

IBM Sterling Web Forms

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 Sterling Web Forms

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. 「實體 ID」- 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「實體 ID」是指 IBM SaaS 內所代表實體的唯一 ID。「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 中識別的「實體 ID」數目的授權。

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

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

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. 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 是否於期限結束時續約:

4.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動續約之方式, 「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」將自動續約一年, 或視為續約與權利證明書所訂原始「訂用期間」相當之期間。

4.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續之續約方式, 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) 日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知, 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之任何尚未結清之存取費用。

4.3 必須之續約

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

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、電話、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，其非可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 (SaaS) Support Handbook (IBM 軟體即服務 (SaaS) 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，且表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。	1 小時內	全年無休
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	M-F 小時（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 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
4	最小業務影響： 查詢或非技術要求。	1 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 安全港法規遵循

IBM 遵照「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://www.export.gov/safeharbor/>。

6.2 資料

a. 蒐集

「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 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 公司及其轉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。

b. 處理

在一切歐盟會員國、冰島、列支敦斯登、挪威及瑞士等國家執行之交易，適用下列條款：

「客戶」同意 IBM 得透過下列國家或地區跨境處理內容，包括任何個人資料（該名詞定義收錄於 EU Directive 95/46/EC）：澳洲、加拿大、法國、德國、印度、愛爾蘭、荷蘭、英國及美國。「客戶」同意 IBM 於其認為有合理必要提供 IBM SaaS 時，得變更前項國家或地區位置之清單。

於 IBM 之美國與歐盟及瑞士與歐盟「安全港架構 (Safe Harbor Framework)」不適用於歐洲經濟區域或瑞士個人資料之傳輸時，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之「EC 決策 2010/87/歐盟」，按其對應之角色簽訂個別標準未修改之「歐盟模型條款」合約。前述合約，縱使係由關係企業所簽訂，其所生一切爭議或責任，仍應由雙方當事人將其視同本「合約」之條款所生雙方當事人間之爭議或責任。

6.3 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述資訊，並將其變更提供予 IBM。

6.4 來賓使用者存取

「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」應對這些「來賓使用者」負完全責任，包括且不限於 a)「來賓使用者」使用 IBM SaaS 所產生之任何索賠、b)「來賓使用者」引起的費用，或 c) 這些「來賓使用者」不當使用 IBM SaaS 的行為。

6.5 健康資訊

本 IBM SaaS 並非為遵循 HIPAA 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何「個人健康資訊」。

6.6 資料傳輸

IBM SaaS 可能包括從第三人系統或網路（例如網際網路及其他交互連接服務）傳輸內容（包括客戶 ID 及密碼）、將內容傳輸至其中，或透過其來傳輸內容，IBM 並未控制這些傳輸，亦不對之擔負任何責任。藉由「客戶」交易社群之 IBM SaaS 傳輸之內容，其傳送者與接收者有可能不將該內容視為機密資料。若「客戶」在 IBM SaaS 之環境中，以及在透過 IBM 及其他第三人網路傳輸內容時，希望內容無法被讀取或破解，則「客戶」應該自行對內容加密。「客戶」對其用以透過 IBM 及其他第三人網路傳輸內容之通訊協定及方法，應自行負責並承擔其風險。

IBM 可以只基於提供 IBM SaaS 的目的，或於適用之法律或法律程序之必要，在「客戶」或其夥伴所在國家之外傳輸或儲存「內容」。

本 IBM SaaS 可能包括透過與 IBM 之直接連線，或透過由第三人提供之一或多個閘道或網路所形成之交互連線（「交互連接服務」，各該第三人各為「交互連接提供者」），將「內容」傳輸至「客戶」之夥伴，或從該等夥伴傳輸資料。除非 貴客戶與交互連接提供者所訂個別合約中另有規定，否則，交互連接提供者就本 IBM SaaS 不負任何責任。

6.7 設定

「客戶」同意提供完整存取權，使 IBM 得以使用「客戶」之系統、資訊、人員及資源，以利設定 IBM SaaS，且不得向 IBM 收取任何費用。

附錄 A

IBM Sterling Web Forms - 協助進行「客戶」與其「來賓使用者」間之電子商務。它可供「來賓使用者」藉由支援的網際網路瀏覽器存取 **IBM SaaS** 網站，以檢視及處理電子表單。**IBM SaaS** 可供「客戶」及「來賓使用者」查看「客戶」及其「來賓使用者」所上傳之「內容」。

IBM SaaS 內含以下各項：

- **管理網站** - 可讓 **IBM SaaS** 使用者產生公告、檢視一系列有關「來賓使用者」活動之預先定義報告，以及管理資料庫，此等資料庫有助於在「來賓使用者」正在處理交易時，為「來賓使用者」提供預先定義之選項及資料。
- **Web 表單使用者網站** - 可讓「來賓使用者」允許「客戶」檢視於使用者可讀介面中呈現，可藉由支援網際網路瀏覽器檢視之電子商務文件，以透過網際網路連線，與「客戶」進行電子商務。
- **資料夾搜尋及詳細資料** - 可供 **IBM SaaS** 使用者瀏覽從「來賓使用者」之收件匣、寄件匣、封存及垃圾桶等資料夾中找到之文件。

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」中有載明時，始適用之。

本 SLA 係「客戶」開始訂用或續約訂用時適用的最新版本。「客戶」瞭解本 SLA 不構成對「客戶」提供保證。

1. 定義

- a. **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。
- b. **「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。
- c. **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。
- d. **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佈的停止時間；
 - 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 貴客戶或代表 貴客戶之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. **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

- a. 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記載各「事件」之「嚴重性層級 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」。
- b. 「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，請求「可用度扣抵」。
- c. 「可用度扣抵」所依據之期間為從「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」。
- d. 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 將不會對與任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 相關的「可用度扣抵」負責。
- e. 若「客戶」已在轉銷交易中從合格的 IBM 轉銷商購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 會負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任，則「可用度扣抵」將會根據「請求」所主張 IBM SaaS 生效之「合約月份」當時最新的「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- f. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所獲得之「可用度扣抵」總計以「客戶」取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

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」為主旨之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95%	10%

可用度（以百分比表示）會計算為：(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 50 分鐘

$\begin{array}{r} \text{在 30 天「合約月份」中，總共 43,200 分鐘} \\ - \text{停用時間 50 分鐘} \\ = 43,150 \text{ 分鐘} \\ \hline \text{總共 43,200 分鐘} \end{array}$	$= \text{合約月份期間達成的服務水準達 99.8\% 時可用度扣抵為 2\%}$
--	--

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、品質保證或開發。
- 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」。
- 如果 貴客戶已違反任何根據「使用條款」、「可接受的使用原則」或 貴客戶「服務」合約的重要義務的話，即包括但不受限於違反任何付款義務。