

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指包括公司、其授權使用者或「雲端服務」收受人。

### 1. 雲端服務

以下說明 IBM 所提供之「雲端服務」供應項目。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。

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud Service) 提供：

- a. 高速保存
  - 載入、檢索及保存應用程式所產生之列印輸出，例如：報告、帳單、報表、保險單、理賠說明書、付款/信用交易書等等。
  - 彈性處理含有多文件之大型資料檔
  - 支援 PDF、AFP、LineData、XML 等多種檔案格式
- b. 自動檢索
  - 雲端中之 **Loading and Indexing** 程式可自動從報告、報表等文件中擷取資料，再將索引欄位移入關聯式資料庫，以提高搜尋及擷取之效率。
- c. 有效率之儲存使用率
  - 壓縮保存資料，以提高儲存體使用率。
- d. 利用文件期限進行保存作業
  - 若要進一步優化儲存體使用率，可將商業原則定義為自動依報告/報表類型使保存資料到期。
- e. 保存符合 XML 標準之銀行業交易。
- f. 對保存報表、報告等文件進行 Web 及行動式存取
- g. 可啟用「全文檢索」。
- h. 定期將報告分送至指定內部使用者
- i. 將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復
- j. 透過高可用性雙重資料中心提供之安全單承租人專用基礎架構
- k. 全年無休之正式作業環境監視

以上一切特性均透過購買下述 IBM Content Manager OnDemand on Cloud 之「所需授權」之方式提供。

### 1.2 必要授權

「客戶」必須購買以下所定義之「基本服務供應項目」及「儲存體」授權之訂用。

#### 基本服務供應項目授權

- 每一「基本服務供應項目」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。
- 每一基本服務供應項目實例均包含最多可設定 10 個不同報告應用程式定義或報表定義。購買額外之選用 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup 授權，即可隨時要求設定額外之報告應用程式定義/報表類型，詳細資訊如下所述，且需支付額外成本。
- 各基本服務供應項目實例均另含開發環境，該環境預定僅適用於之開發與測試。此開發環境不得使用於正式作業用途。

「客戶」必須購買額外 Content Manager OnDemand Storage 授權，始得搭配本配置一併使用。

### 1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- a. PDF 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Silver 配置即可提供 12 小時期間內高達 50 GB 資料之載入及檢索。
- b. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Silver 配置即可提供 12 小時期間內高達 900 GB 資料之載入及檢索。
- c. 利用並行文件搜尋/擷取進行 PDF 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Silver 配置即可利用 60,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內高達 30 GB 資料之載入及檢索。
- d. 利用並行文件搜尋/擷取進行 AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Silver 配置即可利用 60,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內高達 500 GB 資料之載入及檢索。

### 1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Gold 供應項目提供 2 倍於 Content Manager OnDemand Silver 之處理容量：

- a. PDF 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Gold 配置即可提供 12 小時期間內高達 100 GB 資料之載入及檢索。
- b. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Gold 配置即可提供 12 小時期間內高達 1800 GB 資料之載入及檢索。
- c. 利用並行文件搜尋/擷取進行 PDF 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Gold 配置即可利用 120,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內高達 60 GB 資料之載入及檢索。
- d. 利用並行文件搜尋/擷取進行 AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Gold 配置即可利用 120,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內高達 1 TB 資料之載入及檢索。

### 1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Platinum 供應項目提供 5 倍於 Content Manager OnDemand Silver 之處理容量：

- a. PDF 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Platinum 配置即可提供 12 小時期間內高達 250 GB 資料之載入及檢索。
- b. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Platinum 配置即可提供 12 小時期間內高達 4.5 TB 資料之載入及檢索。
- c. 利用並行文件搜尋/擷取進行 PDF 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Platinum 配置即可利用 300,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內高達 150 GB 資料之載入及檢索。
- d. 利用並行文件搜尋/擷取進行 AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：  
於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Platinum 配置即可利用 300,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內高達 2.5 TB 資料之載入及檢索。

## 1.2.4 儲存授權

「客戶」必須依據擬與所選「基本服務供應項目」實例一併配置之 IBM Content Manager OnDemand Storage，購買適當數量之 IBM Content Manager OnDemand Storage。

## 1.3 選用特性

### 1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

「客戶」得隨時購買隨需應變設定之額外報告/報表或應用程式定義。每一「要求」授權均提供最多 10 個報告/報表或應用程式輸出定義之設定。

### 1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

「客戶」可購買適用於測試與開發用途之個別實例。IBM Content Manager OnDemand Development Environment 預定僅適用於開發與測試。此開發環境不得使用於正式作業用途。

- 此開發環境不提供高可用性或災難回復。
- 開發環境沒有任何數量之內含報告/報表定義。客戶得購買 Content Manager OnDemand on Cloud Report/Application 輸出定義。
- 此開發環境隨附 500 GB 儲存容量。如需更多儲存容量，「客戶」可購買額外 IBM Content Manager OnDemand Storage 授權。

## 2. 安全說明

### 2.1 安全政策

IBM 設有資訊安全團隊，且其維持之隱私及安全政策已向 IBM 員工傳達。IBM 要求每年對人員施行隱私及安全訓練。每年均依據業界常規及 IBM 業務需求，重新驗證 IBM 安全政策。依據綜合性意外事件回應程序處理資安事件。IBM 訂有實體安全標準，以規定僅限授權人員得以進出 IBM 資料中心，包括對於進出位置之限制與監視。訪客進入時必須登記，滯留於所在處所時必須有專人陪同。

### 2.2 存取控制

IBM 授權人員對於中介「閘道」管理主機使用雙重鑑別措施。可能利用「IP 封鎖」防止美國禁運國家使用者進行存取，及防止已知有危害網際網路網站及使用者進行存取。對客戶資料進行的存取，以及主機作業環境的資料轉入或傳出，都會予以記錄。支援本「雲端服務」之 IBM 資料中心禁用 WIFI。

本「雲端服務」於 IBM 網路與客戶位置之間進行資料傳輸時會加密內容。

「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時會加密內容。

### 2.3 服務完整性及可用性

作業系統、應用軟體防火牆規則之修改，依 IBM 之變更管理處理程序予以處理。防火牆規則之變更，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。經授權之管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解決潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心使用惡意軟體偵測系統（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）。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。預定用於離站儲存體之備份/抄寫資料，於傳輸時及處於靜止狀態時，均施以加密。

### 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，及為得以進行集中分析、警示及報告，係以即時方式對集中日誌儲藏庫執行活動記載。資料均經簽署，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，可於需要時聯絡全年無休待命的安全專業人員。

### 2.5 循規準則

本「雲端服務」目前尚未經美國-歐盟安全港認證。

IBM 為遵循 IBM 資訊安全政策，每年均於正式作業資料中心執行業界標準 SSAE 16 稽核（或其同級稽核）。IBM 每年均取得用以提供「雲端服務」之特定 SoftLayer 資料中心位置之 SOC II 憑證。IBM 之 SOC II

檢閱作業會稽核 SoftLayer 資料中心對其實體設施所為營運方式之安全性、可用性及程序完整性。稽核報告於「客戶」及其稽核人員提出要求時予以提供。

### 3. 服務水準協定

IBM 依「交易文件」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。

#### 3.1 定義

- a. **可用度扣抵** - 係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補償。如係直接從 IBM 取得「雲端服務」者，「可用度扣抵」將針對日後「雲端服務」之發票，以折抵方式提供之。如係從「IBM 事業夥伴」取得「雲端服務」者，IBM 將直接折讓給「客戶」。
- b. **「請求 (Claim)」** - 係指「客戶」由於「合約月份」期間未符合服務水準之規定，而向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指「雲端服務」期間的每一個完整日曆月份，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. **停用時間** - 係指正式作業系統處理「客戶」有權使用之「雲端服務」之停止時段。「停用時間」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) 「客戶」搭配「雲端服務」或第三人軟體、硬體或其他技術一併使用內容、設備或應用程式時所產生之問題；
  - (4) 「客戶」未遵守所需的系統配置及支援平台，或「客戶」之系統管理、指令或程式設計發生錯誤；
  - (5) 「客戶」所致之安全侵害或其所執行之安全測試；或
  - (6) IBM 遵照「客戶」或代表「客戶」之第三人所提供予 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」。

#### 3.2 可用度扣抵

為提交「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響貴客戶使用「雲端服務」的 24 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台提交各「事件」之「嚴重性層級 1」支援問題單（如以下「技術支援」一節所定義）。「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」。

應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，提出「可用度扣抵」之「請求」。

- a. 「可用度扣抵」所依據之期間為從「客戶」報告「停用時間」時算起的「停用時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間之「雲端服務」累計可用度，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，如下表所示。

於任何「合約月份」中所獲得之「可用度扣抵」總計，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的 50 % 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<br>（「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」*<br>之百分比） |
|------------|--|
| <99%       | 5%   |
| < 97%      | 10%  |
| < 95%      | 25%  |
| <90%       | 50%  |

\*如「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「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。

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。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘<br>- 停用時間 440 分鐘<br>= 42,760 分鐘 | = 合約月份期間可用度達 98.98% 時為 5% 可用度扣抵 |
| <hr/> 總共 43,200 分鐘                                      |                                 |

### 3.4 本 SLA 之其他相關資訊

本 SLA 僅適用於「客戶」之公司，不適用於「雲端服務」使用者所提出之請求，亦不適用於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. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過下述電子郵件、線上支援入口網站提供。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。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook (IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊)。

| 嚴重性 | 嚴重性定義   | 回應時間目標       | 回應時間涵蓋範圍   |
|-----|---|--------------|------------|
| 1   | <b>顯著業務影響/服務停機：</b><br>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，且表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。 | 1 小時內        | 全年無休       |
| 2   | <b>顯著業務影響：</b><br>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 小時內（營業時間內） | 週一至週五營業時間內 |
| 3   | <b>次要業務影響：</b><br>表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。   | 4 小時內（營業時間內） | 週一至週五營業時間內 |
| 4   | <b>最小業務影響：</b><br>查詢或非技術要求。   | 1 日（營業時間內）   | 週一至週五營業時間內 |

## 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. **「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)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠存取及使用「雲端服務」的每一個實例的授權。
- b. **兆位元組 (TB)** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方之位元組。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所處理的 TB 總數的授權。

- c. 「要求」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「申請」是客戶授權 IBM 執行服務的動作。視服務而定，「申請」可以是書面通知形式，或是透過通話、電子郵件或線上案例提出的支援申請。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋提交給「雲端服務」的「要求」總數的授權。

## 5.2 局部月計費

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

## 5.3 隨需應變費用

「交易文件」中所明訂之隨需應變費用規定，於「客戶」要求啟動隨需應變之該部分時適用之。

## 6. 期間及續約選項

### 6.1 期間

「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，詳如依「權利證明書」之規定。「客戶」得與 IBM 或 IBM 事業夥伴聯繫後，提升前項期間內「客戶」對「雲端服務」之使用層級，且該項使用層級之提升，應於「交易文件」中予以確認。

### 6.2 期間續約選項

「交易文件」應載明以下哪一項目適用於「雲端服務」期間之續約方式。

#### 6.2.1 自動續約

採用自動續約者，「雲端服務」將自動續約「交易文件」所定期間（一年期間或同於原將到期期間），但「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為書面終止者，不在此限。

#### 6.2.2 持續計費

採用持續計費者，「客戶」得於前項期間結束後繼續存取「雲端服務」並依持續方式計算使用費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序，「客戶」須於 90 日前為書面之取消通知。「客戶」應支付之費用包含至為前項取消之該月月末為止之任何尚未結清之存取費用。

#### 6.2.3 必須之續約

續約類型載明為「終止」者，「雲端服務」將於前揭期間結束時終止，且「客戶」之存取權亦一併終止。欲於前項期間終止日後繼續使用「雲端服務」者，「客戶」須訂購新訂用期間。

## 7. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。前項啟用軟體隨附個別授權合約者，亦適用該（該等）授權合約之條款，惟應依本節之限制規定。若本「服務說明」之條款與前項隨附授權合約互有牴觸者，本「服務說明」之條款優先適用。「客戶」於「雲端服務」到期或終止時，應負責移除啟用軟體。

包含下列啟用軟體：

### AFP 檢視器：

「客戶」得存取及下載「AFP 檢視器」。「AFP 檢視器」係為 Web 瀏覽器外掛程式，「客戶」得將其安裝於使用者之 Web 瀏覽器，以檢視採用 AFP（「進階功能列印」）格式之文件。已完成 Web 存取設定且需要存取及檢視採用 AFP 格式之文件之使用者，「客戶」得於該等使用者之 Web 瀏覽器上安裝 AFP 檢視器。下載「AFP 檢視器」外掛程式之相關資訊將於「客戶」提出書面要求時提供。

## 8. 一般條款

### 8.1 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。「外部使用者」係指非由「客戶」聘僱、付予薪資或非代表「客戶」行使行為之特定人員。由「客戶」聘僱或付予薪資但未於前揭關係所及範圍內存取「雲端服務」之人員，亦得為「外部使用者」。「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) 因此等「外部使用者」就「雲端服務」之相關使用所提出的請求；或 b) 此等「外部使用者」對「雲端服務」所為之任何不當使用行為。

## 8.2 FTP 軟體

欲提交擬載入「雲端服務」或於其中檢索之報告、報表或其他文件者，「客戶」必須使用 FTP（檔案傳送通訊協定）用戶端軟體。IBM 將提供用以連接至「雲端服務」之連線資訊，以提交擬載入「雲端服務」或於其中檢索之資料。

## 8.3 虛擬私密網路 (VPN)

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

## 8.4 對「雲端服務」進行 Web 或行動式存取

「客戶」得指定特定人員（稱為「使用者管理者」）為需要對「雲端服務」進行 Web 或行動式存取之使用者設定帳戶。僅限「客戶」組織內之使用者得透過 Web 或行動式介面存取「雲端服務」。IBM 將提供 Web/行動式存取連線資訊。

## 8.5 Cookie

「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「客戶」（含「客戶」之員工及外包人員）所提供之個人資訊，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「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其轉包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其轉包商內處理前項所蒐集之個人資訊。IBM 將依「客戶」之員工及外包人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資訊。

## 8.6 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以收受「雲端服務」之權益時之位置為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則，IBM 於核算稅金時，將以「客戶」訂購單中所列地址為依據。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。