

本 IBM 軟體維護合約（以下稱「本合約」）含有 貴客戶取得「軟體維護」（Software Maintenance; "SWM"）之相關條款，軟體維護又稱為「軟體產品更新與技術支援」（Subscription and Support; "S&S"）。軟體維護包含但不限於以下各項：

1. 產品更新(subscription)，例如：程式更新(updates)、增補(enhancements)、預防服務(preventive service)或新版本/版次(versions/releases)；
2. 技術協助(technical assistance)，例如：利用電話或電子存取方式，針對程式碼瑕疵相關問題提供協助；及
3. 法令相關之回應(regulatory response)，例如：政府或其他主管機關要求之相關資訊或要求之變更。

軟體維護之提供僅適用於 貴客戶企業內所安裝之適用合法程式。

IBM 與某些機構（簡稱IBM事業夥伴）簽有合約以推廣、銷售軟體維護供應項目。當 貴客戶經由 IBM 事業夥伴而依本合約訂購 IBM 之軟體維護時，IBM 將依本合約之條款提供軟體維護予 貴客戶。惟 IBM 並不負責(1) IBM事業夥伴的行為，(2) IBM 事業夥伴對 貴客戶的所為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 貴客戶的任何產品或服務。貴客戶之 IBM 事業夥伴因故無法繼續銷售軟體維護時，貴客戶得指示 IBM將 貴客戶軟體維護之相關管理與執行事宜等，移轉予 貴客戶指定之另一個 IBM 事業夥伴(該 IBM 事業夥伴須為得以推廣銷售軟體維護者，且其將要求 貴客戶先與其另行簽訂合約)，或移轉予 IBM，以繼續取得軟體維護。

本合約及其相關附件構成雙方間有關軟體維護交易之完整合約，且取代雙方先前就該等交易所為之一切口頭或書面協議。貴客戶以訂單或其他方式所提出之任何額外或不同條款，與本合約及其相關附件抵觸或不符者，仍以本合約與其相關附件條款為準。

於 貴客戶訂購軟體維護或支付軟體維護之款項，且 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴接受 貴客戶之訂單或付款時，即表示 貴客戶與 IBM 均同意本合約之條款。合約生效後，雙方同意(1) 除非適用之當地法律禁止或另有規定外，由可靠方式（如影印或傳真）所製作之本合約的任何複本皆可視為正本。及 (2) 貴客戶依本合約所訂購之軟體維護皆受本合約之規範。

本合約第一條「軟體維護」內含適用於特定平台之個別條款，本合約其他各條款則適用於所有平台。

## 1. 軟體維護

### 1.1 適用於System z (S/390) 或等同平台上執行之程式：

- (a) **適用程式**：適用產品更新與技術支援之授權程式列示於 [www-1.ibm.com/servers/eserver/zseries/library/swpriceinfo/](http://www-1.ibm.com/servers/eserver/zseries/library/swpriceinfo/)。請點選「Exhibits: Subscription and Support」以取得相關資訊。
- (b) **技術支援期間**：一年。若 貴客戶於訂購程式時，隨同程式訂購產品更新與技術支援，則首次技術支援期間 (Initial Support Period) 之啓始日為 IBM 提供該程式予 貴客戶之當日。若 貴客戶終止產品更新與技術支援，IBM 就未使用之技術支援期間部分，不退還預付款項與費用。
- (c) **展期**：除 貴客戶於技術支援期間終止前以書面要求，終止產品更新與技術支援、不再展延以外，IBM 將依本合約條款自動為到期之產品更新與技術支援予以展期，並依當時有效之費率計費。後續技術支援期間之啓始日為前一技術支援期間到期日之次日。
- (d) **年度調整**：若 貴客戶係首次購買產品更新與技術支援、回復購買產品更新與技術支援，或於當時有效技術支援期間到期之前購買展期之產品更新與技術支援， 貴客戶得要求調整技術支援期間，以 貴客戶所選月份之月底為該技術支援期間之到期日。若 貴客戶未選擇日期，則 IBM 將通知 貴客戶該到期日。技術支援費用將依相關比例計算。
- (e) **產品更新與技術支援**：本項服務僅適用於程式之未經修改部分，且僅限於問題能在特定運作環境中重現之範圍內而提供，內容如下：
  - (i) **更正式碼 (Code Corrections)**：一種程式碼，用以更正與該程式當時適用規格之已知重大差異。
  - (ii) **修正程式(Fixes)**：現有之更正式碼、已報告問題之限制(restrictions)或已知規避(bypasses)。
  - (iii) **程式更新(Program Updates)**：包括更正式碼、修正程式、功能加強（包括配合法令變更所為之修改）與各項組合之定期版次，及程式與其文件之新版本及版次。
  - (iv) **技術協助(technical assistance)**：為處理可疑之程式瑕疵而透過電話、信件、傳真或電子郵件所為合理數量之遠端協助。技術協助由台灣地區之 IBM 支援中心提供。詳細資料，包括營運時間，請參閱 [techsupport.services.ibm.com/guides/handbook.html](http://techsupport.services.ibm.com/guides/handbook.html) 中之 Software Support Handbook（軟體技術支援手冊）。
- (f) **回復費用(Resumption Fee)**：於下列情形下，貴客戶應支付回復費用，其金額等於 貴客戶在軟體維護中斷期間，所應支付之所有技術支援費用總額：
  - (i) 貴客戶未於 貴客戶取得程式授權時拒絕產品更新與技術支援，且 貴客戶現擬取得產品更新與技術支援；或者，
  - (ii) 貴客戶擬回復 貴客戶先前終止之產品更新與技術支援。

上述情形下，技術支援期間之啓始日為 IBM 接受 貴客戶訂單之當日。

- (g) **技術支援昇級**：若 貴客戶因授權使用層級提高而提昇產品更新與技術支援服務，則至該技術支援期間屆滿日止，技術支援費用應按比例增加。
- (h) **技術支援費用之變更**：IBM 得隨時調升技術支援費用，不另行通知。IBM 所指明之生效日(含)後之應付費用開始適用調升後之費率。降價生效日(含)後發生之費用適用調降後之費率。

## 1.2. 適用於分散式平台 (System i、System p、System x、RSS、其他) 上執行之程式：

- (a) **適用程式**：適用軟體維護之 Retail Store Solutions (RSS) 授權程式列示於 [www-1.ibm.com/services/sl/swm/](http://www-1.ibm.com/services/sl/swm/)；適用軟體維護之其他授權程式，列示於 [www-1.ibm.com/servers/eserver/iserics/sftsol/subscript2.htm](http://www-1.ibm.com/servers/eserver/iserics/sftsol/subscript2.htm)，或得向 貴客戶之 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴洽詢。
- (b) **首次技術支援期間**：貴客戶應於訂購程式時選擇一年（其所需費用可能將與該程式費用一起計算）或三年（需額外收費）之軟體維護。首次技術支援期間之啓始日為 IBM 提供該程式予 貴客戶之當日。若該程式屬於某組 System i 供應項目之一部，則該程式首次技術支援期間將予調整，以使其屆滿日與該組供應項目中其他程式之技術支援期間屆滿日一致。符合此情況者，該程式首次技術支援期間可能少於一年。
- (c) **後續技術支援期間 (依本合約規定)**：一年或三年， 貴客戶得自行選擇。若 貴客戶就 System i 或 System p 終止軟體維護，IBM 就未使用之技術支援期間部分，不退還預付款項與費用。
- (d) **展期 (依本合約規定)**：貴客戶應於每一技術支援期間屆滿前自行為軟體維護展延。若 IBM 於到期日(含)前收受 貴客戶之展期訂單（例如：訂單表格、訂購信、訂購單），則 IBM 將依本合約條款及當時有效之費率為 貴客戶即將到期之軟體維護展期。後續技術支援期間之啓始日為前一技術支援期間到期日之次日。
- (e) **軟體維護**：
  - (i) 就 貴客戶依本合約為其取得軟體維護之程式，於該等程式有最新之商品化版本、版次或更新公佈時，IBM 將會提供該等程式最新之商品化版本、版次或更新予 貴客戶。就適用本合約規定之 System p 程式，貴客戶得取得現行之商品化版本、版次或更新之程式更新。
  - (ii) IBM 就下列 貴客戶之事項提供 貴客戶協助：1) 一般性、短期安裝及操作、使用（如何進行）之問題；及 2) 程式碼相關之問題。
  - (iii) IBM 將透過電話或電子存取方式提供協助，惟該協助僅對 貴客戶之資訊系統 (IS) 技術支援人員提供，並僅於台灣地區之 IBM 支援中心正常營業時間為之。此協助不提供予 貴客戶之一般使用者。IBM就軟體維護問題嚴重性程度為Severity 1之問題提供每週七天、每天二十四小時之協助服務。請查閱 IBM Software Support Guide (IBM 軟體技術支援手冊)，以取得詳細資料，網址如下：[techsupport.services.ibm.com/guides/handbook.html](http://techsupport.services.ibm.com/guides/handbook.html)。
  - (iv) 在某些情況下，IBM 得要求 貴客戶許可 IBM 以遠端方式存取 貴客戶之系統，以協助 貴客戶查詢軟體問題之原因。
  - (v) 軟體維護不包括對下列事項之協助：1) 應用程式之設計及開發、2) 貴客戶於程式之特定運作環境外之程式使用行為，或 3) 依本合約因IBM不負責之產品所導致之問題。
- (f) **授權費後之軟體維護**：於下列情形下，貴客戶應支付回復軟體維護之費用，其金額等於 貴客戶在軟體維護中斷期間，所應支付之所有技術支援費用總額：
  - (i) 貴客戶未於當時有效技術支援期間屆滿前為軟體維護展期；或
  - (ii) 貴客戶終止軟體維護。回復軟體維護者，技術支援期間之啓始日為 IBM 接受 貴客戶訂單之當日。
- (g) **System i 及 System p 機器上之 IBM 軟體維護移轉**：除第3條「軟體維護之可移轉性」之外，執行於 System i 或 System p 機器上之程式，其軟體維護亦適用下列規定：
  - (i) 適用於指定機器（機型、型式及序號）；及
  - (ii) 僅得移轉至針對相同或更新版次之相同作業系統授權之其他機器。
- (h) **技術支援費用之變更**：IBM 得隨時調升技術支援費用，不另行通知。惟費用之調升不適用於：IBM在調升費用的公告日期前，收到 貴客戶的軟體維護訂購，且在IBM收到該項訂購之後三個月內IBM將軟體維護提供予 貴客戶者。降價生效日(含)後發生之費用適用調降後之費率。

## 2. 計費及付款

若 貴客戶依程式授權條款規定退還程式以索回就程式已支付之價金，則 IBM 或 貴客戶之事業夥伴將終止隨同該程式一併訂購之軟體維護，並退還就該軟體維護已支付之金額。

### 向 IBM 事業夥伴訂購之軟體維護

若 貴客戶係向 IBM 事業夥伴訂購軟體維護，相關費用、收費付款方式及條款，係由 貴客戶之IBM事業夥伴訂立， 貴客戶並應直接付款予 貴客戶之IBM事業夥伴。

### 直接向 IBM 訂購之軟體維護

1. 每一技術支援期間之軟體維護費用（稱技術支援費用）將預先開立發票於期初收取。
2. 程式之技術支援費用不盡相同，需視相關因素而定，如機器（機型/型式）、程式或程式組別。
3. 價款支付義務於 貴客戶收到發票日到期，貴客戶同意依約支付，包括任何遲延費用在內。
4. 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）， 貴客戶同意依發票載明之金額支付，但 貴客戶提供免稅文件者不在此限。

### 3. 軟體維護之可移轉性

貴客戶僅得將軟體維護移轉至 貴客戶台灣地區境內之企業。本合約所稱「企業」，係指任何法人（如：公司）及其持有百分之五十以上股份之子公司。

### 4. 貴客戶之責任

貴客戶同意，當 貴客戶取得程式之軟體維護時：

1. 貴客戶應為 貴客戶之程式以及相同處所之所有程式複本，取得與前述程式及複本相同授權使用層級之軟體維護。此包含 貴客戶已取得之程式，及 貴客戶後續可能取得之程式；
2. 貴客戶應自行負責因使用軟體維護所致之結果；
3. 當 IBM 在 貴客戶許可下以遠端方式存取 貴客戶系統以協助 貴客戶查詢軟體問題之原因時，貴客戶應自行妥善保護 貴客戶系統與系統內之資料；
4. 貴客戶應提供且IBM得充分、自由且安全的進入 貴客戶的設施以履行IBM的義務；
5. 若軟體維護係透過電信鏈結遠端提供， 貴客戶應於事前在 貴客戶所在處安裝指定設備或程式；及
6. 未事先取得IBM書面同意前，不得轉讓本合約、或轉讓 貴客戶依本合約取得的權利、或委託他人履行 貴客戶的義務。任何前揭企圖均對IBM不生效。

### 5. 雙方之責任

依本合約規定，雙方當事人均同意：

1. 未經事先書面同意，任一方均未授權他方在任何宣傳或出版品中使用其(及其企業之)商標、商業名稱，或其他名稱。
2. 所有交換的資料均非機密。若任一方要求交換機密資料，則雙方須簽署保密合約方得為之。
3. 任一方皆得自由與他人簽訂類似的合約。
4. 任一方皆得透過電子方式與他方通訊，且這類通訊可被視為已簽署的文件。電子文件中的識別碼（稱為使用者 ID）即足以驗證寄件者的身分與文件的真實性。
5. IBM 得利用電信鏈結遠端提供軟體維護之若干部分；
6. 任一方在主張他方未履行其義務之前，應給予他方有合理補正的機會。本合約或依其所為之任何交易，不為任何第三人創設權利或訴因，此外，任何第三人向 貴客戶提出之索賠要求，IBM概不負責，但於本合約第七條賠償責任所允許者（IBM依法應對該第三人負責之人身傷害（包括死亡）或物之毀損），不在此限。
7. 除非法律禁止以合約拋棄或限制之，否則任一方均不得於訴訟事由發生逾二年後，就本合約或依其所為任何交易所生或相關事由提出法律訴訟。
7. 雙方均毋須對因不可抗力之因素致無法履行其義務而負責。
8. 縱使本合約中有任何條款被認定為無效或無法執行，其他條款仍具完整之法律效力；及
9. 貴客戶同意授予International Business Machines Corporation 及其子公司得於進行其業務之任何處所，儲存及使用 貴客戶業務聯絡資訊(包含但不限於姓名、電話號碼、電子郵件位址等)之權利。該資訊將用於雙方之商業關係而處理及使用之，亦得將其提供予 IBM 之承包商、負責推廣、銷售及支援某些 IBM 產品及服務之 IBM 事業夥伴，以及 International Business Machines Corporation 及其子公司之受讓人，為符合商業關係之使用。

### 6. 軟體維護之保證

對IBM提供之軟體維護，IBM保證IBM履行該軟體維護係使用合理的注意與技能，並依本合約之規定提供。

因不當使用、意外、修改、不適當之實體或運作環境、在非特定運作環境下操作、或因IBM不負責之產品所導致之問題，不在IBM保證範圍內。

以上為IBM對 貴客戶的全部擔保責任，取代其他一切明示或默示之擔保。

IBM 不保證軟體維護之提供不會中斷或全無錯誤。

### 7. 賠償責任

IBM 依本合約所負之賠償責任限於：

1. 人身傷害（包括死亡）及物之毀損之賠償；及
2. 就 貴客戶因軟體維護所發生或相關之全部請求或其他基於本合約所生之請求，以直接實際損害為限，且賠償金額以

新台幣參佰萬元或造成損害之該個別軟體之年度軟體維護費用，兩者中之較高者為賠償上限。

前項限制亦適用於 IBM 之事業夥伴、轉包商及程式開發人員。此為IBM 及其 IBM 事業夥伴、轉包商及程式開發人員之全部賠償責任上限。

在任何情況下，IBM、IBM 事業夥伴、轉包商或程式開發人員均不就下列事項負賠償責任：

1. 第三人向 貴客戶之請求（惟第三人向 貴客戶之請求如為IBM依法應對該第三人負責之人身傷害（包括死亡）或物之毀損，IBM將依本條第1項第1款賠償直接實際損害）；
2. 貴客戶之資料損害或滅失；
3. 特殊損害、附帶損害、間接損害、懲罰性賠償，或任何衍生之經濟損害、所失利益、商業機會、商譽損失、可預期節省之成本。

#### 8. 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 貴客戶或透過 貴客戶之 IBM 事業夥伴通知 貴客戶後變更本合約條款。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。

IBM 得隨時增加或減少適用之程式，且不另行通知。

除此之外，任何變更須經雙方簽署始生效。

#### 9. 終止

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 得以在 [www.ibm.com/software/supportlifecycle](http://www.ibm.com/software/supportlifecycle) 公佈終止維護通知之方式，終止對程式之軟體維護。惟該項通知之公佈日期將早於終止生效日前十二個月。IBM所終止之軟體維護，如 貴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 貴客戶直至現行技術支援期間屆滿為止，或按比例退還費用予 貴客戶。

IBM得以十二個月前之書信或電子郵件通知 貴客戶終止全部軟體維護。

任何本合約中依其性質應於合約終止後存續之條款，於該條款完全履行前仍屬有效，亦適用於任一方之繼受人或受讓人。

#### 10. 有效地區

貴客戶之一切權利及 IBM 的所有義務僅於台灣有效。

#### 11. 準據法

雙方同意採用台灣之法律，以規範、解釋及執行本合約所生或相關之權利與義務，但不適用法律衝突法規與原則。

本合約就任何不得以合約限制或免除之消費者法定權益不生影響。