



International Agreement for Acquisition of Software Maintenance

关于获取软件升级维护的国际协议

國際取得軟體維護合約

Mezinárodní smlouva o údržbě softwaru

Contrat International d'Acquisition de Maintenance Logiciel

Internationale Vereinbarung über den Erwerb von
Software-Unterstützung

Διεθνής Σύμβαση για την Απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού

Accordo Internazionale per l'Acquisizione di Manutenzione Software

ソフトウェア・メンテナンスのご提供条件（インターナショナル版）

소프트웨어 유지보수 취득에 관한 국제 계약

Tarptautinė programinės įrangos priežiūros įsigijimo sutartis

Międzynarodowa Umowa o Nabycie Serwisowania Oprogramowania

Contrato Internacional de Aquisição de Manutenção de Software

Международное Соглашение о Приобретении Обслуживания
Программного Обеспечения

Mednarodna pogodba za pridobitev vzdrževanja za programsko opremo

Acuerdo Internacional para la Adquisición de Mantenimiento de Software

Uluslararası Yazılım Bakımı Edinme Sözleşmesi

國際取得軟體維護合約

第一部分 – 一般條款

本 IBM 國際取得軟體維護合約（下稱「本合約」）含有規範客戶取得 IBM 軟體維護（「軟體維護」）之相關條款，如與 IBM System z 程式相關聯時，亦可被稱為「軟體產品更新與技術支援」（“S&S”）。「軟體維護」之提供，僅適用於客戶企業內被授權之該等合格程式。「軟體維護」之取得，若其數量大於客戶取得授權之數量者，並未構成或默示客戶取得較大數量之授權。本合約中所稱「企業」，係指任何法人（如：公司）及其擁有百分之五十以上股份之子公司。「合格程式」之說明如下述。

IBM 與某些機構（稱為「IBM 事業夥伴」）簽署合約，以推廣及銷售「軟體維護」供應項目。客戶訂購由 IBM 事業夥伴銷售予客戶之「軟體維護」者，IBM 將依本合約之條款提供「軟體維護」予客戶。惟 IBM 並不負責 1) IBM 事業夥伴之行爲，2) IBM 事業夥伴對客戶之所爲之超出本合約範圍之額外承諾，及 3) IBM 事業夥伴依其合約提供予客戶之任何產品或服務。客戶之 IBM 事業夥伴因故未能繼續銷售「軟體維護」者，客戶得依本合約之條款繼續收受「軟體維護」，惟需指示 IBM 將「軟體維護」之相關管理與執行事宜 1) 移轉予客戶指定之另一個 IBM 事業夥伴（唯該 IBM 事業夥伴須爲得以推廣銷售軟體維護者，且其將要求客戶先與其另行簽訂合約）；或 2) 移轉予 IBM。

本合約第 2 節包含特定硬體平台專屬條款。其餘各節之條款係第 2 節條款之新增條款，且適用於一切平台。

1. 合併條款

本合約適用之「合格程式」，其授權之提供係依國際程式授權合約（“IPLA”）爲之，但 IBM 另有規定者不在此限。「合格程式」目錄或被載明爲「授權」之程式庫、小冊子或光碟，其中之每一程式均隨附一份 IPLA。IPLA 中標題爲「被授權人之資料與資料庫」、「賠償上限」、「查核條款」、「一般條款」及「地理位置與準據法」之各節，包括適用於該等章節之任何相關國家專屬條款，亦屬本合約之一部分，並受下列條款拘束：

- a. 若 IBM 合格程式隨附之 IPLA 版本係非第 13 版或爲更高版本（表單編單最後二個數字表示版本號碼 – 例如：Z125-3301-13 中之“13”）者，則適用 IPLA 第 13 版。客戶得向 IBM 或其經銷商索取 IPLA 第 13 版之複本，亦可自網際網路之 www.ibm.com/software/sla 網站取得該複本；及
- b. 包括下列變更：
 - (1) 「程式」及「程式授權」二詞被「軟體維護」一詞取代。
 - (2) 「被授權人」一詞被「客戶」一詞取代。
 - (3) 「準據法」子節之「客戶取得「程式」授權之當地法律」文句，由「取得「軟體維護」之當地法律」取代。
 - (4) 「管轄」子節之「雙方之權利與義務受客戶取得「程式」授權之當地法院拘束」聲明，由下列聲明取代：「雙方之權利與義務僅適用於取得「軟體維護」之當地國家或使用「軟體維護」之當地國家（如經 IBM 同意時）」。

本合約中所使用但未定義之特別標明之詞彙，其意義與 IPLA 中之該等詞彙相同。

2. 軟體維護

a. 下列條款適用於執行於 IBM System z 平台或與其相等之平台之合格程式：

- (1) **合格程式**：適用 S&S 之程式，列示於下列網站：
www-1.ibm.com/servers/eserver/zseries/library/swpriceinfo。請按一下「IPLA 產品更新與技術支援附錄」。
- (2) **S&S 期間**：一年。客戶與「程式」一併訂購 S&S 者，S&S 起始期間自 IBM 提供該「程式」予客戶之當日起算。

- (3) **程式 S&S 期間之提前終止**：客戶提前終止 S&S 者，IBM 就客戶未使用之 S&S 部分不退還預付款項與費用。
- (4) **自動展期**：若 IBM 未於現行 S&S 期間最後一日前收到客戶就「程式」之 S&S 展期表達書面異議者，IBM 將依本合約條款及到期當日之有效計費方式自動延展該即將到期之 S&S 期間，惟本項自動延展仍受所適用法律約束。後續 S&S 期間自前一 S&S 期間結束後之次日起算。
- (5) **S&S 期間之調整**：若客戶係首次取得 S&S 或回復其使用，或於當時現行 S&S 期間結束前取得者，客戶得要求將該 S&S 到期日調整為客戶所選月份之月底日。客戶未選日期者，IBM 應通知客戶該到期日。「S&S (「軟體維護」) 費用」(請參閱以下第 3 節「費用與付款」第 b. 子節「直接自 IBM 取得之「軟體維護」」之第 (1) 項) 將依比例計算。
- (6) **S&S**：於 S&S 期間，IBM 將就「程式」中未經修改之部分，以及能在特定作業環境中重現之問題，提供以下各項：

- (a) 瑕疵更正資訊、限制或規避程式；
- (b) 程式更新：更程式碼、修正程式、功能加強與各項組合之定期版次，及程式與其文件之新版本及版次；及
- (c) 技術協助：透過電話或電子方式提供合理數量之遠端協助，以處理可疑之程式瑕疵。技術協助由客戶所在地之 IBM 支援中心提供。有關「技術協助」之其他詳細資料，包括 IBM 聯絡資訊(請參閱「附錄 C：聯絡資訊」)，收錄於 IBM Software Support Handbook，該手冊位於下列網站：
www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html。

S&S 不包括提供下列協助服務：1) 應用程式之設計及開發、2) 客戶於程式特定作業環境外之使用行為；或 3) 依本合約 IBM 無須負責之產品所肇生錯誤。

S&S 僅限於在「程式」軟體支援生命週期政策所載明之支援時間範圍內提供。

- (7) **回復費**：係指客戶因經過下列事由後而欲回復 S&S 時所需支付之費用：(a) 客戶於取得程式授權時拒絕 S&S；或 (b) 客戶終止 S&S。該項費用等於客戶自前述事由發生至回復 S&S 所經時間間隔所應支付之一切 S&S 費用總額。該情況之 S&S 期間之啓始日，自 IBM 接受客戶訂購之當日起算。
 - (8) **S&S 昇級**：客戶因合格程式使用層級之提昇而昇級 S&S 者，應自 S&S 昇級起，至現行 S&S 期間結束為止，依比例計算所增加之 S&S 費用。
- b. 下列條款適用於執行於 IBM 分散式平台(例如：IBM Power Systems、IBM System i、IBM System p、IBM System x、IBM System Storage 及 IBM Retail Store Solutions) 或相等平台之合格程式：

- (1) **合格程式**：除非由 IBM 另行規定，否則適用「軟體維護」之「合格程式」係指列示於 www.ibm.com/servers/eserver/series/sftsol/subscript2.htm 之程式，或可向客戶之 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴取得之程式。
- (2) **軟體維護起始期間**：客戶需選擇一年或三年之「軟體維護」，選擇一年者，其費用得納入「合格程式」一併計算；選擇三年者，客戶應於訂購「合格程式」時為之。「軟體維護」起始期間自 IBM 提供該「程式」供客戶使用之當日起算。若「合格程式」係屬適用 IBM 軟體維護之 OS/400、i5/OS 及所選程式之一部分者，軟體維護起始期間應予以調整，使其到期日與該群組中其他「合格程式」之到期日相符。在此情況下，軟體維護起始期間可能少於一年。
- (3) **後續軟體維護期間(依本合約訂之)**：一年或三年(由客戶選擇)。
- (4) **程式軟體維護期間之提前終止**：客戶終止軟體維護期間者，IBM 不就軟體維護期間未使用之部分退還預付款項與費用。
- (5) **展期**：
 - (a) 客戶於各軟體維護結束時應自行負責延展軟體維護期間。IBM 或客戶之 IBM 事業夥伴於到期日前收受客戶之展期訂購者(例如：訂單表格、訂購函、訂購單)，將於原軟體維護期間到期前，依客戶適用之條款與費用延展即將到期之軟體維護期間。後續軟體維護期間，依本合約(或原軟體維護到期前適用於客戶之其他條款與費用)規定自前一

軟體維護期間結束後之隔日起算。客戶未於軟體維護到期日前延展軟體維護期間但欲續繼取得軟體維護者，適用以下規定之「比照授權費計費之軟體維護」。

- (b) 就執行於 Power Systems、System i 或 System p 平台之合格程式，如客戶已事先載明同意展期者，縱使 IBM 未收受客戶之展期訂購，IBM 仍應依現行軟體維護期間到期前適用於客戶之條款與費用繼續提供軟體維護。
- (6) 軟體維護：於軟體維護期間內：
- (a) 客戶依本合約取得軟體維護之一切合格程式，如有最新之商業發行版本、版次或更新，IBM 應將該等版本、版次或更新提供予客戶。就本合約規定之 Power Systems、System i 及 System p 程式，客戶得取得任何其他最新商業發行版本、版次或更新之昇級。客戶對本子節規定之新版本、版次或更新之昇級權利，僅得於軟體維護期間內享有之，軟體維護未展期者，該項權利於軟體維護結束時到期失效。
 - (b) 就 OS/400、i5/OS 及所選程式適用之 IBM 軟體維護，客戶於每部機器僅限於將合格程式昇級至特定版本或版次一次，縱使有以上 2.b.(6)(a) 之規定，亦同。
 - (c) IBM 就下列客戶之事項為客戶提供協助服務：1) 一般性、短期安裝及使用（如何進行）之問題；及 2) 程式碼相關之問題。
 - (d) IBM 僅於客戶所在地之「IBM 支援中心」正常上班時間（IBM 公佈之主要輪班時間）透過電話及電子存取（如可行者）方式，對客戶資訊系統 (IS) 技術支援人員提供協助服務，此協助服務不提供予客戶之終端使用者。IBM 就軟體維護問題嚴重性為 Severity 1 之問題提供全年無休、每天二十四小時之協助服務。有關協助服務之其他詳細資料，包 Severity 1 之定義，收錄於 IBM Software Support Handbook，該手冊位於下列網站：
www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html。
 - (e) 軟體維護不包括下列協助服務：1) 應用程式之設計及開發、2) 客戶於程式特定作業環境外之使用行為；或 3) 依本合約 IBM 無須負責之產品所肇生錯誤。
 - (f) 且僅限於在「程式」程式軟體支援生命週期政策所載明之支援時間範圍內提供。
- (7) 比照授權費計費之軟體維護（亦可能稱為「比照授權費計費之維護」或 "MAL"（結合 System i 平台）及「比照授權費計費」或 "ALC"（結合 System p 平台）：
- (a) 「比照授權費計費之軟體維護」係指客戶因下列事由回復軟體維護所需之費用：
 - i. 未於現行軟體維護期間結束前展期；或
 - ii. 已終止該項維護。
 - (b) 軟體維護回復之軟體維護期間，自 IBM 接受客戶訂購之當日起算。
 - (c) 客戶係取得 Power Systems、System i 或 System p 舊機器且欲取得 OS/400、i5/OS 及所選程式適用之軟體維護者，適用「比照授權費計費之軟體維護」，但有下列情形者不在此限：
 - i. 該機器係安裝現行版本與版次之適用作業系統者；及
 - ii. 客戶於其取得機器後 30 日內取得軟體維護者。
 - (d) 客戶係取得 Power Systems、System i 或 System p 舊機器且欲取得 AIX 作業系統或所選 AIX 程式適用之軟體維護者，適用「比照授權費計費之軟體維護」，但有下列情形者不在此限：
 - i. 該機器係安裝現行版本與版次之 AIX 作業系統或所選 AIX 程式；及
 - ii. 客戶於其取得機器後 30 日內取得軟體維護者。
 - (e) 就本 2.b(7) 子節未涵蓋之其他合格程式之軟體維護，「比照授權費計費之軟體維護」得適用於取得 Power System、System i 或 System p 舊機器之客戶。如需其他資訊，請聯絡 貴客戶之 IBM 業務代表，或請聯絡 IBM 事業夥伴或 IBM 電話客戶中心。
- (8) Power Systems、System i 及 System p 機器上 IBM 軟體維護之轉讓：除以下第 4 節「軟體維護之可轉讓性」之規定外，執行於 Power Systems、System i 或 System p 平台之程式，其軟體維護亦適用下列規定：

- (a) 適用於指定機器（種類、機型及序號）；
- (b) 僅限於轉讓至已取得相同版次或更新版次之相同作業系統授權之其他機器；及
- (c) 如果轉讓標的機器之容量較大者，「軟體維護費」可能會調升。

3. 費用與付款

客戶依合格程式授權條款規定退還該程式以要求返還價金者，IBM 或客戶之 IBM 事業夥伴應終止隨同本程式一併訂購之軟體維護，並退還就該軟體維護已支付之任何費用。未退回相關合格程式者，IBM 不就軟體維護退還價金。

a. 自 IBM 事業夥伴取得之軟體維護

若客戶係自 IBM 事業夥伴取得軟體維護者，由該 IBM 事業夥伴訂立軟體維護費用及費用相關條款。客戶應直接支付款項予客戶之 IBM 事業夥伴。

b. 直接自 IBM 取得軟體維護

- (1) 各軟體維護期間內之軟體維護費用（稱為「軟體維護費」）將預先開立發票於期初收取。
- (2) 軟體維護費可能因各種因素而不盡相同，例如：機器（機型/型號）、合格程式或合格程式群組，或合格程式使用層級。
- (3) IBM 得調升軟體維護費用而毋須另行以書面通知。有下列情事者，該項費用之調升不適用於客戶：IBM 在調升費用之公告日期前收到客戶之訂購，且 IBM 在收到客戶之訂購後三個月內將提供軟體維護予客戶者。降價生效日（含）後到期之軟體維護費適用調降後之費率。
- (4) 價款支付義務於客戶收到發票日到期。客戶同意依約支付，包括任何遲延費用在內。
- (5) 任何主管機關對 IBM 依本合約提供軟體維護課以稅金、公課或費用（不含對IBM之所得所課之稅款），客戶同意依發票載明之金額支付，若客戶提供免稅文件者不在此限。

4. 軟體維護之可轉讓性

客戶僅得將軟體維護轉讓予客戶企業內之實體，且該實體需位於取得軟體維護之國家或地區內，惟收受合格程式之該實體需同意本合約之條款。

5. 客戶之責任

客戶同意，於其取得合格程式之軟體維護時：

- a. 客戶應就合格程式被授權之相同授權使用層級取得軟體維護。不針對特定合格程式而提供部份維護服務。
- b. 使用軟體維護所生之結果，由客戶自行負責。
- c. 於 IBM 提出要求時，客戶應許可 IBM 對客戶之系統進行遠端存取，以協助客戶隔離軟體問題之成因；
- d. IBM 經客戶許可後進行遠端存取以協助客戶隔離軟體問題之成因時，客戶仍應負責對客戶之系統及其所含一切資料為適當之保護；
- e. 客戶應提供使 IBM 得充分、自由且安全的進入客戶的設施以履行 IBM 的義務；以及
- f. 除非以上第 4. 節「軟體維護之可轉讓性」許可，否則未事先取得 IBM 書面同意前，客戶不得轉讓本合約，或轉讓客戶依本合約取得之權利，或委託他人履行客戶之義務。任何前揭企圖均對 IBM 不生效。於任一方所屬企業內所為本合約全部或一部之轉讓，或對購併之繼受組織所為本合約全部或一部之轉讓，無需他方之同意。IBM 亦得於未經客戶同意之情況下，就 IBM 基於本合約之收款權利行使讓與行為。因 IBM 出售部分業務而對所有客戶有相似之影響者，該行為不被視為轉讓。

6. 軟體維護之擔保責任

IBM 保證將以合理之注意與技能，依 IBM Software Support Handbook 中之軟體維護說明提供軟體維護，該手冊位於下列網址：

www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html。若 IBM 未能符合此項保證者，客

戶同意及時發出書面通知，以使 IBM 得以採取補正之行動。

IBM 的保證於以下情形無效：因不當使用、意外、更改、不當之實質或作業環境、未於特定作業環境中操作，或 IBM 毋須負責之產品所致之故障。

此等保證係 IBM 對客戶之唯一保證且取代其他一切明示或默示之保證或條件（包括但不限於品質滿意、適售性及符合特定效用之任何默示保證或條件），但法律明文規定不得為契約拋棄或限制之行為者不在此限。

IBM 不保證軟體維護之提供絕不中斷或全無錯誤，亦不保證一切缺陷均可改正。

7. 合約條款之變更

IBM 得於三個月前以書面或電子郵件直接通知客戶或透過客戶之 IBM 事業夥伴通知客戶後而變更本合約條款。這些變更並不溯及既往，而僅適用於 IBM 在通知中所載明的變更生效日期後之新的訂購及展期。

除此之外，任何變更須經雙方簽署始生效。

8. 終止合約與服務

任一方違反本合約條款者，他方得以書面通知違約之一方於合理時間內補正，並於違約方未在合理期間內補正時，終止本合約。

IBM 得以不少於十二個月之事前公告而終止合格程式之軟體維護。就 IBM 終止之軟體維護，如客戶已預付該軟體維護之費用，且 IBM 未完全提供該軟體維護者，IBM 將繼續提供該軟體維護予客戶直至現行軟體維護期間屆滿為止，或按比例退還價金予客戶。軟體維護之取得，並未延長合格程式之支援期間。

縱使本合約另有相反規定，如因客戶違反程式授權合約之任何條款而致使 IBM 終止客戶之合格程式授權者，IBM 亦得同時終止該合格程式之軟體維護。在此情況下，IBM 無義務就軟體維護中未使用之部分退還客戶預付款項與費用。

IBM 得以十二個月前之書信或電子郵件通知客戶以終止全部軟體維護。

本合約之任何條款，如依其性質在合約終止後仍應存續者，於該條款完全履行前仍屬有效。

9. 附加條款

- a. 為協助客戶隔離軟體問題之成因，IBM 得要求客戶 1) 允許 IBM 以遠端方式存取客戶之系統；或 2) 傳送客戶之資訊或系統資料至 IBM。IBM 僅得利用錯誤及問題相關之資訊以改進其產品與服務，並協助提供軟體維護。IBM 得基於該等目的而於其他國家或地區採用承包商及其他 IBM 企業實體，且客戶授權 IBM 得以為之。

惟就下列事項，客戶仍應自行負責：i) 客戶提供予 IBM 之任何資料及任何資料庫之內容；ii) 選擇及實施有關資料之存取、安全、加密、使用及傳輸之程序與控管（包括任何可辨識個人身分之資料）；及 iii) 備份及回復資料庫及儲存資料。客戶不得傳送個人資訊，或提供該等資訊之存取權限予 IBM。客戶因其錯誤提供該等資訊予 IBM 或因 IBM 遺失或揭露該等資訊之情事，致使 IBM 發生合理成本、費用及其他款項者，包括因任何第三人之索賠肇生費用及款項，均應由客戶負責。

- b. 雙方所交換之一切資訊係為非機密性。若任何一方要求交換機密資訊，將依雙方另外簽署之保密合約為之。
- c. 雙方得以電子方式與他方通訊，且該等通訊可被視為已經簽署之書面文件，惟不得超出適用法律之許可範圍。於電子文件中所含之識別碼（使用者 ID）即足以驗證送件者之身分及文件之真實性。

本合約係客戶取得軟體維護之完整合約，並取代客戶與 IBM 先前就軟體維護所為之任何口頭或書面協議。訂立本合約時，任何一方並未依賴本合約所未載明之任何陳述而訂約，包括但不限於以下各

項所為之任何陳述：1) 除本合約第 6 節已明示之保證以外之任何產品或系統之效能或功能；2) 他方之經驗或建議；或 3) 客戶可能達成之結果或節省。客戶以任何其他方式（如訂購單）提出之額外或不同的條款，均屬無效。

於適用法律許可程度內，當客戶採取以下任一行爲，即視爲接受未修改之本合約條款：對軟體維護進行訂購、使用、或支付價款，或依法簽訂交易文件者。當 IBM 或客戶之 IBM 事業夥伴接受客戶之訂購或付款時，軟體維護即受本合約規範。一旦合約生效，1) 除適用之當地法令禁止或另外載明者，任何利用可靠方式（例如影印、電子掃描或傳真）所製作之本合約複本皆可被視爲正本，且 2) 客戶依本合約規定所訂購之軟體維護，受本合約規範。

第二部分 – 各國專有條款

亞太地區

中國香港特別行政區、中國澳門特別行政區及臺灣

就適用於在臺灣及中國香港特別行政區、中國澳門特別行政區內起始及執行之交易，本合約中含有「國家或地區」之字句（例如：「取得之國家/地區」及「安裝之國家/地區」）應以下列字句取代：

- (1) 在中國香港特別行政區：「中國香港特別行政區」
- (2) 在中國澳門特別行政區：「中國澳門特別行政區」（但不適用於第 14.1 節「準據法」條款）
- (3) 在 台灣：「台灣」。