

IBM Content Manager Enterprise Edition 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 Enterprise Edition on Cloud 係為虛擬專有雲端解決方案，可提供集中供應之安全可調式環境，用以處理完整之內容管理及工作流程要件。可提供知識工作者或業務分析師下列功能與特性：

- a. 經由 iOS 與 Android 裝置之支援，對內容進行 Web 及行動式存取
 - b. 協同文件管理 - 可讓小組易於共用文件及進行文件協作
 - c. 與 Microsoft Office 整合，以從 Microsoft Office 應用程式內檢視及儲存文件。
 - d. 以容易移入移出之方式進行文件版本化
 - e. 快速文件搜尋，包括在相容於 CMIS 介面之 雲端及就地部署之 IBM Content Manager 儲藏庫或第三人儲藏庫間，進行文件搜尋。
 - f. 以零佔用空間 (zero footprint) 之方式檢視及註釋數百種檔案類型，無須於桌上型電腦安裝任何客製檢視器。
 - g. 與 Box 整合，以與企業內外部之使用者共用文件，無須授與該等使用者存取 Content Manager Enterprise Edition on Cloud 之任何權限。本「雲端服務」供應項目不包含 Box 服務。「客戶」須另外購買 Box 服務。
 - h. 內嵌式文件遞送 - 以利定義內容導向之工作流程，並將之自動化
 - i. API 套組 - 可利用所提供之 Java API 或 WebServices 或 CMIS 介面開發客製應用程式，並與 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud 整合
 - j. 「保留管理」原則 - 據以定義及控制 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud 中內容之保留時間。
 - k. 將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復
 - l. 提供一個正式作業環境。
 - m. 至多 4 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，須個別報價
 - n. 提供全年無休之環境監視、傳輸時及處於靜止狀態時之資料加密、病毒掃描、入侵偵測/滲透測試服務、軟體修補程式及軟體升級（個別報價之客製配置或延伸項目所需之資料移轉服務或活動）。
 - o. 選擇性提供 Active Directory 整合
- 「客戶」應購買以下所定義之基本服務供應項目之訂用。

基本供應項目包括多承租人環境中所選資料中心內之供應項目。前揭內容以外之任何供應項目，將需要「專用附加程式」。各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。此容量說明之目的，在於作為準則，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。

1.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze

- Bronze 配置之預定用途為至多支援每日汲取、檢視、編輯或儲存 6,000 份文件，以及至多 50 位並行知識工作者同時使用。
- Bronze 配置提供 1TB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Silver

- Silver 配置之預定用途為至多支援每日汲取、檢視、編輯或儲存 15,000 份文件，以及至多 250 位並行知識工作者同時使用。
- Silver 配置提供 1TB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Gold

- Gold 配置之預定用途為至多支援每日汲取、檢視、編輯或儲存 100,000 份文件，以及至多 1,000 位並行知識工作者同時使用。
- Gold 配置提供 3TB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.4 IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum

- Platinum 配置之預定用途為至多支援每日汲取、檢視、編輯或儲存 200,000 份文件，以及至多 5,000 位並行知識工作者同時使用。
- Platinum 配置提供 5TB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.5 選用服務

1.5.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Storage Add-On

倘「客戶」逾越所選配置所含 TB 儲存容量，「客戶」應購買額外授權。

1.5.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Dedicated Add-On

「客戶」得將所選虛擬私有環境升級為單一承租人專用基礎架構。該基礎架構至多包含 20 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，須個別報價。

1.5.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environments

「客戶」可購買適用於測試與開發用途之額外實例。此非正式作業環境不得使用於正式作業用途。

a. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Bronze

(1) 此非正式作業環境配置規模之調整，與 IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze 相同。

(2) 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

b. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Silver

(1) 此非正式作業環境配置規模之調整，與 IBM Content Manager Enterprise Edition Silver 相同。

(2) 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

c. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Gold

(1) 此非正式作業環境配置規模之調整，與 IBM Content Manager Enterprise Edition Gold 相同。

(2) 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

d. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Platinum

(1) 此非正式作業環境配置規模之調整，與 IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum 相同。

(2) 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

1.6 設定服務

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition 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) 針對起始資料載入之準備、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「客戶」之「權利證明書」中所載授權購買日起算九十日到期。

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition 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) 針對起始資料載入之準備、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，均自授權購買日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

2. 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。

一切資料，均採用符合 FIPS 1402 第 1 級標準之全磁碟加密方式予以保護。本解決方案之資料分類預設將資料歸為「客戶」機密之資料。IBM 於「客戶」要求預期工作量時，應協同「客戶」處理其他法規需求（例如：HIPAA、PIPEDA、FFIEC、PCI 等），此協同處理可能會影響解決方案架構及計費。

本「雲端服務」可讓「客戶」輸入及管理內含所適用之隱私權法律可能視為個人資料及敏感性個人資料 (PI/SPI) 之內容，包括但不限於：

- a. 聯絡資訊（例如：地址、室內電話號碼及手機號碼、電子郵件）
- b. 敏感性個人資料（例如：政府識別碼、出生日期、公民身分、護照號碼等資訊）
- c. 聘僱資訊（例如：教育、工作歷程、工作地點、薪酬與福利，以及績效）

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) 的百分之五十金額為上限。

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%	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 440 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 440 分鐘 = 42,760 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.9% 時為 5% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

4. Business Continuity

本「雲端服務」係配置以支援以下所定之業務持續目標。業務持續目標有助於確保組織之重要商業功能將於主要運算位置發生災難後，於合理之短暫期間內，及承受低程度之資料減失，回復為作業狀態。於判定主要運算位置所發生之意外事件須由次要位置執行容錯移轉後，IBM 應執行業務持續計劃及相關活動，以支援以下所述之回復目標。使用於本「雲端服務」之非正式作業環境，在位於主要位置之服務還原之前，均需重新整理及重新配置，始得接受正式作業工作量。

業務持續目標	
回復點目標	4 小時
回復時間目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 連續 4 小時（適用於購買第二份同等「非正式作業」環境之情形）。 ● 至少連續 24 小時（適用於未購買第二份「非正式作業」環境之情形）。

5. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件及支援入口網站提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為本「雲端服務」之一部分，皆受本「服務說明」之規範。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
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	全年無休
2	顯著業務影響： 本服務之重要特性或功能在使用上嚴重受限，且將對業務產生顯著影響。	2 營業小時內	週一至週五營業時間內
3	輕微業務影響： 顯示服務或功能尚可以使用，但對作業未造成重要影響。	1 個營業日	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 可等待至日後排定維護或版本時才執行之查詢或非技術要求或維護項目。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

6. 授權與付款資訊

6.1 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」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。
- 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 TB 總數之授權數。
- c. 「約定」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

6.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

6.3 設定服務計費

「設定服務」係根據「約定」來購買，並依「交易文件」所定費率收取費用。

7. 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」。

8. 啟用軟體

本「雲端服務」包含下列啟用軟體：「客戶」僅限搭配本「雲端服務」一併使用啟用軟體。

a. System Administration Client 軟體

「客戶」得存取及下載 System Administration Client 軟體。System Administration Client 軟體係為 Java 應用程式，得安裝於具有管理存取權之特許使用者的桌上型電腦，以協助該等使用者定義及檢視項目類型定義、定義使用者、定義群組，以及定義 ACL 和權限等等項目。

b. Java SDK

「客戶」得為開發擬用以存取「雲端服務」之客製應用程式，而存取及下載本軟體。

9. 其他條款

9.1 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。

9.2 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。「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) 此等外部使用者就「雲端服務」提出的請求；或 b) 此等外部使用者對「雲端服務」所為之不當使用行為。

9.3 第三人網站或其他服務的鏈結

若「客戶」或「雲端服務使用者」將內容傳輸至「雲端服務」所鏈結至或供其使用之第三人網站或其他服務，則「客戶」及該「雲端服務使用者」同意 IBM 啟用任何此等內容傳輸，但是此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，也不對此等第三人網站或服務負責。

9.4 虛擬專用網路 (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。

9.5 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。