

## IBM 雲端服務說明

### IBM OpenPages GRC on Cloud

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

#### 1. 雲端服務

以下說明本「雲端服務」供應項目，並於所選授權供應項目之「訂購文件」中載明此供應項目。「訂購文件」應包含所提供之「報價」及 貴客戶收到之「權利證明書 (PoE)」，此權利證明書係用以確認「雲端服務」之起始日與期間，及開始開立發票之日期。

##### 1.1 IBM OpenPages GRC on Cloud

IBM OpenPages GRC on Cloud (必要元件) 提供 Operational Risk Management 之標準配置，用以識別、管理、監視及報告整體企業之風險與法規遵循提議。該元件可供 貴客戶將一切風險資料 (包括風險與控制自行評量 (RCSA)、損失事件、實務分析、外部損失及關鍵風險指標 (KRI)) 結合成單一整合型模組。

Operational Risk Management 功能如下：

- 重要特性：
  - (1) 用於識別、測量及降低風險。
  - (2) 用於測試及記載內部控管。
- 損失事件 - 用於進行下列活動：
  - (1) 追蹤、評量及管理可能導致作業損失之內外部事件。
  - (2) 管理作業損失之相關多重影響事件與回復。
- 外部損失事件用於將損失資料從 IBM Algo FIRST、Operational Risk data eXchange Association (ORX) 及 Operational Risk Consortium (ORIC) 損失資料庫 (需另外訂用) 匯入 IBM OpenPages Operational Risk Management，以進行實務分析、評比及產生報告。 貴客戶亦可將損失資料匯出至分析工具或資本分配應用程式。
- KRI - 用於追蹤績效度量，以便在可能時顯示風險狀況或趨勢是否存在或其狀態。
- 實務分析 - 一種評量技術，用於識別及測量特定種類的風險，特別是低頻率高嚴重性的事件。
- 產生報告、監視及分析。
- IBM SoftLayer 雲端實作。

##### 1.2 IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud

IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud 提供適用於內部開發與測試活動之「雲端服務」非正式作業實例。

##### 1.3 IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud

IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud (必要元件) 可用於儲存「雲端服務」實例之 GRC 資料。儲存空間係以 150 GB 之配額單位出售。

##### 1.4 IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud

IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud (至少需備有一個) 使用者有權存取一切管理功能及「雲端服務」之 Operational Risk Management 功能。

##### 1.5 IBM OpenPages Operational Risk Management User on Cloud

IBM OpenPages Operational Risk Management User on Cloud 使用者僅限與上述 Operational Risk Management 功能互動。

## 1.6 IBM OpenPages GRC Operational Risk Management Jump Start on Cloud

IBM OpenPages GRC Operational Risk Management Jump Start on Cloud (必要元件) 提供「雲端服務」起始實作服務，且包括證明可行的實務之專案規劃、維護、管理及審查之起始輔導與協助。

## 2. 安全說明

### 2.1 安全政策

IBM 維持之隱私及安全政策已向 IBM 員工傳達。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。支援本「雲端服務」之 IBM 資料中心禁用 WIFI。

### 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前項資料中心，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，且於該等訪客滯留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 每年均於正式作業資料中心執行業界標準 SSAE 16 審核（或其同級審核）。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 員工及供應商每年均完成人力安全與警覺性訓練。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」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：貴客戶瞭解本 SLA 不構成對貴客戶提供保證。

### 3.1 定義

- 「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「雲端服務」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。

- c. 「合約月份」係指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。
- d. 「停機時間」係指處理「雲端服務」的正式作業系統已停止的時段，而且 貴客戶的使用者無法使用其擁有許可權之「雲端服務」的全部功能。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用「雲端服務」的時段：
  - (1) 基於維修目的而排定或公佈的停止時間；
  - (2) 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
  - (3) 貴客戶或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
  - (4) 貴客戶未遵守存取「雲端服務」所需的系統配置及支援平台；或
  - (5) IBM 遵照 貴客戶或代表 貴客戶之第三人提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. 「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」。
- f. 「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. 為提交「請求」， 貴客戶應在得知「事件」已影響 貴客戶使用「雲端服務」的二十四 (24) 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台登錄各「事件」之「嚴重性層級 1」支援問題單 (support ticket)（如以下「技術支援」一節所定義者）。 貴客戶應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 貴客戶最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 「可用度扣抵」所依據之期間為從 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」期間達成的「服務水準」，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」。
- d. 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「雲端服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

### 3.3 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	可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」之百分比)
< 98%	2%
< 97%	5%
< 93%	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 900 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停機時間 900 分鐘 = 42,300 分鐘	= 2% 可用度扣抵，97.9% 達成的 服務水準
<hr/> 總共 43,200 分鐘	

### 3.4 本 SLA 之其他相關資訊

本 SLA 僅提供予 IBM 之客戶，不適用於由 貴客戶之「雲端服務」使用者、訪客、參與者及獲准受邀者提出之請求，亦不適用於 IBM 提供之測試版或試用版服務。本 SLA 僅適用於作為正式作業用途之「雲端服務」，不適用於非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質確保或開發。

## 4. 授權與付款資訊

### 4.1 計費度量

前項「雲端服務」係依「訂購文件」所定下列其中一項計費度量而提供：

- a. 「授權使用者」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。貴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。貴客戶應取得足夠涵蓋在「訂購文件」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。
- b. 「約定」是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權，才能涵蓋每一個「約定」。
- c. GB 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一個 GB 係被定義為 2 的 30 次方位元組的資料（1,073,741,824 個位元組）。貴客戶應取得足夠涵蓋在「訂購文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之 GB 總數之授權。
- d. 「實例」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。貴客戶應在其「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

### 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 設定費

標準設定服務及其適用計費係透過 IBM OpenPages Operational Risk Management Jump Start on Cloud 供應方案提供。

若 貴客戶需要額外配置或服務，貴客戶需透過「工作說明書」之補充條款來約定 IBM OpenPages GRC on Cloud 服務，方得享有。

### 4.4 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」供應項目的日期開始起算。

### 4.5 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. 期間及展延選項

### 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」部分將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 雲端服務展延選項

貴客戶之「訂購文件」應依下列其中一種方式決定「雲端服務」是否於期末時展延：

#### 5.2.1 自動展延

若 貴客戶之「訂購文件」載明 貴客戶採自動展延之方式，貴客戶得於「訂購文件」所載期間到期日至少九十日前，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展延一年，或視為展延與權利證明書所訂原始期間相當之期間。

#### 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 請求展延

若「訂購文件」載明 貴客戶之展延類型為「終止」，則將於期限結束時終止「雲端服務」，並終止 貴客戶對「雲端服務」之存取權。若要在前項終止日後繼續使用「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

在「雲端服務」有效期間，將依 [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) 網頁或 IBM 後續所提供 URL 中之規定，提供「雲端服務」技術支援。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。

## 7. 安全港法規遵循

IBM 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)」。

## 8. 其他資訊

### 8.1 資料蒐集

貴客戶知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集 貴客戶（貴客戶之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與貴客戶之互動方式。貴客戶確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 於本公司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所蒐集之個人資料。IBM 將依貴客戶之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

### 8.2 派生受益之位置

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。

### 8.3 非正式作業之限制

若「雲端服務」經指定為「非正式作業」，則僅限將其使用於內部非正式作業活動，包括但不限於測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質保證活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的「雲端服務」新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，貴客戶無權將「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。

### 8.4 無保證法律遵循

本「雲端服務」可以用來協助 貴客戶符合法律、規章、標準或常規所規範的遵循義務。本「雲端服務」所提供的任何指示、建議用法或指引並不會構成法律、會計或其他專業之建議，貴客戶應謹慎以取得自己的法律方面或其他專家諮詢。貴客戶應負責確保 貴客戶及 貴客戶的活動遵守所有適用之法律、規章、標準及常規。本「雲端服務」之使用並不保證遵循任何法律、規章、標準或常規。

貴客戶進一步確認「雲端服務」是一種協助 貴客戶的工具，並不是替代 貴客戶管理階層與員工的技能、意見及經驗，而對第三人提供建議，以及做出投資與其他商業及風險管理決策。對於使用「雲端服務」所取得之結果，由 貴客戶自行負責。

### 8.5 第三人網站或其他服務的鏈結

若 貴客戶或「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 貴客戶及「雲端服務使用者」同意 IBM 啟用任何此等「內容」傳輸，但是此等互動僅限於 貴客戶與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站、服務或資料不提供保證或聲明，也不對此等的第三人網站、服務或資料品質負責。

## **8.6 第三人受益之使用限制**

未經 IBM 書面同意者，貴客戶不得為對第三人提供服務機構、代管服務或任何種類之商業資訊技術服務，而使用「雲端服務」或其任何元件（包括且不限於由「雲端服務」產生之輸出資料與報告）。

## **8.7 不得使用個人健康資訊**

本「雲端服務」並非為遵循 HIPAA 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何「個人健康資訊」。