

## IBM Workload Automation on Cloud

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

### 1. 雲端服務

#### 1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

##### 1.1.1 IBM Workload Automation on Cloud

IBM Workload Automation on Cloud 是一種服務管理解決方案，可讓「客戶」使用 IBM Workload Automation on Cloud 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 on Cloud 可執行以下各項：

- 將工作結合在流程中，並將各狀況附加至任一流程點；
- 在指定時間自動執行工作；及
- 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。

#### 1.2 選用服務

##### 1.2.1 IBM Workload Automation on Cloud Step up for Existing Customers

IBM Workload Automation on Cloud Step up for Existing Customers 係先前已向 IBM 或 IBM 授權第三人取得 IBM Workload Automation 程式之授權及「產品更新與技術支援服務」之「客戶」購買「雲端服務」之選用方式。

### 2. 資料處理及保護 Data Sheet

以下鏈結中之「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。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，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1386255001176>

### 3. 服務水準及技術支援

#### 3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)：IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

\* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

## 3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

## 4. 計費

### 4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「工作」為「雲端服務」中之物件，此物件不可再被分割，且代表一個運算處理程序，內含其所有由「雲端服務」管理或處理之子處理程序。

### 4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

## 5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或等同的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

### 5.1 啟用軟體

本「雲端服務」內含下列「啟用軟體」：

- IBM Http Server 8.5.5.12

### 5.2 非 IBM 服務（依現狀提供）

- SendGrid