

IBM Digital Content Hub

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 Digital Content Hub 係為雲端型內容管理解決方案，可讓事業單位使用者儲存及管理 Web 內容及相關資產，例如：影像、文件及視訊等。本解決方案提供一套具備完整功能之 API，可讓「客戶」存取其設施，並提供一種用以管理內容及資產之適用於平板電腦之商業使用者介面。

1.1 IBM Digital Content Hub - Base

本「雲端服務」供應項目最多可供「客戶」儲存 10,000 個內容項目，可供儲存之內容項目數量，須視下列許可資產儲存容量及資料傳送容量而定：

- 資產儲存容量 - 10GB
- 資料傳送容量 - 100GB

資產儲存容量 - 係指於本「雲端服務」內所管理之一切內容及資產所需總計儲存容量（以 GB 計）。

資料傳送容量 - 係指由要求本「雲端服務」所提供已發佈內容或資產之應用程式所耗用之總資料傳送容量（以 GB 計）。

1.1.1 IBM Digital Content Hub - Base - Asset Storage Pay Per Use

本服務提供依使用付費之額外「資產儲存容量」（以 10GB 為其增量）（適用於「客戶」逾越其被授權使用之「額外資產儲存容量」時）。

1.1.2 IBM Digital Content Hub - Base - Data Transfer Pay Per Use

本服務提供依使用付費之額外「資料傳送容量」（以 100GB 為其增量）（適用於「客戶」逾越其被授權使用之「額外資料傳送容量」時）。

1.2 IBM Digital Content Hub - Base 選用/額外供應項目

1.2.1 IBM Digital Content Hub - Base - Additional Asset Storage

本選用供應項目可為「客戶」增加其 IBM Digital Content Hub - Base 訂用項目所含容量以外之許可「資產儲存容量」（以 10GB 為其增量）。

1.2.2 IBM Digital Content Hub - Base - Additional Data Transfer

本選用供應項目可為「客戶」增加其 IBM Digital Content Hub - Base 訂用項目所含容量以外之許可「資料傳送容量」（以 100GB 為其增量）。

1.3 IBM Digital Content Hub - Standard

本「雲端服務」供應項目最多可供「客戶」儲存 100,000 個內容項目，以及下列許可資產儲存容量及資料傳送容量：

- 資產儲存容量 - 25GB
- 資料傳送容量 - 250GB

1.3.1 IBM Digital Content Hub - Standard - Asset Storage Pay Per Use

本服務提供依使用付費之額外「資產儲存容量」（以 10GB 為其增量）（適用於「客戶」逾越其被授權使用之「額外資產儲存容量」時）。

1.3.2 IBM Digital Content Hub - Standard - Data Transfer Pay Per Use

本服務提供依使用付費之額外「資料傳送容量」（以 100GB 為其增量）（適用於「客戶」逾越其被授權使用之「額外資料傳送容量」時）。

1.4 IBM Digital Content Hub - Standard 之選用/額外供應項目

1.4.1 IBM Digital Content Hub - Standard - Additional Asset Storage

本選用供應項目可為「客戶」增加其 IBM Digital Content Hub - Standard 訂用項目所含容量以外之許可「資產儲存容量」（以 10GB 為其增量）。

1.4.2 IBM Digital Content Hub - Standard - Additional Data Transfer

本選用供應項目可為「客戶」增加其 IBM Digital Content Hub - Standard 訂用項目所含容量以外之許可「資料傳送容量」（以 100GB 為其增量）。

1.5 IBM Digital Content Hub - Plus

本「雲端服務」供應項目提供「客戶」下列許可資產儲存容量及資料傳送容量：

- 資產儲存容量 - 50GB
- 資料傳送容量 - 500GB

1.5.1 IBM Digital Content Hub - Plus - Asset Storage Pay Per Use

本服務提供依使用付費之額外「資產儲存容量」（以 10GB 為其增量）（適用於「客戶」逾越其被授權使用之「額外資產儲存容量」時）。

1.5.2 IBM Digital Content Hub - Plus - Data Transfer Pay Per Use

本服務提供依使用付費之額外「資料傳送容量」（以 100GB 為其增量）（適用於「客戶」逾越其被授權使用之「額外資料傳送容量」時）。

1.6 IBM Digital Content Hub - Plus 之選用/額外供應項目

1.6.1 IBM Digital Content Hub - Plus - Additional Asset Storage

本選用供應項目可為「客戶」增加其 IBM Digital Content Hub - Plus 訂用項目所含容量以外之許可「資產儲存容量」（以 10GB 為其增量）。

1.6.2 IBM Digital Content Hub - Plus - Additional Data Transfer

本選用供應項目可為「客戶」增加其 IBM Digital Content Hub - Plus 訂用項目所含容量以外之許可「資料傳送容量」（以 100GB 為其增量）。

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：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）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。

本「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或敏感性個人資料。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。

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，將以本「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本「雲端服務」編寫及遞送系統處理之期間（「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) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

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)
<99.9%	2%
<99%	5%
< 98%	10%

*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 60 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 60 分鐘 = 43,140 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.8% 時為 2% 可用度扣抵
<hr/> 總共 43,200 分鐘	

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電話、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。

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. 「十億位元組 (GB)」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。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，取得足夠涵蓋本「雲端服務」所處理的 GB 總數的授權數。

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 依使用付款計費

若「客戶」於計量期間內實際使用之「雲端服務」訂用項目所含「資產儲存容量」及「資料傳送容量」配置逾越本授權所定限額者，針對依使用付費之超額使用部分，將依「交易文件」所定費率，向「客戶」收取費用。

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. 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指稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

7.2 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」一般作業及支援之一部分。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 關聯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。

7.3 資料之使用

IBM (a) 可以編譯與「客戶」使用 IBM Digital Content Hub 相關之聚集資料與「摘要」資料（個人識別資訊除外），以及 (b) 可以準備報告、研究、分析，以及其他由於此編譯及分析所產生的工作產品（統稱為「編譯資料」）。IBM 保留對「編譯資料」的所有權。

IBM 得基於非正式作業環境中之內部研究、測試及開發之目的而進一步使用「客戶」資料及內容，惟 IBM 須先移除內含「客戶」身分之資料欄位，且「客戶」得聯絡「技術支援中心」，選擇不要將其資料或內容使用於該等非正式作業目的。