25 GB 的信箱儲存容量。
- Traveler for SmartCloud Notes - 將郵件、行事曆及聯絡人遞送至支援的行動式裝置。針對支援的裝置提供電子郵件、電子行事曆及電子聯絡人雙向推播手動或排程同步支援。
- IBM Connections、IBM Meetings 及 IBM Sametime 行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用服務的社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享之內容的來賓。

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Connections Social 的所有特性
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看 貴客戶聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。可同時適用於可供下載之瀏覽器及 Rich Client。
- 網路會議 - 透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。所主持的會議最多可接受上限 200 位之與會者，包括 貴公司外部人員。公司內部會議需由內部參與者訂用。
- IBM Connections、IBM Meetings、IBM Sametime 適用的行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用服務的社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享之內容的來賓。

1.6 IBM Connections Social Cloud

- 社交儀表板 - 含有 貴客戶社交業務網路的單一視圖，用以存取應用程式及會議，以及一個事件與內容的視圖，用以存取進行中的工作項目、支援論壇、基本資料設定檔及儲存資訊。
- 人員 - 透過 貴客戶組織內外業務網路管理 貴客戶的基本資料設定檔與聯絡人。
- 檔案儲存及分享 - 可上傳及儲存集中式檔案庫中的檔案，在該檔案庫中，可對檔案進行存取控制，使其成為私用檔案，或與個別使用者或群組（以讀者或作者的身分）分享的檔案。提供各種檔案資訊，例如：更新項目、版本歷程、註解、下載歷程、標記及檔案移入/移出。有用以支援桌上型電腦至雲端檔案傳輸之外掛程式可供下載。
- 社群、部落格及 Wiki - 可與他人使用分享的檔案、活動及書籤一起工作，建立及分享含有客製權限的新社群、透過社群搜尋內容、傳送社群電子郵件、建立及管理社群意見調查、建立 Wiki、部落格與構想部落格及論壇。
- 活動 - 用以進行各項作業的小組園地，例如：追蹤有關某一主題或會議的待辦事項、資訊及動作。
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看 貴客戶聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。
- IBM Connections 及 IBM Sametime 適用的行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用服務的社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享之內容的來賓。

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。購買本服務後，所主持的會議最多可接受上限 14 位之參與者或上

限 199 位之與會者。另外，也可將其視為 **Enterprise Deployment** 來購買，但內部參與者必須訂用此服務。所有的會議均接受來自 貴公司外部的與會者，且無任何限制規定。

1.8 IBM Connections Cloud Chat

即時傳訊（包含聯絡人清單、顯示狀態及點對點音視訊呼叫），可透過瀏覽器、Notes 內嵌式用戶端、獨立式用戶端或行動式應用程式進行存取。

1.9 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes 用戶端（包括軟體下載）及雲端中之 Web 型郵件、行事曆及聯絡資訊，包括自動搜尋定址、客製郵件資料夾、郵件及行事曆委派。「客戶」之公司帳戶可於僅限服務或混合式配置（混合式配置與就地部署 Domino 環境整合）中予以設定。
- 整合型即時傳訊
- 垃圾郵件與防毒保護
- 每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 25 GB 的信箱儲存容量
- 包括每一 SmartCloud Notes 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 固定期間授權。此授權可讓使用者對就地部署之 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行瀏覽器存取或 IBM Notes 用戶端存取。若要使用就地部署之 Domino 應用程式伺服器，則需另外購買 PVU。

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- 對雲端中的電子郵件、行事曆及聯絡資訊進行 Web 專用瀏覽器型存取，包括自動搜尋定址、客製郵件資料夾、郵件及行事曆委派。
- 1 GB 的信箱（僅限由服務提供的標準郵件範本）
- 整合型即時傳訊
- 垃圾郵件與防毒保護
- IBM SmartCloud Notes Entry 不提供離線存取及 IMAP 型存取，不支援 IBM Notes 用戶端的使用，也不提供承包將現有郵件移轉至服務的契約選用服務。它不允許訂用者搭配其帳戶一併使用 Blackberry 服務。
- 包括每一 SmartCloud Notes Entry 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 固定期間授權。此授權可讓使用者對就地部署之 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行瀏覽器存取。若要使用就地部署之 Domino 應用程式伺服器，則需另外購買 PVU。

1.11 IBM Web Mail Cloud

- 提供備有信箱的 Web 型郵件、行事曆及聯絡人，該信箱內含訊息視圖、系統建立及使用者建立的資料夾，並具備將訊息拖放至資料夾的功能。支援個人及公司行事曆與通訊錄。
- 每一位使用者均可分配到 25 GB 的信箱儲存容量。

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

頂級支援，包括對於所提報的問題進行優先處理及更快速的回應。

1.13 IBM Connections Docs Cloud

文書處理、試算表及簡報編輯器，可提供即時聯合編輯支援、可進行上下文義的註解及討論，並可從 IBM Connections Social Cloud 進行檔案版本管理。

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

適用於 VoIP、長途電話費及免長途電話費撥號的網路會議音訊會議，在這些會議中，使用者可從電腦或電話撥號，然後接聽及說話，並記錄及播放會議內容。

需長途電話費及免長途電話費係視所撥號之國家而定，並依下列方式分配予各區域：

需長途電話費之區域：

- 第一區 - 美國、加拿大
- 第二區 - 奧地利、比利時、法國、德國、香港、愛爾蘭、義大利、日本、荷蘭、新加坡、西班牙、瑞典、瑞士、英國

- 第三區 - 阿根廷、澳洲、巴林、巴西、保加利亞、智利、塞普勒斯、捷克共和國、丹麥、愛沙尼亞、芬蘭、希臘、匈牙利、以色列、拉脫維亞、盧森堡、墨西哥、紐西蘭、挪威、秘魯、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛伐克、斯洛維尼亞
- 第四區 - 中國、印度、立陶宛、馬來西亞、俄羅斯、南非、南韓、台灣、土耳其、越南

免長途電話費之區域：

- 第一區 - 美國、加拿大
- 第二區 - 澳洲、奧地利、愛沙尼亞、法國、德國、香港、愛爾蘭、以色列、義大利、盧森堡、波蘭、葡萄牙、新加坡、西班牙、瑞典、瑞士、英國
- 第三區 - 比利時、巴西、保加利亞、克羅埃西亞共和國、塞普勒斯、捷克共和國、丹麥、芬蘭、希臘、匈牙利、冰島、日本、拉脫維亞、馬來西亞、墨西哥、摩納哥、荷蘭、紐西蘭、挪威、巴拿馬、俄羅斯、斯洛伐克、斯洛維尼亞、南韓、泰國
- 第四區 - 阿根廷、巴哈馬、巴林、白俄羅斯、波士尼亞赫塞哥維納、智利、中國、哥倫比亞、印度、印尼、立陶宛、秘魯、菲律賓、沙烏地阿拉伯、南非、台灣、委內瑞拉、越南

行動式裝置額外費用 - 利用行動式裝置撥打電話至下列國家之免長途電話費號碼者，需收取行動式裝置額外費用：奧地利、比利時、巴西、瑞士、德國、丹麥、愛沙尼亞、西班牙、匈牙利、愛爾蘭、義大利、荷蘭、紐西蘭、葡萄牙、瑞典、斯洛伐克

免長途電話費之額外費用 - 音訊會議使用者從下列非美國大陸內之位置撥打美國免長途電話費號碼時，除上列免長途電話費之費率外，需加收非美國大陸內之額外費用：

- 第一區 - 阿拉斯加、加拿大、關島、夏威夷、波多黎各、美屬維爾京群島
- 第二區 - 安圭拉、安地卡與巴布達、巴哈馬、巴貝多、百慕達、英屬維京群島、開曼群島、多明尼加、多明尼加共和國、格瑞那達、牙買加、蒙特塞拉特島、聖克里斯多福與尼維斯、聖露西亞、聖文森與格林納丁、聖馬丁島、千里達托貝哥、特克斯與凱科斯群島

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

將郵件、行事曆及聯絡人遞送至支援的行動式裝置。針對支援的裝置提供電子郵件、電子行事曆及電子聯絡人雙向推播手動或排程同步支援。

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

可供 IBM SmartCloud Notes 客戶使用的電子郵件保存及 eDiscovery 功能，這些功能可讓客戶在符合保留政策、合法持有、審核追蹤及無限制儲存等規定的情形下，使用 Web 介面分類、檢索、搜尋及擷取全部或部分的郵件內容。

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

直接從 IBM 進行 Blackberry Enterprise Server (BES) 管理的功能。

1.18 其他協同作業儲存

其他協同作業儲存。

1.19 行動式裝置

原生行動式應用程式可於 IBM Connections、IBM Sametime、IBM Meetings 及 IBM Traveler for SmartCloud Notes 的各別應用程式商店購買。

2. 支援

IBM Connections Cloud Technical Support Services 的設計目的在於協助使用者發揮 SmartCloud Services 的最大功用。此遠端技術支援的目的，在於提供 IBM 支援專家的協助，解決有關「客戶」就 IBM SaaS 服務無法解決的問題，藉此加強「客戶」的支援及管理。享有 IBM Connections Cloud Standard Support，已納為上述 IBM SaaS 服務的一部分。IBM Connections Cloud Advanced Support 係作為獨立式服務而提供，如欲享有則需額外費用。

IBM Connections Cloud Standard Technical Support 包含「嚴重性層次 1」的支援，以及其他嚴重性層次問題的升級支援。

IBM Connections Cloud Advanced Support 包含「嚴重性層次 1」的支援，以及其他嚴重性層次問題的提昇支援，可提供優先處理、更快速的回應目標及其他支援服務。

若 貴客戶是從轉銷商取得此 Connections Cloud Services， 貴客戶的支援條款可能不同 - 請聯絡 貴客戶的轉銷商，取得其他資訊。

2.1 客戶之責任

此「客戶」應提供使用者「第一級支援」。前項責任包括善盡符合商業上合理考量的努力，解決有關「服務」的疑義或問題，不論是由 貴客戶本身或 貴客戶員工或外部人員發現或提報的疑義或問題，均同。

此客戶應指定並啟用「指明管理者」，負責與 IBM 支援中心進行聯絡事宜。「指明管理者」應為「客戶」的員工或指定人選。「客戶」應確認「指明管理者」對於 IBM Connections Cloud 服務、網路及瀏覽器或用戶端技術均具有進階技術。「指明管理者」應具備 IBM SaaS 服務中公司組織的「管理者」或「管理者助理」角色。

「客戶」應指派足夠之管理者，以支援「客戶」之授權使用者。「客戶」應依下列規定指派管理者：

- a. 1 - 1,000 位授權使用者 - 應指派 3 位管理者
- b. 1,000 - 10,000 位授權使用者 - 應指派 6 位管理者
- c. 超過 10,000 位授權使用者時，應指派 7 位管理者，每多出 10,000 位授權使用者，應另外加派 1 位管理者

2.2 IBM 之責任

IBM 將為「客戶」的 IBM Connections Cloud 「指明管理者」提供 Escalation Support 服務及「嚴重性層次 1 之支援」服務的存取權限。支援聯絡資訊及其他有關支援的詳細資料，詳述於下列 SmartCloud 支援網站：<http://ibmcloud.com/social/support>。

2.2.1 嚴重性層次 1 之支援

IBM Connections Cloud 技術支援小組負責接受「嚴重性層次 1 之支援」要求，且全年無休。IBM 應運用符合商業合理考量的努力，於二小時內回應「嚴重性層次 1 之支援」要求。

「嚴重性層次 1」的定義如下：

- 「服務」經判定為所有「IBM SaaS 使用者」均無法使用；或
- 所有「IBM SaaS 使用者」均無法操作「服務」的某一主要功能；或
- 貴公司的多數「IBM SaaS 使用者」均無法使用「服務」，因而對於 對 貴客戶的業務營運造成重要影響。

「嚴重性層次 1」不包括因下列事由所造成的「服務」無效性：預定停機時間之期間，或由客戶或第三人的應用程式或客戶的設備或資料所造成的問題。

2.2.2 嚴重性層次

所有嚴重性層次的定義及其範例，均可參閱 Connections Cloud Support Wiki。嚴重性定義的發佈位置可能隨時更動。所有服務要求的嚴重性層次，均依所發佈的嚴重性定義指定之。

2.2.3 提升支援

IBM 將就 貴公司「指明管理者」無法解決的 IBM Connections Cloud 服務相關問題，提供「提升支援」。

2.2.4 支援聯絡時間

IBM 的回應目標及支援聯絡時間，將因「服務」要求的嚴重性及支援授權層次而所有不同。

- 非「嚴重性層次 1」問題的標準支援聯絡時間，包括 貴組織所在國家/地區的一般營業時間，其定義如 貴客戶之 IBM SaaS 服務的「組織帳戶設定」基本資料設定頁所示。依國別所定聯絡時間目前公佈於 <http://IBMcloud.com/social/support> 中的聯絡資訊一節。
- 非「嚴重性層次 1」問題的「進階支援」聯絡時間為美東時區星期日下午 8 時至星期五下午 8 時，不含國定假日。
- 「嚴重性層次 1」問題的 IBM 支援中心聯絡時間，不論是「標準支援」或「進階支援」，均為全年無休。

2.2.5 支援回應目標

IBM 的目標為在已發佈的回應目標內，為 貴客戶的「服務要求」提供首次回應。本公司的首次回應可能是確認已收到 貴客戶的問題，因解析 貴客戶要求而作出回應，或以回應為依據，進而判斷需要採取哪些行動，以達成 貴客戶要求之技術上解決方案。

Connections CloudTechnical Support 回應目標的概觀

| | 標準支援 | 進階支援 |
|---------|-------------|--------------|
| 嚴重性層次 1 | 二小時內（全年無休） | 30 分鐘內（全年無休） |
| 嚴重性層次 2 | 二小時內（營業時間內） | 一小時內 |
| 嚴重性層次 3 | 二小時內（營業時間內） | 二小時內 |
| 嚴重性層次 4 | 二小時內（營業時間內） | 二小時內 |

2.2.6 語言支援

使用 IBM 支援與開發時，所使用的共用語言為英文，但 Connections Cloud 支援網站另有規定者不在此限。為確保得以盡速處理問題，IBM 要求 貴客戶的授權聯絡人在必要情形下，必須能夠在營業環境中運用英文進行有效溝通。

2.2.7 其他進階支援服務

為「進階支援客戶」提供的其他服務包括：

- 可透過電話或電子方式，向「IBM 技術支援中心」聯絡有關任何嚴重性的問題。
- 透過電子郵件、電話或即時訊息聯絡「進階支援帳戶管理」小組，取得有關「新增功能」疑義的上機支援，獲得有關部署及採行的指引，現場逐步演練及訓練，以及存取含有特殊化啟用內容的專用「進階支援」社群。

3. 災難回復及備份

當 IBM 位於主要資料中心的 IBM 正式作業設施發生無法使用的情況時，IBM 備有災難回復設施，此設施在地域上遠離其主要資料中心，另外還備有必要軟硬體及網際網路連線功能。

發生災難狀況時，IBM 應採下列方式回復「客戶」對 IBM SaaS 之存取。所稱「不可抗力」之災難狀況係指天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行動、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用 IBM SaaS 服務之原因。IBM 將提供硬體、軟體及網路基礎架構，使客戶得以於宣佈發生災難狀況後 12 小時內回復對 IBM SaaS 之存取。將於被回復之內容資料集內容滅失後 8 小時內，以最新內容備份回復環境。

4. 資料擷取與移除

IBM 將於訂用到期之日後至多保留資料為期 90 日。客戶於訂用到期前得從以下載內容之服務功能或使用已發佈之 API (<https://www.ibm.com/ibmdw.net/social>) 擷取其社群商業資料。郵件資料可依顧問諮詢服務時間及資料予以擷取。使用者喜好設定資料及其他 meta 資料（例如：包括且不限於電子郵件簽章、郵件傳遞規則、郵件過濾器、日曆顯示選項等等）不能透過 API 予以存取。若需此資料，IBM 將於訂用或試用終止後，以時間及資料為依據，使用取得同意之格式提供此資料。IBM 應於訂用期間結束前收到前項資料需求之書面通知。若客戶未要求歸還資料，IBM 將依業界實作典範消除該資料並使其無法復原。

5. 通訊

IBM Customer Services Group 將基於下列目的而傳送通訊予「客戶」：

a. 服務程式更新

此等寄送予客戶管理者之電子郵件通知，包含服務、新特性或 IBM 為確保「客戶」得以維持服務之完整使用所提要求等項目之顯示變更。若無需「客戶」執行動作，該等通知通常係於發佈當週週末前二週傳送。如需執行動作（例如：網路變更或使用指示），則將發出其他事先通知。

b. 維護通知

此等郵件係用以供「客戶」確認將使用保留/排程維護時間。此等郵件通常係於事前 3 日傳送，用以提醒即將到臨之維護時間。於維護結束時將傳送後續通知，以通知「客戶」維護已結束。下次維護時間相關資訊亦顯示於 <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>。訂用者不會收到如同傳送予指明管理者/收件者之特定對象電子郵件通知。訂用者只會在維護時間前 3 日看到瀏覽器型維護公告。

c. 事件通知

IBM Customer Services Group 將透過多種通訊管道（資料中心狀態網頁、SMS 文字訊息（訂用型訊息）及定期及經常性電子郵件訊息）迅速向「客戶」通知服務回復狀態。此等通知通常係於 **IBM** 確認問題時、事件發生期間為使「客戶」知悉本公司正在處理該問題時，以及顯示「全部清除」之該事件結束時傳送。發生足以影響全面服務之事件時，才會將通知傳送予「客戶」。IBM 可能不會針對次要問題或僅影響單一或少數「客戶」之問題傳送通知。