

## IBM BigInsights on 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

IBM BigInsights on Cloud 為預先安裝之裸機 (baremetal) 伺服器，提供隨時可供使用之 IBM Open Platform 及選用模組。基本供應項目包括下列基礎架構特性：

- 硬體伺服器
- 網路基礎架構
- 與網際網路連結的防火牆
- 作業系統
- LDAP 伺服器
- Meta 資料 DB Hadoop 金鑰管理儲存庫

「雲端服務」之架構是以包含 Apache Hadoop 的 IBM Open Platform 為基礎，其中包括：

- Hadoop，包括 MapReduce、YARN 及 HDFS (Hadoop 分散式檔案系統)
- Ambari 叢集管理程式
- Avro
- HBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (格式)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

「雲端服務」提供資料節點與管理節點之配置。各叢集均需要此二種節點。

- a. 資料節點將保留所要分析之資料，並執行「客戶」所開發程式以分析該資料。該資料（不含 IBM 日後為納併於「雲端服務」而可能提供（但不保證提供）之資料及准用軟體、程式與應用程式（請參閱標題為「客戶之義務」之章節）應由「客戶」提供。
- b. 管理節點係由若干服務組成（例如：NameNode、Job Tracker、管理主控台、HBase Master 等等），該等服務有助於管理及監視所有資料節點（例如：資料節點、Hbase 區域、作業追蹤器等等）上之服務。

「雲端服務」係依最符合「客戶」需求之配置而提供。以下為可用之節點配置：

供應項目類型	小型配置	中型配置	大型配置
資料節點	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 8 核心 2650 v2 Sandy 橋接器</li> <li>● 64 GB RAM</li> <li>● 16 TB (OS 磁碟)</li> <li>● 20 TB (內部儲存體磁碟)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 8 核心 2650 v2 Sandy 橋接器</li> <li>● 128 GB RAM</li> <li>● 16 TB (OS 磁碟)</li> <li>● 28 TB (內部儲存體磁碟)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 8 核心 2690 v2 Sandy 橋接器</li> <li>● 192 GB RAM</li> <li>● 16 TB (OS 磁碟)</li> <li>● 32 TB (內部儲存體磁碟)</li> </ul>
管理節點	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 8 核心 2650 v2 Sandy 橋接器</li> <li>● 64 GB RAM</li> <li>● 16 TB (OS 磁碟)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 8 核心 2650 v2 Sandy 橋接器</li> <li>● 128 GB RAM</li> <li>● 16 TB (OS 磁碟)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 8 核心 2690 v2 Sandy 橋接器</li> <li>● 192 GB RAM</li> <li>● 16 TB (OS 磁碟)</li> </ul>

## 1.2 選用服務

### 1.2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

此選用供應項目包括下列特性：

- Big R
- 機器學習
- 文字分析
- Big SQL
- BigSheets

### 1.2.2 IBM BigInsights on Cloud Anayst Module

此選用供應項目包括下列特性：

- Big SQL
- BigSheets

## 1.3 IBM Bluemix

IBM Bluemix 是 IBM 的開放式標準雲端平台，用來建置、執行及管理應用程式和服務，是 IBM BigInsights on Cloud 供應項目的技術必備項目。此供應項目包含了免費 Bluemix 帳戶。IBM Bluemix 的「服務說明」附加至本「服務說明」，以規範「客戶」對 Bluemix 供應項目的使用。

## 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。

IBM 未決定本「雲端服務」是否遵循 HIPAA，故不得用於傳輸或儲存任何「個人健康資訊」。

使用者資料加密之主要方法係透過 Hadoop 中提供之原生 HDFS 加密進行。「客戶」應負責指明所要加密之資料，並執行必要步驟，以確保資料已加密。

## 3. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供，可透過 <https://support.ibmcloud.com> 的「Bluemix 客戶」入口網站進入此系統。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。

即將到來之維護時間資訊至少事前 24 小時發布在 Bluemix 「服務狀態」頁面上 (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>)，並隨時更新為最新資訊，直到服務程式更新完成為止。

以下所述回應時間目標僅說明 IBM 之目標，不代表是效能的保證。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
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。  「嚴重性層次 1」問題要求「客戶」必須全年無休協助 IBM 診斷問題，否則，該等問題應降級為「嚴重性層次 2」。	1 小時內	全年無休
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	週一至週五營業時間內
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	週一至週五營業時間內
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

#### 非支援時間之支援

「非支援時間之支援」（於上述正常營業時間以外之時間）適用於營業日、週末及假日，惟僅適用於「嚴重性層次 1」的問題。「嚴重性層次 1」問題要求「客戶」必須全年無休協助 IBM 診斷問題，否則，該等問題應降級為「嚴重性層次 2」。

## 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. 「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。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」中所指定的計量期間，取得讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的足夠授權數。

### 4.2 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。

## 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前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

## 6. Twitter 資料

### 6.1 定義

**分析報告** - 係指「客戶」之應用程式於「雲端服務」上藉由分析程序及從「Twitter 內容」衍生資料所產出之結果或輸出。該等結果不可包含「Twitter 內容」，但可包含與「Twitter 內容」所含內容重複之內容，例如：搜尋詞彙及推文 (Tweet) 之主旨參照。

**推文 (Tweet) ID** - 係指由 Twitter 產生之各推文 (Tweet) 之特殊識別碼。

「**推文 (Tweet)**」 - 係指 Twitter 服務使用者所公開張貼之文章，其本文長度不超過 140 個字元。

**Twitter 內容** - 係指推文 (Tweet) 與推文 (Tweet) ID、Twitter 使用者公用設定檔資訊及其任何衍生著作。

### 6.2 存取及使用 Twitter 內容

「雲端服務」為「客戶」提供選取及存取「Twitter 內容」的方法，惟僅供「客戶」於「雲端服務」內使用。「Twitter 內容」並非 IBM 所有，亦非由其控管。「Twitter 內容」可能包括不合法、不正確、誤導、不雅或其他有爭議之資料。IBM 或其供應商對於「Twitter 內容」不負檢查、過濾、驗證、編輯或移除之義務。但 IBM 或其供應商得依其自己之判斷行使前項行為。「客戶」同意於 IBM 提出要求時，即時刪除或修改可能儲存於「雲端服務」中之推文 (Tweet)。

### 6.3 Twitter 資料容量

若「客戶」已取得「雲端服務」之配置授權，且該配置至少包含作為「雲端服務」一部分之十五 (15) 個節點，則「客戶」有權存取「Twitter 內容」。

### 6.4 Twitter 內容之限制

「客戶」應遵循下列規定：

- a. 使用「Twitter 內容」時不得違反所適用之法律，包括但不限於隱私權法律，亦不得基於未獲授權或不當之目的而為該項使用。
- b. 不得從「雲端服務」下載或移除「Twitter 內容」。但得從「雲端服務」下載或移除「分析報告」。
- c. 不得將「雲端服務」所包含之「Twitter 內容」提供予第三人。
- d. 不得將「Twitter 內容」使用在「雲端服務」中允許之限定用途以外之用途。
- e. 不得獨立於「Twitter 內容」所關聯之 Tweet 而蒐集、快取或儲存「Twitter 內容」所包含之位置資料或地理資訊，亦不得基於任何原因而使用「Twitter 內容」所包含之位置資料或地理資訊，但為識別 Tweet 中所標示之位置者不在此限。
- f. 不得將「Twitter 內容」與其他資料合併，但如該「Twitter 內容」顯然一律歸屬於 Twitter 者不在此限。
- g. 不得基於非法或歧視之目的，將作為「雲端服務」之一部分而提供之「Twitter 內容」用於進行少數個人或單一個人之分析。
- h. 不得顯示「客戶」享有存取權之「Twitter 內容」，作為「雲端服務」之一部分。
- i. 不得在「雲端服務」中使用「Twitter 內容」或其提供之分析作為廣告網路之一部分。
- j. 不得因針對下列情形執行分析，而使用「Twitter 內容」：為比較一段時間內之電視節目效益，或為針對所定義的其他電視節目集或其子集而比較電視節目效益，使用相同或類似之方法所為一系列定期產生並以時間為依據之測量。
- k. 不得基於任何目的，使用在存取及使用隨附於「雲端服務」的「Twitter 內容」時所取得之累計 Twitter 使用者度量值（例如使用者或帳戶數）。

### 6.5 由 IBM 終止

「客戶」對「Twitter 內容」之存取及使用權利，將於本「雲端服務」終止時失其效力。縱有前揭規定，除本「合約」中之停權與終止之權利外，IBM 亦得在不另行通知之情形下，隨時停止提供「Twitter 內容」存取權，且無義務給予「客戶」退款、扣抵或其他補償。

## 6.6 「Twitter 內容」之保證與免責聲明

縱有本「合約」規定之保證，仍僅以「現狀」、「現有」且含一切錯誤而提供「TWITTER 內容」，「客戶」對「TWITTER 內容」之使用，其風險由「客戶」自行承擔。IBM 不提供任何明示及默示之擔保及責任，該等保證包括適售性、品質、效能、符合特定用途、未涉侵權、所有權之一切默示保證，以及因「TWITTER 內容」相關交易、使用或貿易實務過程所生一切保證。IBM 不保證對「TWITTER 內容」之存取係為無中斷或無錯誤。本保證之免責聲明可能不適用於依法不得拋棄或免除保證責任之某些法律管轄地區。任何各該保證之期限僅為自本「合約」生效日期起算三十 (30) 天（但各該法律另有規定者不在此限）。本「合約」所定 IBM 對「客戶」應負之損害賠償責任，在任何情形下均不適用於「客戶」對「TWITTER 內容」之存取及使用。

## 6.7 美國政府使用

「Twitter 內容」係為「商品」，該用詞定義於 48 C.F.R. 2.101，包含「商用電腦軟體」及「商用電腦軟體說明文件」，此二用詞同於 48 C.F.R. 12.212 中所用者。政府機關不得使用、修改、改作、重製、發行、演出、展示、揭露或散布「Twitter 內容」，但本「使用條款」另有明文許可者不在此限。此外，政府機關應遵循 48 C.F.R. 12.212 及 48 C.F.R. 227.7202-1 至 227.7202-4。「客戶」如係以美國、州或地方政府機關之員工或代表等正式身分使用「Twitter 內容」，且「客戶」依法不能接受本服務說明中之管轄區、審判地或其他條款者，該等條款不適用於該機關，但以所適用法律規定之範圍為限。轉包商/製造商為 Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103。

## 7. 客戶義務

「客戶」負責：

- 遵循 IBM 對 IBM Open Platform 元件及任何已選取之 BigInsights 模組的起始配置，監視、配置及管理在 Ambari 下執行的 IBM Open Platform 元件，和 BigInsights 模組。這些元件和軟體的範例包括但不限於 HBase、Hive、Zookeeper、Oozie、BigSQL、BigSheets、Big R 等等。「客戶」可彈性選擇要執行的元件，但也因此必須負責監視及停止或啟動那些元件；
- 藉由共用在提供「雲端服務」叢集後所提供之 URL、使用者名稱及密碼，以及授與及撤銷存取權（透過 LDAP 中的登錄），限制其組織成員對「雲端服務」的存取權；
- 因需求或必要性而於服務上開發程式及應用程式，以分析資料及從中獲得見解。「客戶」亦應對該等所開發之程式或應用程式之品質與效能負責；
- 對「客戶」或其代表所新增至叢集的准用軟體或資料之使用及維護。IBM 得提供協助，但不提供維護、移動或移除「客戶」所新增填入分割區或影響服務功能的准用軟體和資料；
- 使用 SaaS 可用的 Hadoop 資料加密特性，根據商業需求加密資料；
- 定期檢查下列鏈結，以獲得關於已排定之不干擾或干擾的關閉時間的通知 - <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>；
- 根據商業需求備份所有資料、meta 資料、配置檔和環境參數，以確保持續性；
- 萬一發生任何類型的叢集失敗，包括但不限於資料中心或 pod 故障、伺服器故障或硬碟故障或軟體失效，從備份中還原資料、meta 資料、配置檔和環境參數，以確保持續性；
- 在安裝准用軟體（包括任何開放程式碼套件）或升級 IBM Open Platform 元件或 BigInsights 軟體後，確保「雲端服務」平台之持續性、相容性及效能。

「客戶」得：

- 僅限於「雲端服務」上安裝及執行必要軟體，以透過預先安裝之 IBM Open Platform 或 BigInsights 軟體執行或支援資料分析。「客戶」不得於「雲端服務」上安裝或使用其他任何軟體；
- 不得為與節點上之「雲端服務」搭配使用而安裝其他開放程式碼套件。IBM 對該等套件不負支援之義務，且對任何該等其他套件對「雲端服務」之效能所生影響不負任何責任。若 IBM 認定「客戶」已安裝之軟體危及基礎架構、伺服器或環境的安全或安全循規準則，IBM 得予以停用或移除該軟體。

## 7.1 IBM 作業責任

作為「雲端服務」之一部分，IBM 將：

- 為叢集提供及管理伺服器、儲存體和網路基礎架構；
- 提供 IBM Open Platform 元件及任何已選取之 BigInsights 模組的起始配置；
- 提供及管理網際網路對向和內部防火牆作為保護及隔離；
- 在「雲端服務」上監視及管理下列元件：
  - (1) 網路元件
  - (2) 伺服器及其本端儲存體
  - (3) 作業系統
  - (4) Hadoop 金鑰管理儲存庫
  - (5) Hadoop 叢集上的 LDAP
  - (6) Nagios
  - (7) Ganglia
  - (8) Ambari 叢集管理程式
- 及
- 提供維護修補程式，包括針對作業系統、IBM Open Platform 及任何已選取之 BigInsights 模組的適當安全修補程式（但不針對「客戶」另外新增的任何軟體或元件）。

不需要任何系統關閉時間的定期維護（「不干擾的」維護），及可能需要一些系統關閉時間及重新啟動的維護（「干擾的」維護），將於 <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status> 已發布的排程時間執行。對排定維護時間如有任何變更，至少應於 24 小時前的事前通知中公布。如有其他的排定關閉時間，至少應於事前 24 小時通知「客戶」。

## IBM Bluemix

### 1. 雲端服務說明

IBM Bluemix 係為一種應用程式開發環境，可提供平台即服務 (PaaS) 之速度與彈性。它允許開發人員存取作為可編寫服務之大量 IBM 軟體資料夾，以供其以較快速度編寫及建置雲端時代適用之企業級應用程式。

#### 1.1 Bluemix 使用者介面

經 IBM 接受後，貴客戶便可存取「雲端服務」環境，且貴客戶亦可存取「雲端服務」入口網站、使用可用 API 與指令行介面部署可用應用程式，並使用 IBM API 建置應用程式。Bluemix 之線上使用者介面、API 及指令行介面統稱為「Bluemix 使用者介面」，且可能僅以英文顯示。此外，亦將提供其他服務之型錄，貴客戶可透過「Bluemix 使用者介面」將該等服務加入貴客戶之帳戶。

透過「Bluemix 使用者介面」，貴客戶可授予其他使用者得與貴「客戶」之應用程式分工合作之權利。該項授權可能包括可供該等使用者部署應用程式、選取其他服務及產生貴客戶之帳戶相關費用。貴客戶所授權之使用者行為及任何相關費用，由貴客戶自行負責。

#### 1.2 Bluemix 服務

其他服務受本「雲端服務合約」及本「服務說明」之規範。一項服務可能透過「Bluemix 使用者介面」提供其「服務說明」，此「服務說明」可能提供其他或不同條款以取代本「服務說明」中不一致之規定。例如，「服務說明」可能提供不同服務水準承諾、專屬安全規定或啟用軟體之識別。某些非 IBM 服務將受其本身授權條款之規範，而非受本「雲端服務合約」之規範。其他服務之部署與使用構成對「Bluemix 使用者介面」中相關服務之相關條款的協議。

Bluemix 及其他服務之說明文件可能包含使用準則及/或限制，以保留 Bluemix 平台之效能、回應性或完整性。貴客戶同意依該等準則使用 Bluemix 及該等其他服務，並瞭解違反該等準則之應用程式可能遭到各該系統或 Bluemix 系統管理者自動終止。

本「Bluemix 雲端服務」及藉其提供之前項個別服務，係採按月提供之方式。本「雲端服務合約」、本「服務說明」、其他服務之「服務說明」如有變更，或其他服務如有撤銷之情形者，IBM 將於 Bluemix 網站通知貴客戶至少三十日。貴客戶於變更生效日期後繼續使用 Bluemix 或該等其他服務時，即構成對已變更之計價或條款之接受。

#### 1.3 貴「客戶」之應用程式

貴客戶不得將「雲端服務」或其他服務之存取權轉售予第三人。不過，貴客戶可使用「雲端服務」及其他服務建立以該等服務為基礎之貴客戶應用程式，並供貴客戶之使用者使用。IBM 於蒐集專為協助提升使用者使用體驗之使用統計資料與資訊時，得使用 Cookie 及追蹤技術蒐集資訊，及/或依 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 網站之規定訂定與使用者互動之方式。貴客戶應負責與貴客戶之使用者簽訂適宜合約，並就該使用者對貴「客戶」之應用程式所為之使用負一切責任，包括該使用者提供之內容。除係適用「雲端服務合約」之「責任與賠償」該節所規定依法有效之求償範圍外，貴客戶之使用者因使用貴客戶應用程式所致之任何損害或損失，其賠償責任由貴客戶自行負責。

#### 1.4 法律遵循

貴客戶應負責遵循貴客戶所使用服務、所開發應用程式或所存取或散布資料所適用之一切法律規章及契約條款。IBM 處理貴客戶或其使用者所要求之內容或資料時，貴客戶應就貴客戶所需處理權限之範圍，於提供該內容或資料前，負責取得該等權限。若貴客戶於其應用程式允許其使用者使用 Facebook、Google 或其他第三人使用者認證登入貴「客戶」之應用程式，則前項權限包括由貴客戶之使用者提供之許可權，以允許 IBM 接收及處理其電子郵件位址、帳戶 ID、顯示名稱、電話號碼、用以連結其人員資訊圖片之 URL，或其他由該第三人服務提供之識別資訊。貴客戶瞭解 IBM 可以使用全球資源（意指當地使用的非永久居民及遍及全世界的人員）來遠端支援 Bluemix 及其他服務的交付。貴客戶同意不提供「美國國際武器交易法 (US International Traffic in Arms Regulations, ITAR)」，或其他國法律規章列為管制性國防物資之內容或資料、或需取得出口授權之內容或資料，或依所適用之出口管制法規不得出口予任何人之內容或資料。

## 2. 安全說明

IBM Bluemix 透過網路、基礎架構及應用程式，施行多層安全管控。

### 2.1 良善安全實務聲明

IT 系統安全包括藉由對從 貴客戶企業內外部進行之不當存取所為防範、偵測及回應，達成保護系統與資訊之目的。不當存取可能導致資訊遭到更改、損壞或盜用，或導致以不當方式使用 貴客戶之系統攻擊其他系統。任何 IT 系統或產品都不可能百分之百安全，也沒有一種產品或安全措施可以百分之百有效防範不當存取。IBM 系統及產品係設計為屬於綜合性安全方式之一部分，此安全方式必然包含其他作業程序，而且可能要求其他系統、產品或服務必須具有極高效率。IBM 不保證系統及產品不受任何人惡意或不法行為之影響。

### 2.2 安全政策

IBM 維持之隱私及安全政策已向 IBM 員工發布及傳達。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 資安事件處置，係依意外事件回應程序辦理。

### 2.3 服務完整性及可用性

作業系統資源 (OSR) 及應用軟體之修改，由 IBM 之變更管理程序予以規範。防火牆規則之變更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 資料中心資源由 IBM 人員進行全年無休之監視。已授權管理者定期施行漏洞掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。IBM 資料中心備有惡意軟體偵測（防毒、漏洞掃描及防止入侵）系統。

### 2.4 實體安全與資料中心

Bluemix 之雲端基礎架構係於 IBM Softlayer 資料中心內進行控管。此基礎架構之實體安全有賴 Softlayer 之功能予以保障。

### 2.5 網路與基礎架構安全

Bluemix 使用防火牆限制對 Bluemix 網路之存取。它採用專用反侵入內建程式設備監視及偵測網路入侵。它定期掃描防火牆，以確認防火牆之配置是否妥當。它已實作滲透測試程序來偵測漏洞，以利後續之處理。它使用應用程式漏洞掃描功能偵測應用程式漏洞，以減少漏洞所致風險。Bluemix 作業小組會依據修程式之複雜性與緊急性，驗證是否以適當之頻率套用作業系統修補程式。

### 2.6 使用者鑑別及存取控制

Bluemix 之所有應用程式開發者使用者均需取得「IBM Web 身分」，始得存取 Bluemix 平台及服務。Bluemix 依所登入之使用者身分執行權限檢查，以限制僅能存取授權應用程式。Bluemix 使用開放式標準（例如：OpenID 及 OAuth）供應用程式開發者以單一登入之方式登入 Bluemix 環境。

### 2.7 審核日誌

Bluemix 執行存取日誌之定期審核，以顯示登入各種系統之人員、失敗鑑別等等，進而偵測潛在之未獲授權存取或網路攻擊。

### 2.8 身分

Bluemix 控管對特許身分之存取，包括每隔數月進行之存取權核准及重新認證。

### 2.9 應用程式隔離

Bluemix 係以 Cloud Foundry 技術建置而成。建置於 Bluemix 上之各應用程式均於其本身之應用程式儲存器中執行。此等儲存器之 CPU 用量、記憶體用量及磁碟用量均設有限制。

### 2.10 資料安全

Bluemix 不就客戶資料安全或資料減失之防範提供任何保證。



### 3. 服務水準目標

IBM 於其為「客戶」提供「雲端服務」後，將為「雲端服務」提供下列服務水準目標 ("SLO")。

IBM 擬將提供服務可用度為 99.9% 的服務水準目標 ("SLO")，其測量方式如下：

- a. 透過入口網站或指令行進行應用程式部署之能力
- b. 連接至應用程式服務之能力
- c. 個別服務實例之可用性

目前不提供服務水準扣抵或報告。

### 4. 授權與付款資訊

#### 4.1 計費及付款

##### 4.1.1 依需求付費 (Pay As You Go)

存取 Bluemix 平台無需費用。透過 Bluemix 而提供之其他服務，則可能產生相關費用。如有相關費用，將於該服務之「服務說明」中說明定價標準（服務計量單位）。服務可能指明「免費層級」，該等級係指可免費使用或配置之服務水準。超出該等級之使用或其他配置之使用，則會產生針對該服務指明之費用。

某些服務之計費係以月使用量為度量依據，此計費度量係以用於整個月份之服務為計費單位。使用或部署該服務未達一個月者，將依該月日數按比例計費。如係為其他度量，一切部分使用量均無條件進位為完整度量單位。

##### 4.1.2 訂用 (Subscription)

除「依需求付費 (Pay As You Go)」外，Bluemix 亦提供 貴客戶於超過所選「訂用」期間後之「訂用」，就 Bluemix 平台上所承諾使用層級進行交易時，可透過該「訂用」獲得適用 Bluemix 服務所生費用之折扣。超過前項所承諾使用層級之 Bluemix 服務使用費，將以後付方式開立帳單，該費用視同「訂用」之超額使用費。

為提供用量彈性，「訂用期間」以 12 個月為週期（少於 12 個月者，以剩餘月數為週期）。預先付款或與該週期相關之用量扣抵，於該週期內均可隨時使用。將於預先付款或與該週期相關之一切用量扣抵均已耗用完畢後，始予計費訂用之超額使用。週期結束後，未使用之用量扣抵將喪失其使用權利。

不得於 Bluemix 之「訂用」期間內取消，並將於該期間結束時，依相同「訂用」期間之相同承諾使用量自動續約。貴客戶必須在現行「訂用」期間結束九十日前，事先向 IBM 提出書面通知表明不再續約，以避免自動續約。

#### 4.2 試用期間

貴客戶之帳戶適用於 30 日之「試用」期間，在此期間內，IBM 不就所提供之試用服務收取費用。若 貴客戶擁有帳戶管理權限，貴客戶得隨時將該帳戶從「試用」升級為正式作業。若未於「試用」期間到期前將帳戶升級，該帳戶將被停用，至其升級為止。如有「服務水準承諾」，該等承諾於「試用」期間不適用之。至於其他條款，則適用之。

### 5. 技術支援

IBM Bluemix 之技術支援以三種方式提供：

#### 5.1 免費支援

Bluemix 之一切客戶均可獲得免費支援。平台所提供資源之消費者，可前往 DeveloperWorks Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) 公布有關從 Bluemix 產品發現之任何項目之問題。針對公布至討論區之問題，不就回應或承諾修正提供服務水準協定 (SLA)。「免費支援」未授予存取 IBM「支援問題單系統」之權利。一切疑問或問題均於討論區中處理。

若「客戶」未購買支援，且發現「客戶」認為係屬瑕疵之問題，請以電子郵件將問題寄送至 [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net)。此等問題將依送件順序依序處理，但不保證回應。

## 5.2 標準支援

「標準支援」係依 貴客戶之 **Bluemix** 使用費標準百分比比例計費（不含任何透過「訂用」供應項目獲得之折扣），且定有最低月費，完整說明詳見於 **Bluemix** 網站。

「客戶」可透過二種方式獲得「標準支援」。

- 30 日試用使用者
- 於 30 日試用後之任何時點，聯絡 貴客戶之 **IBM** 業務人員，以訂購 貴客戶帳戶適用之「標準支援」。「支援」訂用將於訂用期間結束時以相同期間自動續約。貴客戶必須在現行「支援」訂用期間結束九十日前，事先向 **IBM** 提出書面通知表明不再續約，以避免自動續約。

「標準支援客戶」可在「**IBM** 支援問題單系統」中開立問題單。本公司專屬支援小組將依客戶所初步定義之嚴重性，將問題單分類，分類時以 **IBM** 所判斷之實際嚴重性層次為依據。

「標準支援客戶」所開立之一切問題單，均基於識別主要原因之目的而進行調查。當為區分問題而需要問題診斷資料時，將要求 貴客戶確認本公司是否獲准存取 貴客戶應用程式中之日誌及其他問題判斷資料，以協助判斷主要原因。未提供此資料之存取權者，可能會延遲問題之解決。完成主要原因分析後，該小組將執行下列其中一個動作：

- a. 主要原因係為「**IBM** 一般上市之服務」  
若問題單已開立，且主要原因分析認為該問題係為「**IBM** 一般上市之服務」中之瑕疵，則將依「客戶」所設定及業經 **IBM** 判斷之嚴重性，處理該問題單。
- b. 主要原因係為「**IBM** 測試版之服務」  
**IBM** 將發行被分類為測試版之服務。此舉有助於開發及行銷小組評量該服務在市場上之價值，並於服務「上市」前進行調整。若已開立問題單，但主要原因分析認為該問題係為 **IBM** 所提供「測試版」服務中之瑕疵，則 **IBM** 不負修正之責。此外，問題單將依嚴重性層次 3 或 4（視適用情形而定）予以處理。
- c. 主要原因係為「實驗性之服務」  
**IBM** 將發行被分類為「實驗性」之服務。此等服務可能不穩定、經常變更，且可能接到簡短通知就中斷服務。指明為「實驗性」之「服務」僅限透過本公司之 **Bluemix** 討論區提供支援。
- d. 主要原因係為「第三人服務」  
第三人服務係由 **IBM** 以外之供應商提供。該等服務可能係由個人軟體實體、夥伴或 **ISV** 提供。若已開立問題單，但主要原因分析認為該問題係為「第三人服務」中之瑕疵，則 **IBM** 不負修正之責。
- e. 主要原因係為「開放程式碼」或「社群服務」  
「開放程式碼」或「社群服務」係由 **IBM** 以外之開放程式碼社群提供。若已開立問題單，但主要原因分析認為該問題係為「社群服務」中之瑕疵，則 **IBM** 不負修正之責。此外，**IBM** 亦將關閉該問題單，並指示客戶向該社群或討論區尋求支援。

### 5.2.1 技術支援詳細資料

「技術支援」時數規定於 **Client Success Portal** 上之 **SaaS Support Handbook**，網址如下：  
<https://cloudoe.support.ibmcloud.com/ics/support/mylogin.asp?splash=1>。

「非支援時間之支援」僅適用於「嚴重性層次 1」的問題。

如需取得協助：

- 請於登入 **Bluemix** 時，按一下帳戶下方之「支援」鏈結
  - 支援 Web 入口網站：<https://support.ibmcloud.com>
- 如係為現有問題單，請以電子郵件寄送至：[support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net)（請將 "5377#ticket" 放入主旨行，其中的 **ticket** 為問題單編號）。

「客戶」係依其商業需要定義問題之嚴重性，惟需經 **IBM** 確認該嚴重性層次正確無誤。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
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。  「嚴重性層次 1」問題要求用戶端必須全年無休協助 IBM 診斷問題，否則，該等問題應降級為「嚴重性層次 2」。	1 小時內	全年無休
2	<b>顯著業務影響：</b> 所服務之業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內	以上均限於週一至週五營業時間內
3	<b>次要業務影響：</b> 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 營業小時內	以上均限於週一至週五營業時間內
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求	1 個營業日	以上均限於週一至週五營業時間內

### 5.3 頂級支援

若「客戶」已購買「標準支援」，且需要更多重點式支援，「客戶」可購買「頂級支援」。「頂級支援」包括一位「指明支援工程師」，該工程師可採全職或兼職之方式協助「客戶」之團隊開發及部署 Bluemix 環境中之應用程式。對本選項感興趣者，可與其業務代表洽談 - 將電子郵件傳至 [sales@bluemix.net](mailto:sales@bluemix.net) 或撥打 1-844-BLUEMIX 或 1-267-238-3490。

### 5.4 專家級顧問諮詢服務

「專家級顧問諮詢服務 (ECS)」有助於促成 貴客戶採用 Bluemix 平台。顧問諮詢服務係與每一位「客戶」個別進行協議，以就範圍、期間及服務說明達成合意，且應訂立書面契約。

## 6. 安全港架構 (Safe Harbor Framework)

本「雲端服務」未遵循美國與歐盟及美國與瑞士「安全港架構 (Safe Harbor Framework)」。

## 7. 啟用軟體

Bluemix 及前項其他服務可能提供啟用軟體，其預定用途為存取該等服務。除非個別服務之「服務說明」另有其他條款規定，否則 貴客戶僅限搭配 貴客戶對「雲端服務」之使用，於「雲端服務」之訂用期間內，依說明文件所述方式使用該啟用軟體。若前項啟用軟體內含範例程式碼，則 貴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，該啟用軟體之提供受「服務水準目標」之規範，並係「依現狀」提供。

## 8. 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以 貴客戶於其收受「雲端服務」之權益時所指明地點為依據。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」時指明為主要受益地點。 貴客戶應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

## 9. 測試版/實驗性服務

Bluemix 內所提供之若干服務可能以「測試版或實驗性服務」提供，且將於 Bluemix 使用者介面中指明該等服務係為「測試版或實驗性服務」。除非「測試版或實驗性服務」訂有不同條款之規定，否則該等「服務」受下列條款之規範：

- a. 「測試版/實驗性服務」係 IBM 正在開發及測試之「雲端服務」。貴客戶被授權得於指定期間，為評估其功能而使用「測試版/實驗性服務」，並得向 IBM 或第三人服務提供者提供意見。IBM 可能提供適用於 貴客戶對「測試版或實驗性服務」之存取及使用之其他支援詳細資料與資訊。
- b. 「測試版/實驗性服務」可能不遵循一般 Bluemix 安全作法，且不遵循美國與歐盟及美國與瑞士「安全港架構 (Safe Harbor Framework)」，其設計目的亦非為遵循任何特定政府法規或特定安全措施。貴客戶同意不輸入任何可能受該等法規或其他必要安全措施規範之內容。
- c. 「測試版/實驗性服務」並未達到 IBM 所行銷上市服務可執行或相容之水準，且未經完整測試，包括資料保護與安全特性。「測試版/實驗性服務」並非設計來用於正式作業環境或商業用途，前揭使用行為所致風險由 貴客戶自行承擔。IBM 不保證其將提供「測試版或實驗性服務」或任何類似服務，縱有提供，亦將類似於「測試版/實驗性服務」。若有提供上市之服務，IBM 並無義務提供其移轉功能或服務。
- d. 「測試版/實驗性服務」通常無需付費，但 IBM 或第三人服務提供者另有規定者不在此限。如有任何主管機關就「測試版或實驗性服務」或第三人服務之匯入或匯出、轉讓、存取或使用課以關稅、稅捐（包括預扣稅/預繳稅）、規費或手續費， 貴客戶應負責支付任何所課金額。
- e. 貴客戶得於 IBM 指定之期間或於 IBM 撤銷或終止「測試版/實驗性服務」前使用「測試版/實驗性服務」。貴客戶得隨時於通知 IBM 後終止「測試版/實驗性服務」之使用。 貴客戶應於「測試版/實驗性服務」到期或終止前負責移除 貴客戶欲保留之專有內容。IBM 得隨時暫停、撤銷、限制或拒絕對「測試版/實驗性服務」之參與或使用。內容於「測試版/實驗性服務」到期或終止時可能被銷毀，但有提供特定移轉至相關上市「雲端服務」者不在此限。
- f. IBM 得依其合理之判斷，變更「測試版/實驗性服務」所適用之條款、修改運算環境或於發出通知後撤銷「測試版/實驗性服務」之全部或部分特性。若 貴客戶繼續使用該服務，則表示 貴客戶接受該等變更。若 貴客戶不接受前述任何變更， 貴客戶應於接獲前項通知時負責停止使用該服務。
- g. 若係為無收費情況，IBM 就 貴客戶對因本「合約」取得之「測試版/實驗性服務」之使用所致一切累計請求，所負之全部損害賠償責任，以直接實際損害為限，且賠償金額以美金 1,000.00 元（或等值當地貨幣）為其上限。「測試版/實驗性服務」之提供不含任何保證。
- h. 貴客戶同意 IBM 得使用 貴客戶所提供之一切意見與建議。IBM 於蒐集專為協助提升使用者使用體驗之使用統計資料與資訊時，得使用 Cookie 及追蹤技術蒐集個人識別資訊，及/或依 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 網站之規定訂定與使用者互動之方式。 貴客戶應依適用法律之規定，於事先通知前項使用者，並取得其同意後，始得進行前述所有行為。