

IBM Enterprise Asset Management Fundamentals on Cloud (Maximo)

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

IBM Enterprise Asset Management Fundamentals on Cloud (Maximo) 是一種「企業資產管理」解決方案，內含或支援下列功能：

- 支援核心資產與工作管理功能。
- 建置於 IBM Maximo Enterprise Asset Management 投資組合之基礎上。
- 簡單之直覺式介面 - 適用於對資產管理紀律不熟悉之人員。
- 專為想要管理其資產與資源之小型、資源較不密集之組織進行調整。

2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特性及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」及資料保護特性之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例有任何之規定，雙方當事人同意其等皆瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C30D3FA0F7EE11E49F743BB1368AEB6A>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特性，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更有通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

3. 服務水準協定

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("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，

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大衝擊且本「雲端服務」無法使用後 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 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供「雲端服務」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「雲端服務」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」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之本「雲端服務」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「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」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 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

*如本「雲端服務」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」之有效本「雲端服務」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。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「授權使用者」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「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）存取本「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得額外之個別專用授權。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予本「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。

5.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的本「雲端服務」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於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

5.3 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明本「雲端服務」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」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「雲端服務」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「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

7. 其他條款

7.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 使用限制

「客戶」僅限基於輸入服務請求之目的而使用本「雲端服務」，且無需取得本「雲端服務」授權可檢視其服務請求之狀態。

7.3 第三人網站或其他服務的鏈結

在適用情形下，若「客戶」或「雲端服務」使用者將內容傳輸至本「雲端服務」所鏈結或存取之第三人網站或其他服務，或將任何第三人內容（例如：應用程式或資料庫）納入「雲端服務」環境，則「客戶」及「雲端服務」使用者同意 IBM 啟用任何此等內容傳輸，以及第三人內容之接收、使用及支援，惟此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間進行。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。IBM 保留隨時拒絕對第三人或客製應用程式或處理程序提供支援之權利，無論原因為何，包括但不限於因察覺安全風險、授權或效能風險曝露等緣故而拒絕。