

## IBM App Connect Enterprise on IBM 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 App Connect Enterprise on IBM Cloud 為 IBM Cloud 上受完整管理之整合平台，具備各式各樣之功能，可用於連接不同應用程式。此平台可為深度整合需求提供企業層面連線功能選項。

「客戶」可使用 IBM App Connect Enterprise Toolkit 建置整合資產，此等整合資產係包裝及部署為「整合伺服器」。下載開發人員版本之 IBM App Connect Enterprise (本「雲端服務」隨附此啟用軟體) 後，即可存取 IBM App Connect Enterprise Toolkit。「整合伺服器」係於其自己之儲存器中執行，俾以確保工作量之分隔。「儲存器」可讓「客戶」將應用程式及其一切相依項目包裝成標準化組件，以利軟體開發，儲存器內含一切可讓「客戶」用於部署其整合解決方案之必要元件，包括執行時期、系統工具及程式庫。儲存器有各種不同容量大小 (例如：4GB)，容量大小係說明儲存器可存取之記憶體數量。

此外，「客戶」在應用程式間建置「流程」，並將「流程」顯現為 RESTful API 作業。「流程」係指來源與目標間資料之自動移動。

本「雲端服務」包含搭配「整合伺服器」使用「流程」，惟以下列月計數量為限：

- 一百萬次「流程執行」；
- 1 TB 出埠傳輸資料；及
- 二千個工作量小時。

提供範例之目的，在於使「客戶」得以開始使用本「雲端服務」。該等範例僅為舉例說明之用，不得使用於正式作業。

IBM Cloud 為 IBM 之開放式標準雲端平台，用於建置、執行及管理應用程式和服務，係為本「雲端服務」之技術必備項目。於供應前述項目時，「客戶」必須備有 IBM Cloud 帳戶。新使用者可透過線上登錄表單進行存取登錄，網址如下：<https://console.bluemix.net/registration>。

#### 1.1 IBM App Connect Enterprise Additional Flows

若「客戶」之需求超過內含「流程」使用數量，「額外流程實例」可供訂用下列月計附加數量：

- 一萬次「流程執行」；
- 10 GB 出埠傳輸資料；及
- 二十個工作量小時。

#### 1.2 IBM App Connect Enterprise Hybrid Entitlement

IBM App Connect Enterprise Hybrid 供應項目授權 - 可讓「客戶」經由雲端使用本「雲端服務」供應項目，或以就地部署之方式安裝本軟體 (亦即，「IBM 程式」)。

本授權隨附之「IBM 程式」為 IBM App Connect Enterprise。

「客戶」可使用「IBM 程式」及享有技術支援與「IBM 程式」升級，惟「客戶」需繼續訂用「雲端服務」。

### 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有任何之規定，雙方當事人同意其等皆瞭解英文，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=BDB070B0C02811E5BA010CF56D8211B6>

「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

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衝擊且本「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「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「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。

對於組合「雲端服務」（個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售），將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與單一個別「雲端服務」有關之「請求」。

#### 3.2 服務水準

合約月份期間的本「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」之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及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.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.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。

啟用軟體 IBM App Connect Enterprise 之技術支援，僅限於當此啟用軟體在「切換」模式下執行時始予提供。

## 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。

- 「虛擬處理器核心」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實體伺服器」是一種實體電腦，由處理裝置、記憶體及輸入/輸出功能組成，可為一位或多位使用者或一個或多個用戶端裝置執行所要求的程序、指令或應用程式。若運用框架、刀鋒伺服器機箱或其他類似設備，則每一備有所需元件之可分離實體裝置 (例如：刀鋒伺服器或框架裝載裝置) 本身即視為一部個別「實體伺服器」。「虛擬伺服器」是一部藉由分割可供「實體伺服器」或未分割「實體伺服器」使用之資源而建立之虛擬電腦。「處理器核心」(通稱處理器或 CPU) 係為運算裝置內用以解譯及執行指令之功能裝置。「處理器核心」至少包含一個指令控制裝置，以及一個或多個算術或邏輯裝置。「虛擬處理器核心」係為未分割「實體伺服器」中之「處理器核心」，或分配給「虛擬伺服器」之虛擬核心。「客戶」應在其權利證明書或交易文件中所指定之計量期間，針對供本「雲端服務」使用之各「虛擬處理器核心」取得足量之授權數。
- 「十億位元組 (GB)」係指「雲端服務」之授權計量單位。一十億位元組 (GB) 係被定義為 2 之 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「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 GB 總數之授權。
- 「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。

### 5.2 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。

### 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。

## 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「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所载。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「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. 其他條款

### 7.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「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，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

### 7.2 第三人網站或其他服務的鏈結

本「雲端服務」可能包含可連接或用以存取下列項目之鏈結：第三人之資料服務、資料庫、Web 服務、軟體或其他內容（統稱「內容」）。此內容之存取係依「現狀」提供，不提供任何明示或默示之保證，包括所有權、未涉侵權或未涉干擾之保證，以及默示之適售性及符合特定效用的保證與條件。前述存取得由相關第三人（或由 IBM）隨時依其自行決定而終止。「客戶」可能需要與第三人另外簽署個別合約，才能存取或使用此等內容。IBM 非為任何此等個別合約之當事人，但「客戶」授權 IBM 提供前揭存取，以作為本「雲端服務」之一部分。「客戶」以本合約明示條件之方式，同意遵循前述個別合約之條款，以及前述第三人內容所適用之使用準則或限制，且對於因「客戶」違反此等個別合約、準則或限制所致使或相關之任何求償，「客戶」同意保障 IBM 免於任何求償及蒙受損失。若干端點應用程式可能受應用程式提供者所訂使用限制之拘束。此情形可能致使所允許呼叫之應用程式數量少於相關「雲端服務」每月限制。

### 7.3 限制及公平使用原則

本「雲端服務」之設計，目的在於當所定義之觸發事件發生時，立即執行若干「流程」，但 IBM 不保證此等「流程」之執行，將於設定時段內為之。

在異常情況下，可能需要由 IBM 採取步驟，以停止或移除對於其他使用者或整體系統效能有不利影響之不合理「客戶流程」。

#### 7.3.1 安全閘道限制

選用安全閘道元件可供使用者連接至其自己防火牆內之本端應用程式。對前揭安全閘道元件之使用，受每月 1GB 用量限制之拘束。前揭安全閘道元件在本端系統與本「雲端服務」環境之間提供加密連線，以利於本端應用程式與本「雲端服務」之間提供更安全之資料傳輸。

對選用安全閘道元件之使用，其風險由「客戶」自行承擔。對於因「客戶」使用本元件或選擇於應用程式與本「雲端服務」間使用未加密或不安全之通訊所致使或相關之第三人索賠，「客戶」同意負責賠償並保證 IBM 免於蒙受損失。

### 7.4 啟用軟體

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud 可供使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體（依個別授權條款提供授權），以協助使用本「雲端服務」。「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。啟用軟體依「現狀」提供。

- IBM App Connect Enterprise（開發人員版本）- 包括 IBM App Connect Enterprise Toolkit。
- IBM App Connect Enterprise 之作業「切換模式」：作業「切換」模式可供連接至就地部署端點，此等端點隨附於 IBM Integration Bus 10.0.0.2 版或其後版本。
- 「客戶」如另外取得 IBM App Connect Enterprise 第 11 版、WebSphere Message Broker 第 7 版或第 8 版或 IBM Integration Bus 第 9 版或第 10 版使用授權者，得下載及部署 IBM Integration Bus 10.0.0.2 版或其後版本作為啟用軟體，以搭配其舊版 IBM Integration Bus 一併在「切換模式」下執行，且對於現有就地部署授權不生影響。
- IBM App Connect Studio：用以建置「流程」之 IBM App Connect Enterprise 第 11 版選用元件，此等「流程」可供使用者離線設計及測試整合專案，再將其發佈至本「雲端服務」。
- Secure Connector：IBM Cloud 上之 IBM App Connect Enterprise 選用可下載元件，可為本「雲端服務」之「流程」與位於防火牆後面之端點二者間之資料傳送提供安全性。

前述啟用軟體所附各授權條款互有牴觸者，本「服務說明」優先適用。