

IBM 雲端服務說明

IBM Workload Automation (SaaS)

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

1. 雲端服務說明

貴客戶應訂購以下第 1.1 節規定基本供應方案，才能使用「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 Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) 是一種服務管理解決方案，可讓「客戶」使用 IBM Workload Automation (SaaS) 建立一次詳細程度的商業程序模型，用於定義工作流程，以自動允許以自動化的方式執行該等工作流程，然後再於需要時執行該等工作流程。減少人為介入，可提升執行效率，並以較高層級的方式監督大量的已執行處理程序。個別程序執行元素稱為工作。它們說明一種在系統或應用程式上執行的活動。IBM Workload Automation (SaaS) 可執行以下各項：

- a. 將工作結合在流程中，並將各狀況附加至任一流程點；
- b. 在指定時間自動執行工作；及
- c. 以彙總視圖呈現工作及流程，並可在該等視圖中監視及操作該等工作及流程。

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 要求對於全球支援 IBM 資料中心的人員施以隱私及安全教育訓練，且本公司保有一個專門處理資訊安全的安全團隊。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

用戶端資料僅限由 IBM 授權支援代表依權責分離原則予以存取。IBM 支援人員對於中級「閘道」管理主機施行雙重鑑別。在存取用戶端資料時，所有連線均為已加密。對用戶端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

作業系統資源及應用軟體的修改，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個別進行檢閱。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弱點掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心均備有惡意軟體偵測（防毒、入侵偵測、弱點掃描及防止入侵）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器之前，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，以尋找異常行為。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 保有專門用以限制對資料中心資源進行的未獲授權實體存取權的實體安全標準。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必須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護送。遞送區與裝載定置及未獲授權人員得進入前述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。公司會提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合每年訂定之商業道德、機密及 IBM 的安全義務。

3. 服務水準承諾

IBM 於其為 貴客戶提供「雲端服務」後，將提供「雲端服務」之下列服務水準承諾 ("SLA")。

3.1 定義

授權聯絡人 - 係指 貴客戶向 IBM 所指定，有權根據本 SLA 提出「請求」之個人。

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」約定，而根據此 SLA 向 IBM 提交的請求。

合約月份 - 係指「服務」實施期間的每個完整月份，自當月第一天的上午 00:00（美國東部時間）起算，直到當月最後一天的下午 11:59（美國東部時間）為止。

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。

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。

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」。

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。

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。

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。

服務 - 係指本 SLA 所適用之 IBM Workload Automation (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」。

3.2 可用度扣抵

為了有資格提交「請求」，貴客戶必須已根據報告「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)。

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」。

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，包括但不限於所有相關「事件」的詳細說明，以及未符合的「服務水準」。

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」。

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」。

在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」不超過貴客戶為了取得「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。

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衝突，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。

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性

合約月份期間的可用度	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」的百分比計算規則為：(a)「合約月份」的總分鐘數，減去 (b)「合約月份」中的「停機時間」的總分鐘數，然後除以 (c)「合約月份」的總分鐘數，最後產生的比率以百分比表示。

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	= 合約月份期間可用度達 99.0% 時為 2% 可用度扣抵
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，包括但不限於測試、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、付款、期間及支援資訊

4.1 使用度量

「雲端服務」供應方案係依下列度量方式銷售：

- 「工作」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「工作」是「雲端服務」中的一個物件，該物件不可再被分割，且代表一個處理程序，內含其所有子處理程序。「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」所處理或管理的「工作」總數的授權。

4.2 計費及付款

4.2.1 付款選項

就「雲端服務」供應方案應付之金額，載明於「訂購文件」中。

- a. 整個預付的確定金額
- b. 每月（後付）
- c. 每季（預付）
- d. 每年（預付）

選取的付款選項，將於「訂購文件」中指定的期間內有效。每個付款週期的付款金額將根據每月或每年訂用費用與一年內付款週期數加上超額使用費用來計算。

4.2.2 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。

4.2.3 超額使用

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」。

4.3 期間及續約選項

4.3.1 期間

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知 貴客戶其可存取「訂購文件」所載該等若干「雲端服務」部分之當日起算。「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，以及續約之方式及續約與否。貴客戶與 IBM 或 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」納併該項變更。

4.3.2 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：

a. 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 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「訂購文件」中之權利證明書部分所訂原始期間。

b. 持續計費

若「訂購文件」載明 貴客戶係採持續計費之方式，則 貴客戶得繼續存取「雲端服務」並依持續計費之方式，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 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其「雲端服務」。於 貴客戶之前項存取權取消時，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。

c. 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」， 貴客戶必須向其業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新訂用期間。

4.4 技術支援

訂用期間會提供「雲端服務」的技術支援。

電話、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至星期五上午 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	輕度業務影響： 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）

5. 安全港

IBM 目前尚未確定本「雲端服務」是否遵循美國與歐盟及美國與瑞士「安全港架構 (Safe Harbor Frameworks)」。

6. 啟用程式碼

「啟用軟體 (Enabling Software)」係為任何由 IBM 或第三人提供給「客戶」的「程式」及相關聯資料，以作為「雲端服務」供應方案的一部分，使其易於存取及使用「雲端服務」。本「雲端服務」供應方案包括下列由 IBM 提供之「啟用軟體」：IBM Workload Automation Dynamic Agent。若「客戶」下載或安裝任何「啟用軟體」，則「客戶」同意除了協助或讓「客戶」存取及使用「雲端服務」之目的外，不使用該等「啟用軟體」。

7. 其他資訊

7.1 第三人網站或其他服務的鏈結

若「客戶」或「雲端服務」使用者將「內容」傳輸至「雲端服務」所鏈結至或可存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「IBM 使用者」同意 IBM 啟用任何此等「內容」傳輸，但是此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。