

## IBM Order Management

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 Order Management 係為全通路訂單管理雲端服務，可讓內外部供應來源達到「客戶」之服務水準並符合商業規則。本「雲端服務」可協同「客戶」之供應商，透過全球網路，將多通路訂單合併，提供需求、庫存及供應之單一視圖。本項「雲端服務」會與電子商務、倉儲、供應鏈、金融、稅務、付款及其他內外部處理程序整合。IBM Order Management 包含下列解決方案型套件與服務，可對映至「客戶」訂單管理程序需求。

#### 1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

##### 1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

IBM Order Management-Essentials Edition 提供簡介型全通路訂單管理之「IBM 雲端服務」。本項服務之設計，旨在包含基本訂單管理功能，以擴增現有電子商務促進計劃或推行新全通路促進計劃。此版本具有一組較小之標準化核心特定功能，利用標準化配置範本提供複雜性較低之專案選項。本項「雲端服務」係以訂用及依使用付費為依據而提供，且包含下列功能：

- 訂單遞送  
彙整、管理及監視訂單，以支援簡式全通路作業。透過延伸企業進行訂單之委外規則控管遞送。提供訂單遞送引擎，經由訂單之生命週期（由建立、排程、履行及開立發票等作業所構成之週期），進行訂單之規範及監控。
- 簡式可供貨庫存  
合併來自多重系統之庫存資訊，進而產生與訂單履行直接相關之供應與需求之單一視圖。為銷售通路所為之庫存可用性查詢及預約提供支援。
- 排程  
提供可配置規則，據以針對納入考量之訂單、供應限制、產品限制及「客戶」之商業限制進行處理控制。
- 退還  
針對退還之建立、核准、處置及退款等作業提供簡式處理程序。
- 訂單搜尋及建檔  
提供單一訂單儲藏庫，用以經由訂單之現行及已建檔之生命週期進行訂單之查閱、追蹤及監視。
- 作業報告  
藉由 Cloud Cognos Analytics on Cloud 提供例行作業交易式「雲端服務」資料之報告功能。基於本項「雲端服務」之用途，IBM Cognos Analytics on Cloud 可讓使用者僅使用 IBM Cognos 分析範例、Cognos 增補語言、架構管理程式、報告工作室、動態查詢、資料模組及報告樣本。IBM Cognos Analytics on Cloud 僅限於在本「雲端服務」所定限制範圍內，利用本「雲端服務」之資料產生作業報告，每星期以 140 份為限，不得使用於其他用途或獨立於本「雲端服務」以外使用之。「客戶」不得為移入其他任何儲藏庫，而將 IBM Cognos Analytics on Cloud 當作資料擷取公用程式。用於產生報告之資料，以作用中資料庫內之資料為限，並以七日之期間為限。「客戶」對 IBM Cognos Analytics on Cloud 所為之存取與使用，依 <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd> 所載適用於 IBM Cognos Analytics on Cloud 之最新「服務說明」文件所訂之規定。互有抵觸者，本「服務說明」之條款較 IBM Cognos Analytics on Cloud 「服務說明」文件之條款優先適用。IBM Cognos

Analytics on Cloud 之 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊) 條款適用於本功能。

本項「雲端服務」供應項目訂用費用包含下列資源及服務。如需詳細資訊，請參閱「附加條款」等節：

- 一個測試環境
- 一個正式作業環境

### 1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

IBM Order Management-Standard Edition 為功能較為完備之全通路訂單管理之「IBM 雲端服務」供應項目，其設計目的，在於進行內外部供應與需求來源之智慧型比對，並同時遵循可由組織配置之商業規則。本供應項目可協同供應商，透過全球網路，將多通路訂單合併，提供需求、庫存及供應之單一視圖。本供應項目可經由各種支援整合方式，與電子商務、倉儲、供應鏈、金融、稅務、付款及其他內外部處理程序整合。本項「雲端服務」係以訂用及依使用付費為依據而提供，且包含下列功能：

- 訂單編配作業  
彙整、管理及監視來自一切通路之訂單，以允許複式多層少訂單編配作業得以偵測及呈報問題狀況。智慧型採購引擎可透過來自延伸企業之多個參與者協調履行事宜。提供單一訂單儲藏庫，用以修改、取消、追蹤及監視訂單生命週期。
- 多階段庫存可見性  
合併來自多重系統之庫存資訊，進而產生多種需求與供應類型之單一視圖。運用可理解建立庫存專區、入埠庫存之商業規則，及監視庫存臨界值及庫存移動速度，進行整個多階段供應鏈之需求與供應類型之比對。提供角色特定庫存視圖。
- 排程優化  
提供可配置規則，據以針對納入考量之訂單、進階優化規則、多層級訂單關係、供應與資源規則、產品與關係規則，以及「客戶」之商業規則及出貨喜好設定進行處理控制。
- 逆向物流  
將多項退還或維修要求鏈結至原始銷售訂單，以啟用維修生命週期追蹤。依照商業規則，將逆向庫存往回追蹤至適當地點。
- 進階訂單搜尋及建檔  
提供改良式工具，藉由訂單之現有及已建檔生命週期，進行訂單之搜尋、保留及監控。
- 作業報告  
藉由 Cloud Cognos Analytics on Cloud 提供例行作業交易式「雲端服務」資料之報告功能。基於本項「雲端服務」之用途，IBM Cognos Analytics on Cloud 可讓使用者僅使用 IBM Cognos 分析範例、Cognos 增補語言、架構管理程式、報告工作室、動態查詢、資料模組及報告樣本。IBM Cognos Analytics on Cloud 僅限於在本「雲端服務」所定限制範圍內，利用本「雲端服務」之資料產生作業報告，每星期以 140 份為限，不得使用於其他用途或獨立於本「雲端服務」以外使用之。「客戶」不得為搭配其他儲藏庫一併使用，而從 IBM Cognos Analytics on Cloud 擷取資料。用於產生報告之資料，以作用中資料庫內之資料為限，並以七日之期間為限。「客戶」對 IBM Cognos Analytics on Cloud 所為之存取與使用，依 <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd> 所載適用於 IBM Cognos Analytics on Cloud 之最新「服務說明」文件所訂之規定。互有牴觸者，本「服務說明」之條款較 IBM Cognos Analytics on Cloud 「服務說明」文件之條款優先適用。IBM Cognos Analytics on Cloud 之 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊) 條款適用於本功能。

本項「雲端服務」供應項目訂用費用包含下列資源及服務。如需詳細資訊，請參閱「附加條款」等節：

- 一個整合環境
- 一個測試環境
- 一個前置正式作業環境
- 一個正式作業環境

- 一日之「回復點目標」及四十八小時之「回復時間目標」

## 1.2 選用服務

以下說明 IBM Order Management 之選項：

### 1.2.1 IBM Order Management - AddOn - Store Engagement

Store Engagement 之設計，旨在增加商店員工在商店各方面之效率，包括商店後台功能及商店前台功能。Store Engagement 包括下列功能：

- 在商店履行訂單取貨、包裝訂單或訂單出貨之能力。
- 檢視、執行及管理進入商店之訂單的取貨、包裝及出貨作業。
- 記錄、執行及管理商店裝運和訂單之送入收件活動。
- 檢視、執行及管理進出商店之訂單的取貨、包裝、出貨或接收移轉單。
- 批次取貨，容許根據項目進行多張訂單一次取貨，相對於一次一張訂單。
- 商店儀表板，用以檢視商店客戶訂單履行的狀態。
- 不管履行方法或履行位置，可根據履行網路的可供貨庫存，從商店擷取訂單的能力。
- 快速訂單擷取及結帳功能。
- 具有訂單修改功能的進階客戶服務，包括取消訂單、取消明細行、變更履行方法，新增/移除項目，調整價格，及新增/修改訂單附註。
- 退貨功能，包括所有訂單的擷取處理，而不論其購買通路。擷取無理由退貨之能力。
- 「客戶服務」提供個人化建議和訂單歷程資訊，以便對客戶有更深入的瞭解。新增關於客戶之附註的能力，其可顯示在通路上。

擬於採用或呼叫 Order Management API 及服務之商店內使用「客戶裝置」者，其必要條件為購買 Store Engagement AddOn。

### 1.2.2 IBM Order Management - AddOn - Call Center

Call Center 為提供客戶服務代表 (CSR) 利用單一存取點之方式存取商務資訊，係 Web 型雲端服務電話服中心解決方案。Call Center 支援彈性客戶互動，以協助啟用「隨處可訂購，隨處可領取」("order from anywhere, fulfill from anywhere") 功能。

Call Center 可讓電話客服中心代表執行以下各項：

- 可於客戶透過電話客服中心、商店或 Web 與 貴客戶品牌互動時，為客戶提供無縫體驗。
- 提供客戶交易單一視圖，以利與客戶進行更多相關交叉銷售及追加銷售之討論。
- 以快速有效率之方式處理複雜訂單修改作業。
- 允許於一次來電對個別來電中排定交付與約定之時程。
- 以接管客戶線上購物車之能力刪除無人照管訂單。
- 依客戶需求快速配置品項與服務。

客戶服務代表為進行前揭任一電話客服中心活動而擬予存取 Order Management API 者，其必要條件為購買 Call Center AddOn。

### 1.2.3 IBM Order Management - AddOn - Supply Collaboration

自動建立採購單 (PO) 以傳送予負責直接出貨或補給之供應商、管理 PO 生命週期及追蹤異常狀況，包括自動從鏈結之採購單更新訂單狀態。

### 1.2.4 IBM Order Management - AddOn - Delivery and Service Appointments

於進行訂購交易時提供排程遞送、安裝及其他附加程式服務。此附加程式搭配庫存、遞送及服務執行的整合控制一併使用規則型承諾、提供者選擇及人員配置。

### 1.2.5 IBM Order Management - AddOn - Configurator

可讓客戶、業務代表及通路夥伴依多重選項及品項特定商業規則，客製複式產品與服務。

### 1.2.6 IBM Order Management - AddOn - Pricing

依所配置之訂單（作為共同跨通路計價服務）提供規則型計價。

### 1.2.7 IBM Order Management - AddOn - Quoting

可用於建立及協議各項提案、將核准處理程序自動化，以及執行價格規則。

### 1.2.8 IBM Order Management - AddOn - Integration Environment

IBM Order Management Standard Edition 包含 Integration Environment。IBM Order Management Essentials Edition 訂用項目未包含前揭供應項目。如需額外 Integration Environment，前揭供應項目係以本「雲端服務」附加程式之提供。

### 1.2.9 IBM Order Management - AddOn - Test Environment

IBM Order Management Essentials Edition 及 IBM Order Management Standard Edition 均包含 Test Environment。如需額外 Test Environment，前揭供應項目係以本「雲端服務」附加程式之提供。

### 1.2.10 IBM Order Management - AddOn - Peak Hourly Burst Capability

為因應本「雲端服務」所支援每小時尖峰「訂單行」數量超過被授權之尖峰「訂單行」數量上限之各曆月，「客戶」得從以下「供應項目標準」一節所定標準，增加激增功能。前揭激增功能之增量為每小時 1000 訂單行，並以依使用付費之方式計費。「客戶」於其已要求擴充處理容量之各月份之期間，應就此功能支付費用，惟需於該功能仍供「客戶」使用時，始予計費。本項服務之訂購，需於預期激增功能即將發生時之該（該等）月份前至少 60 日為之。

### 1.2.11 IBM Order Management - AddOn - Time Zone Support

可支援額外之第二個或第三個時區中之非嚴重性層級 1。

### 1.2.12 IBM Order Management - AddOn - Virtual Private Network

在網際網路中之整合連線未予加密或未予適當保護之情形下，本項「雲端服務」才需要 VPN。需有備用電路，方能提供高可用性。

### 1.2.13 IBM Order Management - AddOn - Direct Connect SoftLayer 1 GB

提供改良連線功能選項，可讓客戶於其遠端網站環境與 IBM Cloud 部署間建立直接、專用連線。

### 1.2.14 IBM Order Management - Standard Edition - AddOn - Recovery Time Objective Improvement

針對商業延續之回復目標改善提供四小時「災難回復時間目標」及二小時「災難回復點目標」。本 Recovery Time Improvement 僅適用於 Standard Edition。

## 1.3 Acceleration Services

### 實作確保服務

「實作確保服務」為諮詢服務，IBM 於該等服務中提供特定範圍與主旨（針對下述適用供應項目所定義者）內之「客戶」雲端服務實作計劃（「範圍內計劃」），俾以評量現成可用之雲端服務功能及架構/技術在延伸規格及客製作業上之適用性。於進行前揭審查程序時，IBM 將傳達有關主要客製作業與延伸規格之架構和設計及有關解決方案實作計劃之實作典範。

為完成前揭審查，「客戶」應即時提供有關「範圍內計劃」之必要背景及支持資訊與文件說明，此外，為得以提供第一手知識，「客戶」亦應指派適當之「客戶」人員或「客戶」指定第三方服務提供者，專責處理「範圍內計劃」。「客戶」及選用之「客戶」指定第三人應即時複審前揭審查結果。

IBM 不保證原購買時數足以用於審查「客戶」之計劃，為進行完整審查，有可能需要額外購買其他時段之諮詢時間。倘若所購買時數不足以用於審查整個專案，將以受理範圍廣度與受理範圍深度二者之權衡為優先考慮。不論是否用完所有時數，本項服務於「交易文件」所定約定時數內執行聯合規劃及指派之作業與交付項目，以及與「客戶」共同完成審查時，即視為完成。「客戶」未能即時提供必要資訊以執行「實作確保服務」者，「實作確保服務」活動將停止，且本項服務亦視為完成。

「實作確保服務」僅適用於服務期間，且應依針對下述各適用供應項目所指定之每小時承諾上限與主旨範圍上限之規定。剩餘未使用諮詢時數，於適用服務期間結束時到期並失效。

### 1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental

本項服務在六個月服務期間內，於進行本「雲端服務」設計及實作之期間，提供最多上限 80 小時之累計諮詢時數。前揭審查涵蓋解決方案大綱與定義文件，以及實作專案計劃。審查項目之清單，必要時，經「客戶」與 IBM 達成合意，得依預期專案風險修改之。

### 1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

本項服務在六個月服務期間內，於進行本「雲端服務」設計及實作之期間，提供最多 160 小時之累計諮詢時數。前揭審查涵蓋解決方案大綱與定義文件、實作專案計劃、巨集/密集短期工作設計計劃、測試計劃、上線備妥計劃、Business User & DevOps 備妥計劃，以及技術知識轉移計劃。審查項目之清單，必要時，經「客戶」與 IBM 達成合意，得依預期專案風險修改之。

### 1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

本項服務在六個月服務期間內，於進行本「雲端服務」設計及實作之期間，提供最多 240 小時之累計諮詢時數。前揭審查涵蓋功能需求、非功能需求、解決方案大綱與定義文件、專案計劃、巨集/密集短期工作設計計劃、效能目標、測試計劃、建置與部署程序、上線備妥計劃、Business User & DevOps 備妥計劃，以及技術知識轉移計劃。審查項目之清單，必要時，經「客戶」與 IBM 達成合意，得依預期專案風險修改之。

### 1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

本服務於原條款內另增額外八小時服務時數，以延長 Fundamental、Standard 及 Comprehensive Implementation Assurance Service 等服務之服務時數。

## 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。

#### Order Management :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

#### Store Engagement AddOn :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

#### Call Center AddOn :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

## 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](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。
- 「訂單明細行」為「雲端服務」所管理或處理訂單上之行項目。
- 「連線」係指對先前或目前提供予「雲端服務」之資料庫、應用程式、伺服器或其他類型之裝置所為之鏈結或關聯。
- 「客戶裝置」係指對存取「雲端服務」之伺服器環境要求或從之接收執行指令、程序或應用程式之裝置。
- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式 (例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器) 存取「雲端服務」之特定使用者。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。

## 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 啟用軟體

「啟用軟體」依下列條款之規定提供予「客戶」：

啟用軟體	適用之授權條款 (如有)
IBM Order Management Developer Toolkit	<a href="https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument">https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument</a>

### 5.2 支付卡產業 (PCI) 帳戶資料

「PCI 帳戶資料」之儲存、傳輸或處理，並非本項「雲端服務」之預定用途。為減少曝露風險，「PCI 帳戶資料」應予重新導向，鍵入資料時應使用資訊訊框 (iFrame) 或採用其他可將「PCI 帳戶資料」直接從「客戶」瀏覽器傳送至 PCI 相容付款提供者之技術。

如有必要，本項「雲端服務」將允許「PCI 帳戶資料」遍訪網路，並允許在 DMZ 與應用程式層內伺服器影像上處理該等資料。「PCI 帳戶資料」得先於記憶體中處理，再轉遞予「客戶」之付款提供者，但不得使用本「雲端服務」，將該等資料傳送至資料庫或寫入裝置上之檔案系統。

IBM 於訂用期間將遵循由本項「雲端服務」管理之控管方法所適用之「支付卡產業資料安全標準 (PCI DSS)」。所適用之控管方法應利用「特約商家自我評量問卷第 D 版」(SAQ D) (此問卷內含「循規證明」(AOC)) 或 PCI DSS 所定適當之提報方法予以記載。

### 5.3 雲端服務更新

IBM 得對其所決定之「應用程式」及/或「雲端服務」，進行更新、升級、維護、修補或其他變更。「客戶」應負責確保「延伸項目」仍與本「雲端服務」相容，並負責針對為維持此相容性所須執行之「延伸項目」進行測試或開發。IBM 認為「應用程式」之升級或其他變更，對「客戶」之「延伸項目」足生影響者 (IBM 為修正本「雲端服務」之重大漏洞與風險而認為有必要之安全相關或類似修補程式除外)，IBM 將提供「客戶」開發工具箱，使其得於進行本「雲端服務」之該等變更前，將本端沙盒環境實例化，俾以測試「客戶」之「延伸項目」。

### 5.4 延伸項目

「延伸項目」可讓「客戶」建立「雲端服務應用程式」之軟體延伸項目，以配置「雲端服務」，使其符合「客戶」之商業需求。「延伸項目」係於使用本「雲端服務」時「客戶」所提供之「內容」(如「客戶」之雲端服務基本 IBM 合約所定義者)，非屬本「雲端服務」之一部分。「客戶」應自行負責一切「延伸項目」之開發、管理、維護及支援。「客戶」得與 IBM 或 IBM 以書面特別授權之第三人承包商另外個別簽訂契約，據以建立「延伸項目」。

- a. 「客戶」建立之「延伸項目」受下列額外條款之拘束：
  - (1) IBM 有權依本合約條款循規準則審查及核准或拒絕「延伸項目」之設計文件、測試計劃、測試結果及目的碼。
  - (2) IBM 得要求「客戶」執行 IBM 指定之效能測試。「客戶」應於本項「雲端服務」上線之前，給予 IBM 合理時間，用以審查前項設計文件、測試計劃與結果及目的碼，並應配合 IBM 協同解決 IBM 指出之問題。
  - (3) 「客戶」同意擬定方案並持續執行之，以防範惡意軟體被納併於「延伸項目」，包括病毒、特洛伊木馬程式、阻斷服務及其他干擾與轉換技術。
  - (4) IBM 得監視及掃描「延伸項目」，以確認有無安全漏洞及/或惡意軟體。IBM 得從「雲端服務」移除「延伸項目」或暫停「雲端服務」，至安全漏洞或惡意軟體問題獲得解決為止。
  - (5) 「延伸項目」不包含或新增獨立於本「雲端服務」之外而運作之第三人商用軟體或套裝軟體產品，且禁止新增該第三人商用軟體或套裝軟體。
  - (6) 「客戶」應自行自費負責訓練於訂用期間具備使用本項「雲端服務」之適當知識與技能層級之人員，且該等訓練應持續為之。倘 IBM 認為「客戶」未能在合理協助下執行其所需作業者，IBM 得自行決定要求「客戶」參與由 IBM 專業服務人員提供的實施知識移轉活動。前項知識移轉活動所需額外費用由「客戶」支付。
- b. 「客戶」應自行負責於一切「環境」中部署及執行「延伸項目」之一切測試。
- c. IBM 為支援「延伸項目」而需執行之額外工作 (例如：建立「延伸項目」或啟動其他整合元件)，可能說明於 IBM 與「客戶」雙方所訂個別工作說明書中，且應遵守依各該工作說明書所訂條款與費用開立發票之個別費用之規定。

### 5.5 雲端服務環境

本「雲端服務」提供功能基礎架構，以執行 IBM 有提供支援之軟體，以及必要之網路、硬體與系統升級。IBM 依據本「雲端服務」版本，提供一或多個下列環境，以作為訂用之一部分。額外環境或獨立式環境係於要求時始予提供，且需額外計費。

- 整合環境  
提供單一、功能等同之正式作業實例，以及專門用於對新「雲端服務」進行整合及功能測試之支援基礎架構，包括本「應用程式」及任何「延伸項目」。為達成準備部署至「測試環境」之建置，預定每日必須部署「整合環境」數次。

- 測試環境  
提供單一、功能等同之正式作業實例，以及一般用於對新「雲端服務」進行品質保證、效能及最終測試之支援基礎架構，包括本「應用程式」及任何「延伸項目」。「測試環境」通常僅部署穩定之程式碼串流，以依適用情況，準備最終提升至「前置正式作業」、「正式作業」及「災難回復」等環境。
- 前置正式作業環境  
提供有限正式作業抄本，以使用於部署作業及「客戶」對於含有「延伸項目」之最終「應用程式」之配置所為驗收測試。本「環境」一律維持在正式作業之運作與循規準則等標準，但並非屬於本「服務水準協定」之一部分。此為「客戶」於「正式作業」中開始使用前執行使用者驗收測試及最終效能評估/測試之主要位置。
- 正式作業環境  
正式作業環境為本「雲端服務」生命週期管理中一切「執行」軟體之最終測試點。僅限 IBM 人員或授權使用者得存取本系統。本「正式作業環境」包含由組織之使用者及「客戶」為執行其商業程序及交易，以操作為基礎而存取及使用之「應用程式」、系統及支援系統基礎架構。

## 5.6 雲端服務整合

本項「雲端服務」支援各種與傳統 (Legacy) 服務及支援服務整合之方法。下列功能係提供作為本項「雲端服務」之一部分（可能包含，也可能不包含虛擬或實體電路之使用）。

- 應用程式介面 (API)  
一組用於建置軟體與應用程式之常式、通訊協定及工具。
- 訊息佇列 (MQ)  
適用於跨處理程序通訊 (IPC) 或相同處理程序內之跨執行緒通訊。此功能可透過出埠 Java 傳訊服務 (JMS) 連線，讓本項「雲端服務」作為 MQ 網路或點對點通訊之端點。本項「雲端服務」不提供入埠連線點，亦不提供非屬本項「雲端服務」一部分之二個以上端點間之遞送作業。

## 5.7 監視

IBM 提供下列可用於評量本「雲端服務」之監視功能，從實體硬體性能到本「雲端服務」之效能，均屬評量範圍。

- 雲端基礎架構監視  
監視雲端基礎架構平台之性能與效能；
  - 應用程式監視  
監視應用程式之性能與效能；
  - 綜合監視  
利用「模擬使用者點選」監視與「應用程式」一併執行之「延伸項目」之性能與效能。
- a. 正式作業環境監視
    - (1) IBM 將依錯誤及影響之嚴重性回應平台監視器。IBM 會將偵測到之「應用程式」之無法使用視為「嚴重性層級 1」支援案例，並開始將該問題分類。
    - (2) IBM 會提供「客戶」所開發之綜合使用案例之監視功能，且依照本「雲端服務」所受影響開啟適當支援案例，並開始將該問題分類。綜合監視係以監視「模擬使用者點選」為限。IBM 會監視「客戶」之綜合監視，以便從使用者觀點評量本「雲端服務」之可用性。前述 IBM 所為之監視，係以透過模擬特定使用者體驗之點選路徑的自動化方法完成。
  - b. 非正式作業環境監視
    - (1) IBM 會將偵測到之「測試」或「前置正式作業環境應用程式」之無法使用視為「嚴重性層級 2」支援案例，並將該問題分類。倘前述問題係屬「客戶」責任範圍者，IBM 將通知「客戶」並繼續追蹤該案例。



- (2) IBM 會將偵測到之「整合環境」應用程式之無法使用視為「嚴重性層級 3」支援案例，並藉由還原為前次已知可運作備份或重新安裝之方式解決該問題。

## 5.8 訂單歷程保留

本「雲端服務」對訂單歷程之保留，於使用中表格之保留期限為一年，於歷程表格中則為額外保留二年。

## 5.9 網路整合選項

以下各項為與「客戶」網路進行整合之支援選項（但非必要選項）。

### a. 透過網際網路進行白名單連線 (Whitelisting Connections)

將對本項「雲端服務」或其若干部分之存取權限制在特定網際網路公用位址。前項限制存取提供彈性作法，可將存取權限制在「客戶」指定之位置。本項「雲端服務」包含白名單 (Whitelisting)。

### b. 透過網際網路存取之虛擬專用網路 (VPN)

透過公用網路擴充專用網路。VPN 之建置，係運用專用連線、虛擬通道作業通訊協定或資料流量加密建立虛擬點對點連線。在網際網路中之整合連線未予加密或未予適當保護之情形下，本項「雲端服務」才需要 VPN。需有備用電路，方能提供高可用性。VPN 以選用附加程式提供。

### c. Direct Connect SoftLayer 1GB

提供改良連線功能選項，可讓客戶於其遠端網站環境與 IBM Cloud 部署間建立直接、專用連線。Direct Connect SoftLayer 1 GB 以選用附加程式提供。

## 5.10 回復點目標/回復時間目標

「回復點目標」- 係指因災難致資料可能從 IT 服務中滅失之最長可容忍期間。「回復時間目標」- 係指期望達成回復之期間，於宣告災難後，需於該目標內回復商業程序，方能避免發生有關業務無法持續所致無法接受之結果。倘 IBM 合理認定已發生災難者，IBM 將善盡商業上合理之努力，達成所適用之「回復點目標/回復時間目標」。於執行「回復時間目標」時，無法使用「前置正式作業環境」。

## 5.11 Order Management 供應項目標準

本節說明各項供應項目標準（「供應項目標準」），此等標準說明各項「版本」訂用之若干功能及技術之限制。除非 IBM 與「客戶」另以書面同意，否則，「客戶」對本「雲端服務」之使用，以及本「雲端服務」之實作或配置及所許可之「延伸項目」，悉受下列「供應項目標準」所示限制之拘束。逾越下列限制所為之使用，需取得 IBM 之書面同意，始得為之，且除相關實作或客製服務之費用外，可能致生額外之本「雲端服務」費用。

本項「雲端服務」支援之每小時尖峰訂單明細行，係隨每年行數增加而遞增。若「客戶」需以暫時或永久之方式增加每小時尖峰行數，則需訂購 Peak Hourly Burst Capability 附加程式。逾越該數量時，本項「雲端服務」之效能可能降低，且不再適用本 SLA。購買 Peak Hourly Burst Capability 附加程式，即可取得額外容量。

本表指出所訂用「十萬訂單明細行」授權單位之數量所支援之每小時尖峰訂單明細行：

所訂用之「十萬訂單行」	每小時尖峰訂單明細行
1	500
2 至 5	2,500
6 至 10	5,000
11 至 17	6,000
18 至 25	9,000
26 至 37	10,000
38 至 50	18,000
51 至 75	20,000

所訂用之「十萬訂單行」	每小時尖峰訂單明細行
76 至 100	24,000
101 至 125	30,000
126 至 250	40,000
251 至 275	50,000
276 至 500	60,000
501 至 750	70,000
751 至 1,000	80,000
1,001 至 1,250	120,000
1,251 至 2,500	155,000
2,501 至 3,750	260,000
3,751 至 5,000	360,000
5,001 至 7,500	500,000
7,501 至 10,000	800,000
10,001 以上	由 IBM 依實際需求判斷

例如：已訂用 42 單位「十萬訂單行」之「客戶」，可使用 18,000 行之「每小時尖峰訂單行」。「客戶」訂用 Peak Hourly Burst Capability 附加程式後，即可增加其容量，每份「千訂單明細行」授權允許「客戶」每小時增加一千行「訂單明細行」。購買多個額外單位，即可將每小時訂單行容量增為 1,000 行之倍數。

## 5.12 終止時之責任

除本合約所定終止後之義務外，於本合約或本服務說明到期或終止時，另應遵守下列規定：

倘「客戶」要求提供正式終止計劃，IBM 為支援將「環境」轉移至非 IBM 資料中心所生人力需求或費用，應於個別合約中依雙方當事人合意之費率及條款定之。

## 5.13 定義

- **應用程式** - 提供本「雲端服務」基本功能之 IBM 軟體產品，包括程式原始及其下列全部或部分複本：1) 機器可閱讀指令與資料；2) 元件；3) 影音內容（如圖像、文稿、錄音，或圖片等）；4) 相關授權著作物；以及 5) 授權使用文件或金鑰，以及說明文件，此等文件、金鑰及說明文件由 IBM 提供，並得由「客戶」透過本「雲端服務」存取。
- **環境** - 係指「應用程式」之可部署實例，包括為支援該「應用程式」預定用途所需之基礎架構，另依上下文文義，此等環境亦指稱「整合環境」、「測試環境」、「前置正式作業環境」或「正式作業環境」。
- **延伸項目** - 由「客戶」或其授權第三人提供之軟體構件與配置，得用以實作「客戶」之商業程序流程、管理特定資料需求及提供「客戶」特定品牌行銷以支援「客戶」之商業需求，藉此達成擴充本項「雲端服務」之目的。「延伸項目」包括但不限於下列項目：為客製「客戶」對本項「雲端服務」之使用而建立之軟體程式碼、資料庫延伸、Script 或檔案，包括與「第三人服務」或資料來源進行之「整合」。「延伸項目」由「客戶」自行負責。
- **支付卡產業 (PCI) 帳戶資料** - 支付卡所含或與支付卡交易相關聯之持卡人帳戶資訊（包括簽帳卡、信用卡、預付卡、電子錢包卡、ATM 卡、POS 卡等支付卡），包括受「支付卡產業資料安全標準」(PCI DSS) 所定安全與處理準則拘束之「持卡人資料」(CHD) 及「機密帳戶資料」(SAD)。
- **第三人服務** - 係指透過本項「雲端服務」存取之第三人資料服務、資料庫、Web 服務、軟體或其他第三人內容。

## 6. 優先適用條款

### 6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因「客戶」使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別「客戶」者，**IBM** 不予使用或揭露。但 **IBM** 得使用「內容」及於提供本「雲端服務」時由「內容」所生其他資訊（「見解」除外），惟需移除個人識別碼，俾以在不使用其他資訊之情形下，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。**IBM** 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。