

IBM App Connect Professional

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 App Connect Professional on Cloud 為多承租人雲端型平台，可提供用以整合雲端應用程式及就地部署應用程式之工具與資源。「客戶」可選用任何獲得支援之雲端應用程式及就地部署應用程式。「客戶」於其訂用本「雲端服務」時有下列三種選項：

a. IBM App Connect Professional on Cloud Level 1、Level 2 及 Level 3

IBM App Connect Professional on Cloud 有三種預先定義實例大小可供選用。該等「實例」大小之區分，係以許可之「動作」數量及每月工作量執行期間總時數為依據。

雲端服務	每月動作數量	每月工作量時數
App Connect Professional on Cloud Level 1	20,000 個動作	100 小時
App Connect Professional on Cloud Level 2	50,000 個動作	250 小時
App Connect Professional on Cloud Level 3	100,000 個動作	500 小時

前揭各「層級」均可供「客戶」存取完整平台功能、利用工具功能配置、執行及管理應用程式整合、獲得支援之雲端及就地部署應用程式之連線功能、無限端點連線功能及無限使用者。各層級均設有「客戶」一切環境全體累計每月「動作」總數限制及每月許可使用時數。

「客戶」於購買本「雲端服務」時，可取得採用任意組合之多重「層級」，以涵蓋所需容量。「客戶」亦得利用下述選用附加程式供應項目，選購額外「動作」及時數。「客戶」於特定月份之用量如逾越某層級或累計層級之授權容量者，應依「交易文件」所定費率向「客戶」收取超額使用費。

b. IBM App Connect Professional on Cloud SaaS

IBM App Connect Professional on Cloud SaaS 係為一個「雲端服務」訂用供應項目，惟須先取得「虛擬處理器核心」授權以允許「客戶」購買專用執行時期授權，始得訂用該供應項目。此專用「實例」可供「客戶」存取完整平台功能、利用工具功能配置、執行及管理應用程式整合、獲得支援之雲端及就地部署應用程式之連線功能、無限端點連線功能及無限使用者。「客戶」為使用專用容量而須取得之虛擬核心，訂有數量下限。

本「雲端服務」亦內含 IBM App Connect Personal 之授權。IBM App Connect Personal 係一種多承租人雲端型服務，可讓使用者在應用程式間建立簡式整合流程。IBM App Connect Personal 上所耗用之「動作」應納計為每月累計「動作」計數。

c. IBM App Connect Professional Hybrid Entitlement

IBM App Connect Professional Hybrid 供應項目授權 - 可讓「客戶」經由雲端使用本「雲端服務」，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 Professional。

「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」。

1.1 選用服務

IBM App Connect Professional on Cloud Additional Actions Instance Add on

本「雲端服務」可供「客戶」使用逾越各「層級」所定「動作」數量限制之額外每月「動作」數量。各「實例」授權均可提供「客戶」額外之 1,000 個「動作」及 5 個工作量使用時數。

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址：<http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/dsp>）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。

「客戶」應自行負責提供由 IBM 提供之「雲端服務」存取點之安全連線。以安全方式將就地部署端點及雲端端點連接至「雲端服務」，其相關資訊，請參閱產品說明文件。建議「客戶」應於設定安全連線功能時審查並遵循建議步驟。

「客戶」以資料控制者之身分認定，技術及組織上所採取之安全措施適用於受保護資料之處理及性質所涉風險者，本「雲端服務」得用於處理內含個人資料之內容。「客戶」理解本「雲端服務」不提供用於保護機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料之特性。「客戶」確認 IBM 不知內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評量。

2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」實作下列安全特性：

本「雲端服務」於「客戶」選擇在美國管理內容時即納併於 IBM Privacy Shield 憑證中，並受 IBM Privacy Shield 隱私權原則之拘束，該隱私權原則載明於下列網址：http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

3. 服務水準協定 (SLA)

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

「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) 的百分之五金額為上限。

對於個別「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之組合「雲端服務」，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一個個別「雲端服務」有關之「請求」。

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）
< 99.5%	2%
< 99.0%	5%

*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	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 5% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

3.3 除外條款

本 SLA 不包含於 App Connector Designer 中開發之 App Connect 觸發動作流程。

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 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)，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「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	重要業務影響/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 營業小時內
3	輕微業務影響： 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」中指定之下列其中一種計費度量而銷售：

- 「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」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「虛擬處理器核心」** - 是取得「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」中所指定的計量期間，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。
- 「項目」** - 是「雲端服務」超額使用計費的一種計量單位。「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之特定項目。就「雲端服務」而言，「項目」係指「動作」。「動作」係指代表「客戶」所為之「流程」呼叫，不管是直接由「客戶」呼叫或是回應觸發事件而自動執行之流程，均同。每當執行一個「流程」時，即稱為一個「動作」。執行中之「流程」始得計為「動作」。

「流程」僅部署而未執行者，不計為「動作」。例如，若「流程」為從「A 點」至「B 點」，則每次呼叫本「流程」時，即計為一個「動作」。逾越「客戶」所訂用供應項目所定「客戶」授權用量之各「動作」，應評定其項目超額使用費。

5.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

5.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內之本「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」所載明或「客戶」所選配置所規定之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定開立發票給「客戶」。

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」上所載。「權利證明書」將載明「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」提供九十日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」一併使用前述啟用軟體。

- a. **Secure Connector** 係選用元件，可為本「雲端服務」與位於防火牆後面之端點二者間之資料傳送提供安全性。
- b. **Integration Studio** 係選用元件，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」。

8. 其他條款

8.1 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。

8.2 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、軟體或其他第三人內容（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。存取得由相關第三人隨時依其決定而終止。「客戶」可能需要與第三人簽署個別合約，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。為作為本合約之明示條件，「客戶」同意遵守此等個別合約之條款。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。