

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 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」必應購買以下所定義之「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。此容量說明係作為準則，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。
- 每一「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」必應購買額外 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 小時期間內上限 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 小時期間內上限 900 GB 資料之載入及檢索。
- c. PDF 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：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 小時期間內上限 30 GB 資料之載入及檢索。
- d. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：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 小時期間內上限 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 小時期間內上限 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 小時期間內上限 1800 GB 資料之載入及檢索。
- c. PDF 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：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 小時期間內上限 60 GB 資料之載入及檢索。
- d. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：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 小時期間內上限 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 小時期間內上限 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 小時期間內上限 4.5 TB 資料之載入及檢索。
- c. PDF 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：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 小時期間內上限 150 GB 資料之載入及檢索。
- d. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：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 小時期間內上限 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

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。

3. 服務水準協定

IBM 依「權利證明書」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。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 (Availability Credits)

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 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三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」係有關整體系統之無法使用（而非特定功能之問題）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」還原時止，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」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「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「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之五十金額為上限。

3.2 服務水準

本服務之設計目的，在於提供高可用性，並以可於維護時間外使用為其目標。但系統可用性低於以下所示臨界值者，得依先前所定程序要求服務扣抵。

「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）
<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%。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。

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 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 5% 可用度扣抵
--	--------------------------------

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或電話提供。IBM 將提供技術支援聯絡資訊及相關資訊與處理程序。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。回應時間會因問題之性質與嚴重性而有所不同，如下所示。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	顯著業務影響/服務停機： 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。	1 小時內
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內
3	次要業務影響： 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
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日

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 總數的授權數。
- 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「申請」總數的授權數。

5.2 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。

5.3 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。

例如：

「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。

6. 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」。

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。

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。

管理者得選擇使用 IBM 所提供之 Content Manager OnDemand Windows 用戶端啟用軟體管理 CMOD on Cloud。

8. 一般規定

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 虛擬私有網路 (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」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，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 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

8.6 「雲端服務」中之受限功能

本「雲端服務」禁止使用 CD-ROM 主控選項，且「客戶」同意不得使用該功能。