

IBM 雲端服務說明

IBM Performance Management (SaaS)

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

1. 雲端服務說明

以下第 1.1 節至第 1.3 節規定之基本供應方案，貴客戶應訂購該等基本供應方案，方能使用「雲端服務」。貴客戶已訂購的供應方案載明於 貴客戶的「訂購文件」。基於本「雲端服務」之目的，「訂購文件」應包含 IBM 所提供予 貴客戶之「報價」(Quotation) 及 貴客戶從 IBM 收到之「權利證明書 (PoE)」，此權利證明書係用以確認已提供「雲端服務」，並訂定其期間之起始日與終止日。

1.1 IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) 可提供使用者體驗及資源監視，以警示使用者有關應用程式之問題，並協助使用者快速、有效地解決該等問題。

Entry 使用者可使用下列功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 可讓使用者以跨元件區隔回應時間之方式識別應用程式之即時使用者體驗。
- 可讓使用者查看所有受監視資源之重要性能測量指標。
- 可讓使用者建立及修改臨界值，以便以視覺化之方式識別問題及接收警示。

1.2 IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) 可提供深度診斷資訊，以精準找出應用程式效能問題之主要原因，進而快速解決該等問題。

Diagnostics 使用者可使用下列功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 可讓使用者查看其應用程式伺服器之重要性能測量指標。
- 將效能拆解分析至程式碼層次，並包含主要的診斷資訊，例如：環境定義資料及堆疊追蹤資料。

1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) 可提供使用者體驗、交易追蹤及資源監視，以警示使用者有關應用程式之問題，並協助使用者快速、有效地解決該等問題。

使用者可使用下列功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 使用「交易追蹤」，使用者便可透過一切被監視之瀏覽器、Web 伺服器及應用程式伺服器識別應用程式效能瓶頸。
- 可讓使用者以跨元件區隔回應時間之方式，識別支援的行動式裝置及桌上型電腦瀏覽器之使用者所看到的應用程式即時使用者體驗。

- 可讓使用者查看所有受監視資源之重要性能測量指標。
- 可讓使用者建立及修改臨界值，以便以視覺化之方式識別問題及接收警示。
- 可依 IBM Application Performance Management (SaaS) 警示支援自動產生服務要求，以解決 IBM SmartCloud Control Desk 中之問題。
- 支援將 IBM Application Performance Management (SaaS) 事件整合至 IBM Tivoli Netcool OMNibus。

2. 安全說明

IBM 實施及維持此章節所規定的規範及程序。

2.1 安全政策

IBM 維持已向 IBM 員工傳達的隱私及安全政策。IBM 要求對於支援 IBM 資料中心之人員施以有關隱私與安全之訓練。本公司設有資訊安全團隊。IBM 安全政策與標準每年都進行檢閱及重新評估。IBM 安全意外事件處置，係依綜合性意外事件回應程序辦理。

2.2 存取控制

客戶資料，於必要時，僅限由 IBM 授權支援代表依權責分離原則予以存取。IBM 人員對於中級「閘道」管理主機施行雙重鑑別。在存取客戶資料時，所有連線均為已加密。對客戶資料進行的所有存取，以及主機作業環境的所有資料轉入或傳出，都會予以記錄。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統及應用軟體的修改，由 IBM 的變更管理程序予以規範。防火牆規則的變更也由該變更管理程序予以規範，並由 IBM 安全人員於施行變更前進行檢閱。IBM 對於資料中心資源施以全年無休之監視。已授權管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心使用惡意軟體偵測（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）系統。IBM 資料中心服務可廣泛的支援數種透過公用網路傳輸資料的資訊遞送通訊協定。範例包括 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 及 site-to-site VPN。備份資料傳輸至離站儲存體之前，均對該等資料施以加密。

2.4 活動記載

IBM 對於具備記載活動功能及針對記載活動而配置的系統、應用程式、資料儲藏庫、中介軟體及網路基礎架構裝置，均保有其活動日誌。為降低竄改的可能性及得以進行中央分析、警示及報告，係以即時方式對中央日誌儲藏庫執行活動記載。資料均經記錄，以防止竄改。以即時方式透過定期分析報告進行日誌分析，以偵測異常行為。作業人員收到異常警示後，可於需要時以全年無休的方式聯絡安全專業人員。

2.5 實體安全

IBM 訂有實體安全標準，專門用以限制對 IBM 資料中心所為未獲授權之實體存取。只有限制存取點可存在於 IBM 資料中心，此等資料中心受雙重鑑別控制，並有監視錄影機予以監視。僅限擁有核准存取權的授權人員得以存取。作業人員先驗證是否核准，再發給准予必要存取的存取識別證。被核發該等識別證的員工應交出其他存取識別證，且僅限於其活動期間持有資料中心存取識別證。識別證之使用均予以記錄。非 IBM 訪客於進入相關處所時均需登記，且於該等訪客留置在此等處所時均有專人陪同。遞送區與裝載定置及未獲授權人員得進入相關處所之其他位置，均施以控管及隔離。

2.6 循規準則

IBM 會檢閱安全及隱私相關活動，以確認是否符合 IBM 的商業需求。IBM 會定期施行評量及審核，以確認是否遵循其資訊安全政策。IBM 員工及供應商員工每年均會完成人員安全教育及警覺性訓練。公司每年均提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合商業道德、機密性及 IBM 之安全義務。

3. 服務水準承諾

IBM 提供本「雲端服務」之下列服務水準協定 ("SLA")：貴客戶瞭解本 SLA 不構成對貴客戶提供保證。

3.1 定義

- 「授權聯絡人」表示貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「請求」的個人。
- 「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「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- 「請求」(Claim) 係指貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據本 SLA 向 IBM 提交的請求。

- d. 「合約月份」表示「服務」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。
- e. 「客戶」係指直接向 IBM 訂用「服務」的實體，根據其與 IBM 締結的「服務」合約，在提交「請求」時授權使用服務，且無違反任何重要義務，包括付款義務。
- f. 「停機時間」係指處理「服務」的正式作業系統已停止的時段，而且所有 貴客戶的使用者無法使用他們有適當許可權之「服務」的全部功能。經由說明，如果任何使用者可以使用他們有適當許可權的全方位「服務」，則沒有「停機時間」。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：
 - 計劃性的系統停機時間
 - 不可抗力。
 - 「客戶」或第三人應用程式、整合、設備或資料發生問題。
 - 因「客戶」或第三人的行為或疏忽（包括任何人藉由 貴客戶的密碼或設備存取「服務」）所致。
 - 未遵守存取服務所需的系統配置及支援平台。
 - IBM 遵照 貴客戶或代表 貴客戶之第三人所提供的任何設計、規格或指示所為者。
- g. 「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務水準」。
- h. 「不可抗力」係指天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行動、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用「服務」的原因。
- i. 「計劃的系統停機時間」係指基於維修目的或系統更新而預定的「服務」停止時間，例如但不限於套用版次、修補程式或緊急修復程式時。
- j. 「服務」係指本 SLA 所適用之 IBM Performance Management (SaaS) 正式作業實例，如本「服務說明」第一頁所示者。本 SLA 會個別地而非以組合方式適用至每一個「服務」。
- k. 「服務水準」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

3.2 可用度扣抵

- a. 為了有資格提交「請求」， 貴客戶應已根據報告「嚴重性層次 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用「服務」，利用 IBM 客戶支援中心服務台記載每一個「事件」的支援問題單。 貴客戶應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊（包括 貴客戶第一次受到「事件」影響的時間），並於「嚴重性層次 1」的支援問題單 (support ticket) 所需之範圍內，合理地協助 IBM 診斷及解決「事件」。 貴客戶應在一開始得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」的二十四 (24) 小時內記載此等問題單 (ticket)。
- b. 在以「請求」為主旨的「合約月份」結束之後， 貴客戶的「授權聯絡人」應於三 (3) 個營業日內提交「可用度扣抵」的「請求」。
- c. 貴客戶的「授權聯絡人」應提供給 IBM 所有關於「請求」的合理詳細資料，包括且不限於所有相關「事件」的詳細說明，以及未符合的「服務水準」。
- d. IBM 將在內部計算每一個「合約月份」期間的總累積「停機時間」。「可用度扣抵」將根據從 貴客戶報告第一次受到「停機時間」影響的時間算起的「停機時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間的總累積可用度，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」。
- e. 對於個別「服務」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」的單一結合的每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別「服務」的每月訂用費用計算之。於任何「合約月份」中， 貴客戶僅限針對「組合服務」中之某個個別「服務」提出「請求」，IBM 將不對「組合服務」中超過一個個別「服務」之「請求」提供「可用度扣抵」。
- f. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」以 貴客戶取得「服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為折抵上限。
- g. IBM 將使用其合理的判斷，根據 IBM 記錄中的可用資訊來驗證「請求」，如果此資訊與 貴客戶記錄中的資料發生牴觸，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。
- h. 根據此 SLA 提供給 貴客戶的可用度扣抵是與任何請求有關的唯一且獨有之補救辦法。

3.3 服務水準

合約月份期間的服務可用度

可用性 (在「合約月份」期間)	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)
小於 99.8%	2%
小於 98.8%	5%
小於 95.0%	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「停機時間」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「停機時間」總共 432 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 432 分鐘停機時間 = 42,768 分鐘	= 2% 可用度扣抵，適用於 99.0% 合約月份期間的可用度
30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘	

3.4 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。
- 非正式作業實例，包括且不限於測試、災難回復、訓練、問與答或開發。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓以及「服務」參與者所提出的請求。
- 服務、程式、啟用軟體或執行於客戶系統或第三人所提供系統上之代理程式。
- 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。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

「雲端服務」供應方案係依下列度量方式銷售：

- 「平均受管理虛擬伺服器」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。伺服器是一種實體電腦，由處理裝置、記憶體及輸入/輸出功能組成，可為一位或多位使用者或一個或多個用戶端裝置執行所要求的程序、指令或應用程式。若運用框架、刀鋒伺服器機箱或其他類似設備，則每一備有所需元件之可分離實體裝置（例如：刀鋒伺服器或框架裝載裝置）本身即視為一部個別伺服器。「虛擬伺服器」是一部藉由分割可供實體伺服器或未分割實體伺服器使用之資源而建立之虛擬電腦。「客戶」應在其「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所管理「虛擬伺服器」平均數量之「平均受管理虛擬伺服器」授權。

4.2 計費及付款

就「雲端服務」應付之金額，載明於「訂購文件」中。

4.3 局部月計費

「局部月」計費係為按比例以日計費。「局部月計費」係根據局部月剩餘的天數來計算，從 IBM 通知 貴客戶，其可以存取「雲端服務」供應方案的日期開始起算。

4.4 超額使用計費

若 貴客戶在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「訂購文件」中之「權利證明書」部分所載授權數量，則針對超額使用部分將依「訂購文件」之規定開立發票給「客戶」。

5. 期間及續約選項

5.1 期間

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知 貴客戶其可依「訂購文件」之規定存取「雲端服務」之當日起算。「訂購文件」中之「權利證明書」部分應明訂前項期間之確實起始日與終止日。 貴客戶與 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提高前項期間內 貴客戶對「雲端服務」之使用層級。本公司將於「訂購文件」中明訂前項提高之使用層級。

5.2 雲端服務續約選項

貴客戶之「訂購文件」應指定下列其中一種方式，以明訂「雲端服務」是否於期間結束時為服務之續約：

5.2.1 自動續約

若 貴客戶之「訂購文件」載明 貴客戶採自動續約之方式， 貴客戶得於「訂購文件」所載期間到期日前九十日內，以書面要求終止即將到期之「雲端服務」。若 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之期間將自動續約一年之期間，或續約同於權利證明書所訂原始期間。

5.2.2 持續計費

若「訂購文件」載明 貴客戶係採持續計費之方式，則 貴客戶得於 貴客戶之期間結束後繼續存取「雲端服務」並依持續方式，就「雲端服務」之使用情形予以計費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序，貴客戶應於九十 (90) 日前向 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其「雲端服務」。於 貴客戶取消存取權時， 貴客戶應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

5.2.3 必須之續約

若「訂購文件」載明 貴客戶之續約類型為「終止」，則將於期限結束時終止「雲端服務」，並撤銷 貴客戶對「雲端服務」之存取權。若要在前項結束日期後繼續使用「雲端服務」， 貴客戶應向其 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新訂用期間。

6. 技術支援

於訂用期間會提供「雲端服務」的技術支援。

電子郵件支援及 SaaS 支援入口網站作業時數如下所示：

美東標準時區星期一 - 星期五上午 8:00 – 下午 8:00 (不含假日)

支援熱線：1-855-221-1166 (美國)

電子郵件：support@ibmserviceengage.com

非支援時間及系統停機期間之支援：

「非支援時間及系統停機期間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層次 1」之問題。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	重要業務影響/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	重要業務影響： 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)

7. 啟用軟體

本「雲端服務」供應方案可能包括啟用軟體。貴客戶僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。若前項啟用軟體內含範例程式碼，則 貴客戶享有作成該範例程式碼之衍生著作及依本授權之規定使用該等衍生著作之額外權利。如前項啟用軟體係作為「雲端服務」元件，該啟用軟體之提供受 SLA 拘束，並受適用授權合約拘束。

本「雲端服務」供應方案包括下列由 IBM 提供之「啟用軟體」：Monitoring Agent for Linux OS、Monitoring Agent for Windows OS、Monitoring Agent for Unix OS、Monitoring Agent for Linux KVM、Monitoring Agent for Ruby、Monitoring Agent for MongoDB、Monitoring Agent for MySQL、Monitoring Agent for WebSphere Applications、Monitoring Agent for PHP、Monitoring Agent for Python、Monitoring Agent for PostgreSQL、Monitoring Agent for .NET、Monitoring Agent for Tomcat、Monitoring Agent for Node.js、Integration Agent for Netcool/OMNIBus 及 Response Time Monitoring Agent。日後有可能新增其他代理程式，此等新增之代理程式亦屬本合約涵蓋之範圍。

IBM 針對指定為 "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS") 之 IBM SaaS 供應方案，提供下列啟用軟體：IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers、IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers、IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers。

8. 其他資訊

8.1 Step up 之限制

就指明為 "Step-up for Existing Customers" ("Step-up SaaS") 之 IBM SaaS 供應方案，「客戶」應事先取得 Step-up SaaS 供應方案名稱中所識別相關聯 IBM 程式之適當授權。例如，購買 IBM Monitoring (SaaS) Step up for Existing IBM Tivoli Monitoring Customers 之「客戶」應取得 IBM Tivoli Monitoring 相關聯 IBM 程式之授權。「客戶」之 Step-up SaaS 授權不可逾越「客戶」對前項相關聯 IBM 程式之授權。

「客戶」於取得 Step-up SaaS 時，不得在就地部署之已安裝環境內使用前項相同相關聯 IBM 程式授權，亦不得搭配 Step-up SaaS 授權一併使用該程式授權。例如，若「客戶」備有前項相關聯 IBM 程式之 23 份「受管理虛擬伺服器」授權，且選擇購買 10 份「Step-up SaaS 平均受管理虛擬伺服器」授權，則「客戶」得從 IBM SaaS 環境監視 10 部「Step-up SaaS 平均受管理虛擬伺服器」，及從就地部署安裝之軟體監視 13 部「受管理虛擬伺服器」。

Step-up SaaS 不包括相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明已取得適用的 (1) 授權及 (2) 相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。在 Step-up SaaS 的「訂用期間」，「客戶」應維持與 Step-up SaaS 授權搭配使用之 IBM 程式授權之現行「產品更新與技術支援服務」。若「客戶」之前項相關聯 IBM 程式使用授權或該相關聯 IBM 程式之「產品更新與技術支援服務」終止，則「客戶」之 Step-Up SaaS 使用權亦隨之終止。

8.2 衍生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以 貴客戶於其收受「雲端服務」之權益時所指明位置為依據。除非 貴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 貴客戶於訂購「雲端服務」時指明為主要受益位置。貴客戶應負責保持最新之前項資訊，並將其變更提供予 IBM。