

IBM Fast Data for Business

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 Fast Data for Business (「雲端服務」) 為單一承租人雲端型服務，可讓客戶汲取、處理並強化、持續並保存，以及散布其資料工作量。本供應項目係以受管理服務之方式提供，在此服務中，IBM 會針對客戶使用於其資料工作量之環境，提供設定及作業支援。

1.1 版本

1.1.1 IBM Fast Data for Business - Grand

本供應項目所支援之工作量最多為每秒 3,000 個尖峰事件，資料傳輸量最多為每月 1 TB、運算時數最高為 800 小時、「物件儲存體」所儲存之資料最多為 50 TB，以及「資料儲存叢集」所儲存之資料最多為 1 TB。

1.1.2 IBM Fast Data for Business - Extended

本供應項目所支援之工作量最多為每秒 18,000 個尖峰事件，資料傳輸量最多為每月 10 TB、運算時數最高為 1600 小時、「物件儲存體」所儲存之資料最多為 200 TB，以及「資料儲存叢集」所儲存之資料最多為 5 TB。

1.1.3 IBM Fast Data for Business - Enterprise

本供應項目所支援之工作量最多為每秒 36,000 個尖峰事件，資料傳輸量最多為每月 100 TB、運算時數最高為 10,000 小時、「物件儲存體」所儲存之資料最多為 1,000 TB，以及「資料儲存叢集」所儲存之資料最多為 14 TB。

1.2 依使用付費 - Additional Usage Services

以下各 Additional Usage 供應項目得搭配下列版本一併使用：IBM Fast Data for Business - Grand、IBM Fast Data for Business - Extended 或 IBM Fast Data for Business - Enterprise。此等版本為依使用付費供應項目，於使用量超過各該版本所提供之每月配額時始予計費。

a. **IBM Fast Data for Business - Data Movement - Additional Usage**

本供應項目提供額外資料移動使用量（以十億位元組 (GB) 計）。

b. **IBM Fast Data for Business - Transaction Volume - Additional Usage**

本供應項目提供額外處理之一千個每秒事件數量。

c. **IBM Fast Data for Business - Compute Workload - Additional Usage**

本供應項目提供額外計算工作量使用量（以小時計）。

d. **IBM Fast Data for Business - Object-based Storage - Additional Usage**

本供應項目提供額外物件型儲存體使用量（以兆位元組 (TB) 計）。

e. **IBM Fast Data for Business - Database Storage - Additional Usage**

本供應項目提供額外資料庫儲存區使用量（以十億位元組 (GB) 計）。

1.3 設定服務

1.3.1 IBM Fast Data for Business

本供應項目包含 300 小時遠端交付專業服務，可為「客戶」設定 Fast Data for Business 雲端實例。

1.4 遠端交付服務

1.4.1 IBM Fast Data for Business - Customization Services

本供應項目提供遠端交付專業服務，可為「客戶」客製及延伸 Fast Data for Business 雲端實例。

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之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，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=7CD8A2701E1811E7A5528B71511775D5>

「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 (SLA)

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影響且本「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，將以本「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本「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%

「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 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。

- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。「約定」(Engagement) 係由有關本「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。
- 「實例」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓本「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「一千個每秒事件數量」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「事件」係指藉由「雲端服務」之使用而予以處理或與其相關之特定事件。「客戶」應取得足夠之授權數，以涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定之計量期間，發生之「每秒事件數量」。
- 「小時」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所使用全部或部分「小時」數量總數的「小時」授權。
- 「十億位元組 (GB)」係指「雲端服務」之授權計量單位。一十億位元組 (GB) 係被定義為 2 之 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之 GB 總數之授權。
- 「兆位元組 (TB)」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方位元組。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之 TB 總數之授權。

5.2 設定費

所訂購之各項設定服務，其一次設定費係依「交易文件」所定費率支付費用。

5.3 依使用付款計費

依使用付款計費係於該項使用之翌月依「交易文件」所定費率支付費用。

5.4 遠端服務費用

遠端服務費用依遠端服務之「交易文件」所定費率計費，遠端服務不管使用與否，悉於購買日起九十日後到期終止。

5.5 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。

5.6 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 應持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明本「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本「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. 附加條款

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 對「第三人服務」之使用

本「雲端服務」應用程式層及「客戶」資料與內容之管理，在適用情形下，得於非由 IBM 管理之第三人雲端服務基礎架構與平台上代管之。本「雲端服務」基礎架構、本「雲端服務」平台之若干部分，以及相關服務，係由第三人提供者加以管理，包括以下各項：資料中心、伺服器、儲存體及網路；應用程式及資料備份；防火牆及威脅偵測；以及應用程式部署、監視及操作之 API（統稱「第三人雲端平台服務」）。因此，縱使本「服務說明」或據以提供本「雲端服務」之基本服務合約（亦即，「雲端服務合約」（下稱「基本合約」））中有任何規定：

- a. 「基本合約」或本「雲端服務」相關條款中之資料安全與資料保護中所指涉有關 IBM 之義務，均不適用於「第三人雲端平台服務」或不適於本「雲端服務」，視「第三人雲端平台服務」範圍而定。本「雲端服務」不得用於傳輸、儲存或處理任何「受保護健康資訊」或歐盟居民之個人資料。
- b. 倘「第三人雲端平台服務」提供者通知 IBM 其已撤銷或終止其服務或 IBM 或「客戶」對該等服務之存取權限，IBM 對「客戶」為終止通知後，得立即於該第三人提供者所為該終止生效日期終止本「雲端服務」。
- c. IBM 不提供任何明示或默示保證或條件，且 IBM 就「第三人雲端平台服務」或本「雲端服務」（依「第三人雲端平台服務」載明之範圍而定）相關事項，對「客戶」不負任何責任。
- d. 「客戶」同意，就「第三人雲端平台服務」提供者因為下列任何情況對 IBM 所為要求所致使或相關之一切索賠、損害、損失、賠償責任、成本及費用（包括合理律師費），「客戶」應賠償 IBM、為其抗辯，並保障其免於蒙受損失：(a) 「客戶」對本「雲端服務」之使用；(b) 「客戶」違反本「服務說明」、「基本合約」之規定，或違反適用法律之規定；(c) 「客戶」內容或該內容與其他應用程式、內容或處理程序之組合，包括因「客戶」內容或該內容之使用、開發、設計、生產、廣告或行銷被指控對第三人權利有侵權或濫用之情事，所涉及之索賠；(d) IBM 與「客戶」間之爭議。

7.3 依現狀之保證及賠償責任

IBM 及其關係企業就從本「雲端服務」中取得或利用本「雲端服務」而取得之任何產出或結果，未提供明示或默示之保證其正確、適當或完整。前項各著作物悉「依現狀」提供予客戶，不含任何保證，包括但不限於適售性或符合特定目的或用途之保證，或因使用該等著作物所生結果之保證。

IBM 及其關係企業，對於從本「雲端服務」中取得或利用本「雲端服務」而取得之產出或結果中之錯誤或疏忽，或「客戶」因信賴該等產出或結果所為之使用或行為，無論是直接或間接損害，抑或是特別或衍生性損害，概不負任何責任或賠償，即使被告知可能發生該等損害，亦同。