

IBM Business Process Manager on Cloud

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取供應項目：

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud 係為一種軟體即服務 (SaaS) 解決方案，可為商業程序之可見性與管理提供商業程序管理平台。本「雲端服務」內含程序設計、執行、監視及優化等功能。

下列基本功能係提供予取得 貴客戶授權之使用者。

- a. 作業環境 - 提供單一實例，該實例備有專用之開發、測試及正式作業執行時期環境，此執行時期環境具有下列性質：
 - 1) 開發環境 - 虛擬 Process Center Advanced 環境，至少包含一個叢集成員。此開發環境之容量，取決於預設作者數量及針對「雲端服務」實例購買之額外作者數量。
 - 2) 測試環境 - 虛擬 Process Server Advanced 環境，包含一個叢集成員。此測試環境之容量，取決於針對「雲端服務」實例購買之「授權」使用者或「並行」使用者數量。
 - 3) 處理程序執行時期環境 - 高可用性虛擬 Process Server Advanced 環境，至少包含二個叢集成員及一個高可用性資料庫叢集。此環境提供正式作業備妥環境。此處理程序執行時期環境之容量，取決於針對「雲端服務」實例購買之「授權」使用者或「並行」使用者數量。
- b. 雲端服務網站 - 提供網站，可讓使用者存取作業環境及管理功能，以配置及管理本「雲端服務」。
- c. 「虛擬私有網路 (VPN)」 - 提供選購性單一軟體型 VPN 連線，用於以安全及加密之方式進行自本「雲端服務」至其外部系統之出埠通訊。前項 VPN 之相關資訊將於藉由支援問題單提出書面要求時提供。
- d. 電子郵件通知 - 提供一種通知功能，用以將使用者之本「雲端服務」存取權及密碼變更通知使用者，並將「雲端服務」之狀態及排程變更通知管理者。
- e. 自動線上備份 - 執行每日備份，用於執行「雲端服務」自動回復。該備份會加密並儲存於全球同一地區之不同資料中心位置。
- f. 自動化監視及回復 - 監視本「雲端服務」之可用度，並在其無法回應或無法呼叫時執行回復。
- g. 排定服務更新 - 本「雲端服務」之維護及特定功能 (feature) 更新，每隔 30 日至 90 日進行一次。IBM 將於進行排定服務更新前二週通知「帳戶管理者」。針對涉及 IBM Business Process Manager 版本升級之主要更新項目，IBM 將協同 貴客戶升級開發環境，使 貴客戶得以在升級處理程序執行時期環境之前先測試新版本。貴客戶有責任在開發環境內，於新版本測試處理程序應用程式，並於 30 日內針對問題向 IBM 提出意見回饋。
- h. 帳戶管理者 - 持有一組用以存取作業環境的使用者登入帳號及密碼，以管理使用者之作業環境存取權，以及指派與刪除使用者角色。可將「帳戶管理者」存取權授予多位使用者。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

本「雲端服務」提供額外使用者之購買選項，用以存取及使用 IBM Process Designer 及/ 或 IBM Integration Designer 啟用軟體。

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

本「雲端服務」備有額外非正式作業用途之測試環境可供選購。各測試環境均提供個別虛擬處理程序伺服器環境。此環境之容量，取決於所購買之 Test Environment 使用者數量。

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

本「雲端服務」備有額外正式作業或非正式作業用途之處理程序執行時期環境可供選購。此環境之容量，取決於所購買之 Process Runtime 使用者數量。

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

本「雲端服務」提供進階可用性購買選項，該進階可用性可擴充基本「雲端服務」之功能，俾以防範足以影響多個元件之更嚴重之問題，甚或是因停電或中斷連線所致之整個資料中心之損失。藉由具有 貴客戶作用中正式作業解決方案之主要資料中心，以及次要資料中心（作為用以鏡映該正式作業解決方案之備份），可協助進行「災難回復」處理程序。基於策略之考量，前揭備份資料中心座落於與主要資料中心不同區域之都會區。資料及配置資訊會從主要實例抄寫至備份實例，使其保持同步（僅可能有數分鐘之資料減失（「回復點目標」(RPO)））。發生災難時，便啟動備份實例，使其成為主要實例，以利以相同層級之功能與容量繼續進行業務運作，至主要解決方案還原為止。需購買次要 IBM Business Process Manager on Cloud 實例，始得購買本選項。次要實例與本選項之大小，必須調整為相同使用者數量，所稱使用者，指貴客戶之主要實例使用者。

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

本「雲端服務」提供額外「處理程序執行時期環境」適用之進階可用性購買選項。 貴客戶需就其主要實例內之所有「額外處理程序執行時期環境」取得本選項。需購買次要 IBM Business Process Manager on Cloud 實例，始得購買本選項，且「額外處理程序執行時期環境」之數量必須同於主要實例。本「雲端服務」之大小，必須調整為同於 貴客戶主要實例內，指定給額外「處理程序執行時期環境」之使用者數量。

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

本「雲端服務」提供購買選項，以選購 BPM 內部資料庫及內嵌的文件儲存庫之額外儲存量。儲存體數量（GB 增量因虛擬系統而異）可套用至單一環境，亦可分割使用於「雲端服務」實例內之多個環境。

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

本「雲端服務」提供額外記憶體之購買選項，於處理程序解決方案之記憶體需求逾越所購買而提供予使用者數量之運算容量時，即可使用此購買選項。記憶體數量（增量為 16GB）可套用至單一環境，亦可分割使用於「雲端服務」實例內之多個環境。

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

貴客戶需就基本 Business Process Manager on Cloud 服務之供應支付一次設定費用。

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

貴客戶需就所建置之各「測試環境」之供應支付一次設定費。

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

貴客戶需就所建置之各「處理程序執行時期環境」之供應支付一次設定費。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional 服務包含透過線上 ODC 入口網站進行遠端存取，最多以五 (5) 位開發人員（「訂用聯絡人」）為限。「訂用聯絡人」得全年無休存取知識庫文章、解決方案加速器及資產，以及無限制存取以問答方式進行之提交要求，對話對象為「ODC 用戶端」啟用負責人與主旨專家。「訂用聯絡人」得就 BPM on Cloud 之任一部分，要求提供相關協助，包括平台架構、解決方案執行及遞送方法。

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise 服務包含透過線上 ODC 入口網站進行遠端存取，最多以十 (10) 位開發人員（訂用聯絡人）為限。「訂用聯絡人」於訂用期間，得全年無休存取知識庫文章、解決方案加速器及資產，以及無限制存取以問答方式進行之提交要求，對話對象為「ODC 用戶端」啟用負責人與主旨專家。「訂用聯絡人」得就 BPM on Cloud 之任一部分，要求提供相關協助，包括平台架構、解決方案執行及遞送方法。「訂用聯絡人」得利用 IBM ODC 取得雙方所同意工作產品交付項目之相關協助，該項協助設有限制之起訖時間，每一訂用月份以 24 小時為限。工作產品交付項目可能包括有關特定型樣範例或正式作業備妥解決方案程式碼之協

助。訂用者之經理人及/或聯絡人也會參與每週與 IBM ODC 用戶端啟用負責人進行之狀態會議。工作產品交付項目於每一訂用月份所需時間逾 24 小時者，為協助進行該等交付項目，IBM 得與 貴客戶訂立個別書面合約，同意提供該項協助。

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

本「雲端服務」提供購買選項，以選購前述該等供應項目所含 ODC Professional 或 Enterprise 開發人員數量之額外開發人員存取權。

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services 有助於將 BPM 應用程式從就地部署 BPM 環境移轉至 BPM on Cloud。移轉評估包含多項活動，例如：分析現有系統之軟硬體配置、分析現有 BPM 應用程式（包括版本相容性），以及評估受益最多之移轉選項。移轉之規劃與交付包含多項活動，例如：協助建置移轉規劃，以及運用構件移轉及 App-by-App 移轉工具協助移轉。本訂用於每一訂用月份，包含上限 30 小時之移轉活動及無限制「問與答」支援。本訂用之運作，將以遠端方式執行之（使用畫面共用等工具）。工作產品交付項目於每一訂用月份所需時間逾 30 小時或需要非遠端運作者，為協助進行該等交付項目，IBM 得與 貴客戶訂立個別書面合約，同意提供該項協助。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。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，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權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」之特定使用者。
- 「並行使用者」係指於特定時間點同時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）存取本「雲端服務」之使用者數量。一個人多次同步存取本「雲端服務」，僅計為單一「並行使用者」。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 所稱十億位元組 (GB)，指由「雲端服務」處理、或於其中使用、儲存或配置之 2 之 30 次方位元組資料。
- 「實例」係指對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 啟用軟體

本「雲端服務」內含下列「啟用軟體」：

本「雲端服務」必須使用 貴客戶下載至 貴客戶系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。 貴客戶僅限搭配本「雲端服務」一併使用啟用軟體，且僅限於本「雲端服務」之期間使用。

以下為本「雲端服務」隨附啟用軟體：

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Designer Tool Access

貴客戶為開發程序應用程式，得存取及下載 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。「啟用軟體」係執行於 貴客戶的桌上型電腦系統，並以遠端方式連接至本「雲端服務」。

Designer Tool 使用者限制

「雲端服務」最多允許上限五位「雲端服務」使用者存取及使用 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。

5.2 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 啟用任何此等的「內容」傳輸，但是此等的互動僅係存於 貴客戶與第三人網站或服務之間。IBM 對前揭第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，亦不對該等第三人網站或服務負責。

5.3 評比

貴客戶可以將本「雲端服務」或其子元件的任何基準測試結果揭露給任何第三人，但 貴客戶必須 (a) 公開揭露基準測試中使用的完整方法（例如，軟硬體設定、安裝程序及配置檔）、(b) 執行 貴客戶的基準測試，在其「特定的作業環境」中執行「雲端服務」，同時使用 IBM 或提供 IBM 產品的第三人（「第三人」）為本「雲端服務」提供的最新適用更新項目、修補程式及修正程式，以及 (c) 遵循任何及所有效能調整及「最佳實務」準則，這些均可在「本程式」文件及「本程式」之 IBM 支援網站上取得。若被授權人針對本「雲端服務」發佈任何基準測試的結果，則無論 貴客戶與 IBM 或「第三人」之間的合約有任何相反之約定，如 IBM 及「第三人」在測試 貴客戶的產品時遵守上述 (a)、(b) 及 (c) 之規定，IBM 或「第三人」將有權發佈與 貴客戶產品有關的基準測試結果。

5.4 加速器 (Accelerators) 與範例著作物 (Sample Materials)

本「雲端服務」可能包含某些採用原始碼格式之元件（「原始碼元件」）及載明為「範例著作物」(Sample Materials) 之其他著作物 (materials)。貴客戶僅限為供內部使用而複製及修改「原始碼元件」及「範例著作物」，惟貴客戶不得變更或刪除「原始碼元件」或「範例著作物」所含之任何著作權資訊或通知。IBM 在不負支援義務之情況下依「現狀」提供「原始碼元件」及「範例著作物」，且不提供任何明示或默示之保證，包括任何所有權、未涉侵權或不受干擾之保證，以及默示之適售性及符合特定效用之保證與條件。