

## IBM Content Manager OnDemand 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

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (雲端服務) 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、理賠說明書及付款/信用交易書。
  - 彈性處理含有多文件之大型資料檔。
  - 支援 PDF、AFP、Line Data、XML 等檔案格式。
- b. 自動檢索
  - 雲端中之 **Loading and Indexing** 程式可自動從報告及報表文件中擷取資料，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. 儲存體使用率
  - 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或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. 使用 IBM Content Navigator，對保存報表及報告進行 Web 存取
- g. 可啟用「保留」，以防止文件到期。
- h. 定期將報告分送至指定的內部使用者。
- i. 將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復。
- j. 安全虛擬專用基礎架構
- k. 單一標準 VPN 連線。
- l. 全年無休之正式作業環境監視、入侵偵測/滲透測試服務、軟體修補程式及軟體升級
- m. 「正式作業環境」之「變更要求」管理；標準變更要求管理就服務期間之前三個月，每週至多追蹤 3 項變更要求，其後每週至多追蹤 1 項變更要求。變更要求之預期前置時間為 7 日。未用完變更要求不得延用。
- n. 標示為「非正式作業」之「雲端服務」受下列限制拘束：
  - 貴客戶應負責監視本「雲端服務」。
  - 貴客戶應負責管理本「雲端服務」之所有非維護變更。

本「雲端服務」僅限為內部非正式作業活動而作為 貴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、內部基準評價、建置、品保等活動，及/或利用已發佈之應用程式設計介面開發供內部使用之本程式附加或延伸部分。未取得適當的正式作業授權，貴客戶無權將本「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。

IBM Content Manager OnDemand Bronze、Silver Gold 及 Platinum 隨附下列額外功能：

- 可啟用「全文檢索」，依文件所含文字尋找所儲存之文件。
- 單一登入
- 至多 4 TB 之出埠頻寬

## 1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

### 1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Express

- a. 本版本最佳效能每日最多允許 25GB 每日保存容量，以及最多 2,000 位「授權使用者」。
- b. 提供一個「正式作業」環境儲存體；1TB 資料庫儲存區、1TB 內容儲存區。
- c. 提供一個「非正式作業」環境庫儲存區；300GB 資料庫儲存區、300GB 內容儲存區。
- d. 透過「CMOD 管理用戶端」或 ARSXML 管理所有使用者定義。

### 1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 版

- a. PDF 文件之載入及檢索：於 貴客戶將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Bronze 配置即可提供 12 小時期間內上限 25GB 資料之載入及檢索。
- b. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：於 貴客戶將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Bronze 配置即可提供 12 小時期間內上限 450GB 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 貴客戶將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Bronze 配置即可利用 30,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 15GB 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 貴客戶將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Bronze 配置即可利用 30,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 250GB 資料之載入及檢索。
- e. Bronze 配置提供 1TB 儲存體。

### 1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 版

- a. PDF 文件之載入及檢索：於 貴客戶將文件提交至「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 50GB 資料之載入及檢索。
- b. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：於 貴客戶將文件提交至「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 貴客戶將文件提交至「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 貴客戶將文件提交至「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。
- e. Silver 配置提供 1TB 儲存體。

### 1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 版

- a. PDF 文件之載入及檢索：於 貴客戶將文件提交至「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 貴客戶將文件提交至「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 貴客戶將文件提交至「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 貴客戶將文件提交至「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。
- e. Gold 配置提供 3TB 儲存體。

### 1.1.5 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0 版

- a. PDF 文件之載入及檢索：於 貴客戶將文件提交至「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 貴客戶將文件提交至「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 貴客戶將文件提交至「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 貴客戶將文件提交至「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。
- e. Platinum 配置提供 5TB 儲存體。

## 1.2 選用服務

### 1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0 版

本「雲端服務」提供 1TB 額外儲存體。

### 1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

本「雲端服務」提供保存儲存體，以 1TB 為其增量。保存儲存體預期適用於使用頻率較低之資料，效能上亦可能受有限制。

### 1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

本「雲端服務」提供所選虛擬專用環境升級為單一承租人專用基礎架構，包括最多 20 TB 出埠頻寬。本附加程式無法與 Content Manager OnDemand Express 搭配使用。

### 1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

本「雲端服務」經 IBM 核准後提供予美國政府客戶及其他 貴客戶，其會提供 貴客戶選定雲端服務配置，並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。附註：若 貴客戶有多個正式作業與非正式作業環境，則應針對擬於 Federal 資料中心實作之所有環境，取得 Federal Datacenters 附加程式。本附加程式無法與 Content Manager OnDemand Express 搭配使用。

### 1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments

下列「雲端服務」僅限使用於非正式作業用途。「非正式作業」係指本「雲端服務」僅限為內部非正式作業活動而作為 貴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、品質確保等活動，及/或利用已發佈之應用程式設計介面開發供內部使用之本「雲端服務」附加或延伸項目。未取得適當的正式作業授權， 貴客戶無權將本「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。

#### a. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0 版

本「雲端服務」提供個別「實例」，其配置之規模與所提供之處理容量均同於 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0，但不包含高可用性與災難回復。

#### b. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0 版

本「雲端服務」提供個別「實例」，其配置之規模與所提供之處理容量均同於 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0，但不包含高可用性與災難回復。

#### c. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0 版

本「雲端服務」提供個別「實例」，其配置之規模與所提供之處理容量均同於 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0，但不包含高可用性與災難回復。

#### d. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0 版

本「雲端服務」提供個別「實例」，其配置之規模與所提供之處理容量均同於 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0，但不包含高可用性與災難回復。

## 1.3 Acceleration Services

### 1.3.1 IBM Content Manager OnDemand 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」）。本項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「交易文件」所載日期起算九十日到期。

### 1.3.2 IBM Content Manager OnDemand 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) 針對首次資料載入之準備、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「交易文件」所載日期或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

## 2. 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。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

## 3. 服務水準及技術支援

### 3.1 服務水準協定

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](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」：

- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「實例」係指對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「申請」係指 貴客戶授權 IBM 執行送交「雲端服務」或由其管理服務之動作。
- 一兆位元組為本「雲端服務」所處理、於其中使用、儲存或配置之 2 之 40 次方的位元組。
- 「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。

## 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. 附加條款

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 循規驗證

貴客戶應履行下列事項：i) 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 及其獨立稽核員驗證 貴客戶是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依發票中載明之授權人當時費率支付該等授權所需費用、其他費用與賠償責任。前述循規驗證義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

### 5.2 啟用軟體

「啟用軟體」依下列條款之規定提供予 貴客戶：

啟用軟體	適用之授權條款（如有）
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， 貴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， 貴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 貴客戶提出書面要求時提供。
IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software	貴客戶基於測試及查核之目的，或基於建立「客戶」組織內擬存取本「雲端服務」之該等人員之使用者 ID 等目的，得存取及下載本用戶端軟體。
OnDemand Web Enablement Kit	OnDemand Web Enablement Kit 提供 Java APIs for Content Manager OnDemand。 貴客戶得基於開發需要存取「雲端服務」或與其互連之客製應用程式之目的，而存取及下載本軟體。
ARSLoad	貴客戶得存取及下載 ARSLoad 程式。該程式係用於將資料載入 Content Manager OnDemand，並進行資料索引作業。

### 5.3 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， 貴客戶必須使用 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。

### 5.4 虛擬私有網路 (VPN)

貴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 貴客戶提出書面要求時提供。最多得配置一個所提供之 VPN 端點（閘道）。

### 5.5 「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 貴客戶同意不得使用該功能。