

IBM Connections Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「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

1.1 IBM Connections Cloud

IBM 採用預先包裝的計劃、獨立式服務或作為附加程式等方式提供此等服務。

1.1.1 隨機版 IBM SaaS 供應項目

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、Verse、SmartCloud Notes、Traveler for SmartCloud Notes、Connections Docs Cloud、行動式應用程式、來賓存取
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、行動式應用程式、來賓存取

1.1.2 獨立式 IBM SaaS 供應項目

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Connections Social Cloud 的所有特性
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看「客戶」聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。可同時適用於可供下載之瀏覽器及 Rich Client。
- 網路會議 - 透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。所主持的會議最多可接受上限 200 位之與會者，包括「客戶」公司外部人員。公司內部會議需由內部參與者訂用。
- Docs - 文書處理、試算表及簡報編輯器，可提供即時聯合編輯支援、可進行上下文義的註解及討論，並可從 IBM Connections Social Cloud 進行檔案版本管理。
- Verse - 雲端中之 Web 型電子郵件、行事曆及聯絡資訊，包括具備垃圾郵件及防毒保護功能之整合型即時傳訊。每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 50 GB 的信箱儲存容量。
- SmartCloud Notes - 桌上型及 Web 型郵件與行事曆，包括可提供垃圾郵件與病毒防護及混合式整合支援的整合型即時傳訊。每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 50 GB 的信箱儲存容量。
- Traveler for SmartCloud Notes - 將郵件、行事曆及聯絡人遞送至支援的行動式裝置。針對支援的裝置提供電子郵件、電子行事曆及電子聯絡人雙向推播手動或排程同步支援。
- IBM Connections、IBM Meetings 及 IBM Sametime 行動式應用程式

- 來賓存取 - 可供利用服務的社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享之內容的來賓。

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Connections Social Cloud 的所有特性
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看「客戶」聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。可同時適用於可供下載之瀏覽器及 Rich Client。
- 網路會議 - 透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。所主持的會議最多可接受上限 200 位之與會者，包括「客戶」公司外部人員。公司內部會議需由內部參與者訂用。
- IBM Connections、IBM Meetings、IBM Sametime 適用的行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用服務的社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享之內容的來賓。

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- 社交儀表板 - 含有「客戶」社交業務網路的單一視圖，用以存取應用程式及會議，以及一個事件與內容的視圖，用以存取進行中的工作項目、支援論壇、基本資料設定檔及儲存資訊。
- 人員 - 透過「客戶」組織內外業務網路管理「客戶」的基本資料設定檔與聯絡人。
- 檔案儲存及分享 - 可上傳及儲存集中式檔案庫中的檔案，在該檔案庫中，可對檔案進行存取控制，使其成為私用檔案，或與個別使用者或群組（以讀者或作者的身分）分享的檔案。提供各種檔案資訊，例如：更新項目、版本歷程、註解、下載歷程、標記及檔案移入/移出。有用以支援桌上型電腦至雲端檔案傳輸之外掛程式可供下載。
- 社群、部落格及 Wiki - 可與他人使用分享的檔案、活動及書籤一起工作，建立及分享含有客製權限的新社群、透過社群搜尋內容、傳送社群電子郵件、建立及管理社群意見調查、建立 Wiki、部落格與構想部落格及論壇。
- 活動 - 用以進行各項作業的小組園地，例如：追蹤有關某一主題或會議的待辦事項、資訊及動作。
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看「客戶」聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。
- IBM Connections 及 IBM Sametime 適用的行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用服務的社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享之內容的來賓。

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

可上傳、儲存及分享集中式檔案庫中的檔案，在該檔案庫中，可對檔案進行存取控制，使其成為私用檔案，或與個人或群組（以讀者或作者的身分）分享的檔案。透過「客戶」組織內外業務網路管理「客戶」的基本資料設定檔與聯絡人，並可邀請來賓檢視或使用與其分享之內容。提供外掛程式讓「客戶」在桌上型電腦與雲端之間傳輸檔案，而行動式應用程式則可讓「客戶」從行動式裝置存取檔案。選取的檔案會透過每位使用者之桌上型電腦及行動式裝置進行同步化。

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。購買本服務後，所主持的會議最多可接受上限 14 位之參與者或上限 199 位之與會者。另外，也可將其視為 Enterprise Deployment 來購買，但內部參與者必須訂用此服務。所有的會議均接受來自「客戶」公司外部的與會者，且無任何限制規定。

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

即時傳訊（包含聯絡人清單、顯示狀態及點對點音視訊呼叫），可透過瀏覽器、Notes 內嵌式用戶端、獨立式用戶端或行動式應用程式進行存取。

1.1.9 IBM Verse

- 雲端中之 Web 型郵件、行事曆及聯絡資訊，包括追蹤需要注意之動作、對重要人員與內容進行分析型識別、深度搜尋、內部預覽附件及 Connections Files、團隊分析服務、郵件執行緒支援及 IBM Notes 用戶端授權（包括軟體下載）。
- 每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 50 GB 的信箱儲存容量。
- 垃圾郵件與防毒保護
- 整合型即時傳訊
- 可供上傳、儲存及分享個人檔案
- 30 GB 「個人檔案」儲存容量
- 公布及檢視狀態更新
- 建立基本資料設定檔，以及在「客戶」組織與網路中使用基本資料設定檔
- Verse 之行動式應用程式
- 透過 IBM Verse 或 SmartCloud Notes Web 體驗存取電子郵件
- 包括每一 Verse 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 授權。此授權可讓使用者對就地部署之 IBM Verse 與 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行 IBM Notes 用戶端存取。若要使用就地部署之 Domino 應用程式伺服器，則需另外購買 PVU。

1.1.10 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes 用戶端（包括軟體下載）及雲端中之 Web 型郵件、行事曆及聯絡資訊，包括自動搜尋定址、客製郵件資料夾、郵件及行事曆委派。「客戶」之公司帳戶可於僅限服務或混合式配置（混合式配置與就地部署 Domino 環境整合）中予以設定。
- 整合型即時傳訊
- 垃圾郵件與防毒保護
- 每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 50 GB 的信箱儲存容量
- 包括每一 SmartCloud Notes 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 授權。此授權可讓使用者對 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行瀏覽器存取或 IBM Notes 用戶端存取。若要使用就地部署之 Domino 應用程式伺服器，則需另外購買 PVU。

1.1.11 IBM SmartCloud Notes Entry

- 對雲端中的電子郵件、行事曆及聯絡資訊進行 Web 專用瀏覽器型存取，包括自動搜尋定址、客製郵件資料夾、郵件及行事曆委派。
- 1 GB 的信箱（僅限由服務提供的標準郵件範本）
- 整合型即時傳訊
- 垃圾郵件與防毒保護
- IBM SmartCloud Notes Entry 不提供離線存取及 IMAP 型存取，不支援 IBM Notes 用戶端的使用，也不提供承包將現有郵件移轉至服務的契約選用服務。它不允許訂用者搭配其帳戶一併使用 Blackberry 服務。
- 包括每一 SmartCloud Notes Entry 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 固定期間授權。此授權可讓使用者對就地部署之 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行瀏覽器存取。若要使用就地部署之 Domino 應用程式伺服器，則需另外購買 PVU。

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- 提供備有信箱的 Web 型郵件、行事曆及聯絡人，該信箱內含訊息視圖、系統建立及使用者建立的資料夾，並具備將訊息拖放至資料夾的功能。支援個人及公司行事曆與通訊錄。
- 每一位使用者均可分配到 25 GB 的信箱儲存容量。

1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

頂級支援，包括對於所提報的問題進行優先處理及更快速的回應。

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Advanced Support 之一切特性，加上 Premier Support Manager（可說當地語言）、前瞻性支援及客製交付項目。

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

一次設定 - 在此設定中，遠端交付服務可支援 Notes 電子郵件、行事曆及聯絡人之移轉。

1.1.16 行動式裝置

原生行動式應用程式可於 IBM Connections、IBM Sametime、IBM Meetings 及 IBM Traveler for SmartCloud Notes 的各別應用程式商店購買。

1.2 選用特殊裝置 (Features)

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A		•		N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A		N/A		•	•
Connections Archive Essentials	•	N/A	N/A		N/A	•	•	•
其他協同作業儲存	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

✓ 包括在內

• 適用

N/A 無法使用

1.1.1 IBM Connections Docs Cloud

文書處理、試算表及簡報編輯器，可提供即時聯合編輯支援、可進行上下文義的註解及討論，並可從 IBM Connections Social Cloud 進行檔案版本管理。

1.1.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

適用於 VoIP、長途電話費及免長途電話費撥號的網路會議音訊會議，在這些會議中，使用者可從電腦或電話撥號，然後接聽及說話，並記錄及播放會議內容。

1.1.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

將郵件、行事曆及聯絡人遞送至支援的行動式裝置。針對支援的裝置提供電子郵件、電子行事曆及電子聯絡人雙向推播手動或排程同步支援。

1.1.4 IBM Connections Archive Essentials Cloud

可供 IBM SmartCloud Notes 客戶使用的電子郵件保存及 eDiscovery 功能，這些功能可讓客戶在符合保留政策、合法持有、審核追蹤及無限制儲存等規定的情形下，使用 Web 介面分類、檢索、搜尋及擷取全部或部分的郵件內容。

1.1.5 其他協同作業儲存

其他協同作業儲存。

1.1.6 設定

指明為「設定」之「雲端服務」僅限供享有關聯 IBM 程式產品更新與技術支援服務之現有 IBM 就地部署被授權人使用，該關聯程式於「設定雲端服務」訂用期間必須處於作用中狀態，且其數量應等於「雲端服務」訂用數量。

2. 安全說明

IBM 資料安全原則發布於 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>，該等安全原則適用於本「雲端服務」，但另有說明者除外。IBM 資料安全原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

本「雲端服務」業經美國-歐盟及美國與瑞士安全港認證。

2.1 內容過濾

IBM SmartCloud Notes 及 IBM Web Mail Cloud 會使用工具來監視「雲端服務」、調查垃圾郵件及病毒攻擊，以及套用所有權及產業標準技術措施，以便封鎖或過濾疑似主動提供之大量及/或在實質上懷有惡意的「內容」。IBM 得保留封鎖網際網路上來自其他實體之通訊的權利（但無義務）。IBM 得保留預先篩選、審查、標示、過濾、修改、拒絕或移除任何或全部「內容」的權利（但無義務）。

2.2 資料擷取與移除

客戶資料將於「雲端服務」到期或終止後 90 日內，依資料移除標準程序予以銷毀。於「雲端服務」之期間內，IBM 透過 Social Business 工具箱 (<https://www.ibm.com/social>) 提供 API 存取。SmartCloud Notes 資料則可透過用戶端抄寫取得。Web Mail Cloud 資料可透過標準郵件及行事曆通訊協定取得。使用者喜好設定資料及其他 meta 資料（例如：包括且不限於電子郵件簽章、郵件轉遞規則、郵件過濾器、日曆顯示選項等等）不能透過 API 予以存取。若需此資料，IBM 將於訂用終止後，以時間及資料為依據，使用取得同意之格式提供此資料。IBM 應於訂用期間結束前收到前項資料需求之書面通知。若客戶未要求歸還資料，IBM 將依業界實作典範消除該資料並使其無法復原。

2.3 災難回復

當 IBM 位於主要資料中心的 IBM 正式作業設施發生無法使用的情況時，IBM 備有災難回復設施，此設施在地域上遠離其主要資料中心，另外還備有必要軟硬體及網際網路連線功能。

發生災難狀況時，IBM 應採下列方式回復用戶端對「雲端服務」之存取。災難狀況係指「不可抗力」狀況，即天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行政行為、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「雲端服務」之原因。IBM 將提供硬體、軟體及網路基礎架構，使用戶端得以於宣布發生災難狀況後 12 小時內回復對「雲端服務」之存取。將使用被還原之內容資料集的內容滅失後 8 小時內的「回復點目標」(RPO)，以最新內容備份回復環境。

3. 技術支援

訂用期間將提供技術支援。此管理者遠端技術支援的目的，在於提供 IBM 支援專家的協助，解決「客戶」無法解決的問題，藉此補足「客戶」的支援及管理人員。享有 IBM Connections Cloud Standard Support，已納為上述「雲端服務」的一部分。存取 IBM Connections Cloud Advanced Support 需額外費用，其他資訊，請參閱 <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>。

IBM Connections Cloud Standard Technical Support 包含「嚴重性層次 1」的支援，以及其他嚴重性層次問題的提升支援。

IBM Connections Cloud Advanced Support 包含「嚴重性層次 1」的支援，以及其他嚴重性層次問題的提升支援，可提供優先處理、更快速的回應目標及其他支援服務。

技術支援詳細資料，請參閱 <http://www.ibmcloud.com/social/support/>。

Connections Cloud Technical Support 回應目標的概觀：

	標準支援	進階頂級支援
嚴重性層次 1	二小時內（全年無休）	30 分鐘內（全年無休）
嚴重性層次 2	2 營業小時內	一小時內
嚴重性層次 3	2 營業小時內	二小時內
嚴重性層次 4	2 營業小時內	二小時內

若「客戶」是從轉銷商取得此 Connections Cloud 服務，「客戶」的支援條款可能不同 - 請聯絡「客戶」的轉銷商，取得其他資訊。

4. 授權與付款資訊

4.1 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。

- a. 「授權使用者」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應在其「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權數。
- b. **最多可有 X 個參與者的主持人** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「主持人」是對個人帳戶具有存取權的特定使用者，此個人帳戶可讓他們舉行無限個會議，而參與者最多可為「客戶」的「權利證明書」或「交易文件」中指定的數目。每個「主持人」一次只能舉行一個會議。
- c. 「分鐘」- 是取得「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「分鐘」數量總數的「分鐘」授權。

4.2 設定費

起始一次設定費適用「交易文件」所定費率與付款期限。

4.3 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

4.4 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出權利證明書載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

5. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明「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」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「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「雲端服務」，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

6. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「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。「客戶」之「雲端服務」訂用一旦終止，「客戶」必須停止使用啟用軟體並移除所有安裝的副本。若前項啟用軟體內含範例程式碼，則「客戶」享有製作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，所提供之該啟用軟體受 SLA 拘束，並受適用授權合約規範。

7. 通訊

IBM Customer Services Group 將基於下列目的而傳送通訊予「客戶」：

- a. 服務程式更新
此等寄送予「客戶」之客戶管理者之電子郵件通知，包含「雲端服務」、新特性或 IBM 為確保「客戶」得以維持服務之完整使用所提要求等項目之可見變更。若無需執行動作，該等通知通常係於發布當週週末前二週傳送。如需執行動作（例如：網路變更或使用者指示），則將發出其他事先通知。
- b. 維護通知
此等郵件係用以供「客戶」之客戶管理者確認將使用保留/排程維護時間。此等郵件通常係於事前 3 日傳送，用以提醒即將到來之維護時間。於維護結束時將傳送後續通知，以通知「客戶」之客戶管理者維護已結束。下次維護時間相關資訊亦顯示於 <http://www.ibm.com/cloud->

[computing/social/us/en/maintenance/](https://www.ibm.com/support/communities/computing/social/us/en/maintenance/)。訂用者不會收到如同傳送予「客戶」之客戶管理者/收件者之特定對象電子郵件通知。訂用者只會在維護時間前 3 日在瀏覽器上看到維護公告。

c. 事件通知

IBM Customer Services Group 將透過多種通訊管道（資料中心狀態網頁、SMS 文字訊息（訂用型訊息）及定期及經常性電子郵件訊息）迅速向「客戶」之客戶管理者通知服務回復狀態。此等通知通常係於 IBM 確認問題時，於事件發生期間為使「客戶」之客戶管理者知悉本公司正在處理該問題時傳送，以及於該事件結束時傳送顯示「全部清除」之時。發生足以影響全面服務之事件時，才會將通知傳送予「客戶」之客戶管理者。IBM 可能不會針對次要問題或僅影響單一或少數「客戶」之問題傳送通知。

8. 其他資訊

8.1 服務 Cookie

「客戶」確認「雲端服務」僅限於為協助進行使用者之持續性階段作業鑑別及服務遞送選擇而使用放置於使用者電腦上之 Cookie。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項個人資訊。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其個人資訊。

附錄 A

與 IBM 有往來關係的第三人供應商在交付此「雲端服務」時需要下列條款，因此 IBM 需要將這些條款傳達給「客戶」。基於本「附錄 A」的用途，「公司」意指 IBM。接受本「IBM 雲端服務說明」，將包括接受本「附錄」中併入的下列供應商條款。

1. Connections Docs 和 Connections Meetings 適用的 Oracle 條款

「雲端服務」內含 Oracle USA, Inc. ("Oracle") 所供應的 Outside In 過濾及文件檢視技術（「Outside In 技術」）。「Outside In 技術」一詞包括由 Oracle 之供應商授權予 Oracle 之任何技術。本「服務說明」及其所適用合約中所使用之「IBM 供應商」一詞，應視為包括 Oracle 及其供應商。除本「服務說明」及其所適用合約之條款外，有使用「Outside In 技術」之情事者，「客戶」特別同意下列規定：(1) Oracle USA, Inc. 係本「服務說明」及其所適用合約之第三人受益人；(2) 「客戶」應事先書面通知 IBM 始得轉讓「雲端服務」之訂用，否則就會受本「服務說明」及其所適用合約之條款的約束；(3) 「客戶」未經事先書面許可，不得公布於「Outside In 技術」上所執行之基準性能測試結果；(4) IBM 得向 IBM 供應商通知該等 IBM 供應商元件相關遵循驗證結果；(5) 在適用法律之許可範圍內，不適用統一電腦資訊交易法 (Uniform Computer Information Transactions Act, UCITA)。

2. 使用之禁止

Microsoft 禁止下列使用行為：

禁止有高風險的使用行為：係指「客戶」不得在「雲端服務」失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（即「高風險使用行為」）的應用或情況中使用「雲端服務」。「高風險使用行為」包括且不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用「雲端服務」來儲存配置資料、工程及/或配置工具，或其他非控制應用程式，而且在「雲端服務」失效下，不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。