

IBM Cloud Enterprise Records

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

IBM Cloud Enterprise Records 為記錄管理所適用之專用雲端解決方案，此解決方案結合內容、處理程序、內容聯合技術及連線功能，藉由支援自記錄之建立至其處置之整個生命週期，達到將一切以記錄為基礎之活動自動化之目的。

「客戶」必須至少購買下列其中一項必備基本服務供應項目之訂用項目，且需為其同級（亦即，Bronze、Silver、Gold 及 Platinum）之供應項目：

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Case Manager on Cloud

1.1 供應項目

每一基本供應項目分別代表用以處理以下所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。實際結果可能會因「客戶」細節不同而有所差異。

1.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Bronze 配置預定可供 50 位並行知識工作者同時使用。

1.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Silver 配置預定最多可供上限 250 位並行知識工作者同時使用。

1.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Gold 配置預定最多可供上限 1,000 位並行知識工作者同時使用。

1.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Platinum 配置預定最多可供上限 5,000 位並行知識工作者同時使用。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

「客戶」可購買適用於測試與開發用途之額外「實例」。本 Cloud Enterprise Records Non-Production Environment 不得使用於正式作業用途。

a. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

此非正式作業環境配置規模之調整，與 IBM Cloud Enterprise Records Bronze 相同。此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

b. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

此非正式作業環境配置規模之調整，與 IBM Cloud Enterprise Records Silver 相同。此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

c. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

此非正式作業環境配置規模之調整，與 IBM Cloud Enterprise Records Gold 相同。此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

d. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

此非正式作業環境配置規模之調整，與 IBM Cloud Enterprise Records Platinum 相同。此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

1.2.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-On

「客戶」得將所選虛擬專用環境升級為單一承租人專用基礎架構。該基礎架構至多上限包含 20 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，另外報價收費。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 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，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5B05B690D05811E78F8FA93481EF6122>

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。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）。

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. 費用

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」：

- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

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. 其他條款

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 外部使用者存取

「客戶」可選擇授予外部使用者對本「雲端服務」之存取權。「客戶」對於此等外部使用者應負責任，包括且不限於 a) 此等外部使用者所提與本「雲端服務」有關的任何請求；或 b) 此等外部使用者對本「雲端服務」所為之任何不當使用。

5.2 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」所鏈結或提供之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「雲端服務使用者」必須同意 IBM 啟用「內容」之任何傳輸，但該互動僅係存於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對前揭第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，亦不對該等第三人網站或服務負責。

5.3 虛擬專用網路 (VPN)

「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「客戶」提出書面要求時提供。