

IBM Case Manager 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

IBM Case Manager on Cloud 提供下列項目：

- a. IBM Content Navigator - 用以存取進階案例管理應用程式
- b. 內容導向之案例管理 - 可供知識工作者或業務分析師執行下列項目：
 - (1) 運用 Case Builder，以快速簡便之方式，設計及嘗試新案例解決方案；
 - (2) 使用所提供之範例解決方案範本；
 - (3) 建立及維護案例內容、使用者角色、收件匣、文件類型、頁面及資料視覺化布置；
 - (4) 運用內嵌式商業規則，使 Case Manager Builder 環境內之開發工作變得更容易進行；
 - (5) 建立案例作業及其基礎工作流程；
 - (6) 使用 Case Client 執行時期顯示 Case Builder 所建之解決方案；
 - (7) 存取所提供之 Content Navigator 型使用者介面。
 - (8) 存取 Case Administrator，以部署及管理解決方案；
 - (9) 存取 Configuration Manager User Interface (CMUI)，以建立及部署客製小組件；
 - (10) 存取 Case Monitor 及 Case Analyzer，以提供最新及歷程案例報告；
 - (a) 需要使用到 OLAP Cubes 之分析，其支援需另外報價收費（包括 MS SQL 授權、基礎架構及支援）；
 - (11) 存取所提供之 API，以延伸解決方案；
 - (12) 享有 Case Foundation 之完整未限定存取權，以提供作用中之內容及案例工作流程管理；及
 - (13) 享有 FileNet Content Manager 及其 ECM 儲藏庫之完整未限定存取權。
客製作業報告需另外報價收費。
- c. 安全虛擬專用基礎架構
- d. 將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復
- e. 至多 4 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，須個別報價
- f. 全年無休之正式作業環境監視、病毒掃描、入侵偵測/滲透測試服務、軟體修補程式及軟體升級（另外報價收費之客製配置或延伸項目所需之資料移轉服務或活動）。
- g. 基於「災難回復」目的而採購 Non Production Environment 者，適用下列規定：
 - (1) 對本公司整體「客戶」投資組合中之代表範例進行測試，每年至少進行一次。
 - (2) 其他需求（例如：「客戶」特定環境測試）則需另外報價收費。
- h. Active Directory 整合
所含選項：（Microsoft Active Directory 或 IBM Tivoli Directory Server）
 - (1) 向雲端服務 LDAP 伺服器鑑別，此伺服器會重新抄寫至就地部署「客戶」LDAP：
 - 支援一部 Active Directory 伺服器。
 - 在位於「客戶」網域之本「雲端服務」中提供（唯讀）網域控制站。
 - 一切使用者對雲端環境（群組、ID、存取）所為之存取，悉由「客戶」管理。

- 對「客戶」之完整管理權限
- (2) 向雲端服務 LDAP 伺服器鑑別，「客戶」可在其中管理使用者（非位於「客戶」網域）。
- (3) 指向就地部署「客戶」網域控制站以進行鑑別：
 - 可能之效能含意
 - 鑑別階段作業使用期限。
- (4) 於必要時提供 SAML 鑑別。

另外報價收費之配置（例如：「雲端服務」之 LDAP 檔案目錄的手動或 Script 化摘錄；聯合選項，包括 MS Federation Services 或其他項目）。

提供客製解決方案實作、配置、整合服務及其他未包含於本「雲端服務」之其他供應項目，此等服務及供應項目需依工作說明書規定收取額外費用。

包含軟體升級（作為服務之一部分）。不含需要移轉資料或任何客製延伸規格之升級。

基本供應項目包括多承租人環境中所選資料中心內之供應項目。前揭內容以外之任何供應項目，將需要「專用附加程式」。各供應項目分別代表用以處理下述指定期間內之若干資料磁區與使用者作業數量之容量。此容量說明之目的，在於作為準則，以協助「客戶」為預定工作量選擇適當配置。實際結果可能因「客戶」指定項目不同而有所差異。

1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- a. Copper 配置之預定用途為至多支援每年 15,000 個新案例。此類型之部署通常至多可支援每日 250 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多可支援每日 25 位並行工作之知識工作者完成 100 個案例。
- b. Copper 配置提供 500 GB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- a. Bronze 配置之預定用途為至多支援每年 30,000 個新案例。此類型之部署通常至多可支援每日 500 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多可支援每日 50 位並行工作之知識工作者完成 200 個案例。
- b. Bronze 配置提供 1TB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- a. Silver 配置之預定用途為至多支援每年 300,000 個新案例。此類型之部署通常至多可支援每日 20,000 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多可支援每日 250 位並行工作之知識工作者完成 1,000 個案例。
- b. Silver 配置提供 1TB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- a. Gold 配置之預定用途為至多支援每年 750,000 個新案例。此類型之部署通常至多上限可支援每日 50,000 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多上限可支援每日 1,000 位並行工作之知識工作者完成 2,500 個案例。
- b. Gold 配置提供 3TB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- a. Platinum 配置之預定用途為至多支援每年 3,000,000 個新案例。此類型之部署通常至多可支援每日 200,000 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多可支援每日 3,000 位並行工作之知識工作者完成 10,000 個案例。
- b. Platinum 配置提供 5TB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.6 選用特性

1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

倘「客戶」逾越所選配置所含 TB 儲存容量，「客戶」應購買額外授權。

1.6.2 IBM Case Manager Archival Storage Add-On

保存儲存體為較少存取之資料提供符合成本效益之替代方案。本選項之用意，在於補充（而非取代）以較新、較高存取頻率之資料儲存為目標之標準儲存選項。若「客戶」欲購買保存雲端物件儲存容量，所購買之儲存容量係以 TB 為其增量。

1.6.3 IBM Case Manager Non-Production Environment

「客戶」可購買適用於測試與開發用途之個別實例。此開發環境不得使用於正式作業用途，但作為待命災難回復網站而實作者不在此限。

- a. 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。
- b. 如有必要，「客戶」得選擇不同實例大小之正式作業及災難回復：
 - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Copper 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
 - (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Bronze 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
 - (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Silver 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
 - (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Gold 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
 - (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Platinum 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。

1.6.4 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

「客戶」得將所選虛擬專用環境升級為單一承租人專用基礎架構。該基礎架構至多上限包含 20 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，另外報價收費。

1.6.5 IBM Case Manager Federal Datacenter Add-On

本附加程式服務，經 IBM 核准後提供予美國政府「客戶」及其他「客戶」，提供「客戶」選定雲端服務配置，為將此配置實作為全部包含於聯邦資料中心之虛擬專用環境基礎架構。

1.7 設定服務

1.7.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

本設定服務最多提供 50 小時為上限之啟動活動遠端諮詢時間，包括 (1) 針對使用案例提供協助；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之證明可行實務進行輔導；(3) 針對首次資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議；(4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「啟動活動」）。本遠端交付設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自「客戶」之「權利證明書」中所載授權購買日起算九十日到期。

1.7.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

本隨需應變服務最多提供 50 小時為上限之遠端諮詢時間，用以執行各項活動，包括 (1) 針對使用案例提供協助，包括為支援一次性、時間點資料移動所為之資料移動使用案例；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之證明可行實務進行輔導；(3) 針對起始資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議（包括來源環境與目標環境之設定，以及資料移動使用案例所定義之資料移動）；及 (4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「活動」）。遠端提供之設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自授權購買日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

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」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=8FD40350D71C11E481EA86A39A30DD8D>

「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。

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-01.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。

- a. 「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」。
- b. 「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。
- c. 「兆位元組 (TB)」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方位元組。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之 TB 總數之授權。

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。

5.3 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 應持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

5.4 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」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「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 外部使用者存取

「客戶」可選擇授予外部使用者對「雲端服務」之存取權。「客戶」對於此等外部使用者之行為應負其責任，包括且不限於 a) 此等外部使用者就「雲端服務」提出的請求；或 b) 此等外部使用者對「雲端服務」所為之不當使用行為。

7.3 虛擬專用網路 (VPN)

「客戶」為以安全之方式連接至本「雲端服務」，得選擇使用軟體 VPN 連線。前述 VPN 之相關資訊將於「客戶」提出書面要求時提供。

- a. 最多得配置二個所提供之 VPN 端點（閘道）。
- b. 額外端點需另外報價收費。

7.4 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」所鏈結至或使用之第三人網站或其他服務，則「客戶」及該「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「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，也不對此等第三人網站或服務負責。