

IBM Digital Experience Plus on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「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

本「雲端服務」提供受管理數位體驗平台，用以建置及管理適用於客戶、夥伴及員工之多通道網站。本「雲端服務」包含入口網站、Web 內容管理、聯合供稿及整合等功能。

本「雲端服務」包含可連接至「客戶」網站之軟體型 VPN 連線，用於以安全及加密之方式存取作業環境。

本「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機敏性個人資料。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。

1.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud

本「雲端服務」包含專用「正式作業」執行時期作業環境，以及一個由 IBM WebSphere Portal 與 IBM Web Content Manager 組成之「編寫」環境，用以建立及管理 Web 內容及相關工作流程。此外，「雲端服務」還提供用以測試自訂程式碼之 QA 環境，以及用來管理版本之正式作業前「暫置」環境。

1.1.1 客戶成功管理服務

IBM 最多提供每週十 (10) 小時為上限之遠端遞送協助服務，包括「雲端服務」之客戶成功管理。前項服務包括且不限於提供預定或緊急維護活動相關建議、協助解決問題及提供停用時間相關建議、提供新產品功能與部署實作典範相關建議、在適當時機引介其他 IBM 專家、蒐集「客戶」提供之服務相關意見回饋，以及在訂用期間常態性作為「客戶」之顧問。

1.2 設定服務與隨需應變設定服務

IBM Digital Experience Plus on Cloud Setup 及 IBM Digital Experience Plus on Cloud On-demand Setup 服務提供上限 40 小時「上線協調人員」，其目標為確保「客戶」能在 Digital Experience Plus on Cloud 上順利完成設定。該等服務包括向「客戶」介紹服務與支援機制、蒐集配置資料以進行 VPN 及 SAML 之整合、審查客戶部署計劃、針對可用說明文件、教育及支援提出建議；以及在起始設定進行期間，協助進行「客戶」與 IBM 團隊間之協調。

1.3 選用特性

1.3.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity

取得 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity 後，每個實例可增加 2 個虛擬 CPU，藉以擴充「雲端服務」之運算容量。

2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特性及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」使用及資料保護特性之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1404408577471>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特性，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

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 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更有通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

3. 服務水準協定 (SLA)

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

「客戶」應在得知業務遭受重大影響且本「雲端服務」無法使用後 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，將以本「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本「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」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與單一個別「雲端服務」有關之「請求」。

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)
小於 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

*如本「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」之有效本「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。

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。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

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。

- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。「約定」(Engagement) 係由有關本「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。
- 「實例」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓本「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

5.2 設定費

所訂購之各項設定服務，其一次設定費係依「交易文件」所定費率支付費用。

各項設定服務之隨需應變設定費（如有訂購者）係依「交易文件」所定費率支付費用。

5.3 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明本「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」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。續約時可能調升年度價格，如報價單所示。如係於收到 IBM 為撤銷本「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供本「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 「一般規定」

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 啟用軟體

本「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。「客戶」僅限搭配本「雲端服務」一併使用啟用軟體。啟用軟體依「現狀」提供。

IBM WebSphere Portal Server 及 IBM Web Content Manager (Portal) 係隨本「雲端服務」一併散布，且僅限為內部非正式作業活動而部署為「客戶」之內部開發及測試環境之一部分，該等活動包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、確保品質等活動，及/或利用已發佈之應用程式設計介面開發供內部使用之入口網站的新增或延伸項目。「客戶」未取得與訂用之本「雲端服務」不同之適當正式作業授權，「客戶」無權將入口網站之任何部分用於任何其他用途。

7.3 第三人網站或其他服務的鏈結

若「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「客戶」及「雲端服務使用者」同意 IBM 啟用任何此等的「內容」傳輸，但是此等的互動僅限於

「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

7.4 「客戶」提供之程式碼與測試

「客戶」得提供客製程式碼，以部署於本「雲端服務」。所提供之程式碼必須符合所規定之格式及所支援之內容，如本「雲端服務」供應項目說明文件所示。

「客戶」保證其有權為部署於該項服務而將該程式碼提供予 IBM。

所提供之程式碼，包括該程式碼所使用之第三人服務，其功能由「客戶」負責。

「客戶」不得於「雲端服務」上執行任何效能強度測試。

7.5 內容之使用

「客戶」應負責取得可使用、提供、儲存和處理「雲端服務」中之內容及支援之一切必要許可，並授予 IBM 同等許可權。

7.6 IBM Collaboration Solutions Catalog 中資產之支援

IBM 於「客戶」提出要求時，得在「雲端服務」上安裝及配置 IBM Collaboration Solutions Catalog 中之資產（又稱為 IBM Green House - https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp）。前項一切資產（包括且不限於 Content Template Catalog、Site Builder 及 Script Portlet）均受 IBM Collaboration Solutions Catalog 所定條款之拘束，「客戶」搭配「雲端服務」一併使用該等資產，即視同接受該等條款。搭配「雲端服務」一併使用前項資產，其支援由 IBM 依商業合理考量提供之。此外，不保證使用前項資產建立之內容於「雲端服務」升級時仍可正常運作。執行前項升級時，不手動移轉「客戶」使用前項資產建立之內容，該項移轉由「客戶」自行負責。