

## IBM Blueworks Live

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

IBM Blueworks Live 係為軟體即服務解決方案，可提供協同環境，用以對商業程序及決策進行擷取、記載、建模及優化。

「雲端服務」係依授權使用者存取類型而銷售，如下所示：

- a. 「編輯者」使用者對一切產品特性與功能均享有存取權。「編輯者」使用者亦可對商業程序與決策模型進行協同製作、製圖及變更。
- b. 「撰稿人」使用者可查看商業程序與決策模型，並在其上加註及新增說明文件。「撰稿人」使用者無法建立或編輯商業程序模型或商業決策模型。
- c. 「檢視者」使用者可檢視共享商業程序模型。「檢視者」無法參與工作、對其加註或撰稿，亦無法存取空間、部落格或活動串流。

「編輯者」及「撰稿人」使用者授權係個別銷售。「檢視者」使用者授權之提供，係以每份 500 為計量單位。「客戶」應至少指定一位「編輯者」使用者或「撰稿人」使用者作為「雲端服務」管理者。管理者具有管理專用權，包括具有監視所取得使用者授權數量與類型及所部署授權總數之能力。

管理者與「編輯者」使用者可邀請新使用者存取「雲端服務」。被指定為「編輯者」、「撰稿人」或「檢視者」之使用者計為該使用者類型之一份已購買授權。於使用者不再需要存取「雲端服務」時，該特定使用者類型之授權得被永久指派予需要相同使用者存取類型之其他使用者，或於未來需要時再指派之。於一切特定使用者類型之授權均已被指派時，「客戶」需取得該適用使用者類型之其他授權，始得將存取權授予新使用者。「雲端服務」會追蹤各使用者類型之授權數量，所為之存取不得超過所取得之授權數量。

### 2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

### 3. 服務水準協定

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：SLA 並非保證。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 (Availability Credits)

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 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「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「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」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「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「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)
<99%	2%
< 97%	5%
< 95%	10%

\*如「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「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。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 2% 可用度扣抵 (Availability Credits)
---	--

### 4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件及線上問題提報系統提供。技術支援供應項目相關資訊，載明於 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)，該手冊位於 <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	<b>重要業務影響/服務停機：</b> 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，且顯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方案。	1 小時內（營業時間內）
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內
3	<b>次要業務影響：</b> 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求。	1 個營業日

## 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。

- 「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」應取得足夠涵蓋在其「交易文件」中所指定計量期間被授予「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。

### 5.2 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。

## 6. 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前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。