

## IBM Business Automation Content Services on Cloud

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

### 1. 雲端服務

IBM Business Automation Content Services on Cloud 為綜合性內容管理雲端服務，此雲端服務提供文件管理、協同作業及內容生命週期管理等功能，此等功能係作為新應用程式及現有應用程式之可靈活運用且符合成本效益之雲端服務。

本「雲端服務」功能包括：

- a. SAML 單一登入 - 支援透過 SAML 委任「客戶身分提供者」進行使用者鑑別。
- b. 使用者與群組管理 - 提供 REST API，讓 貴客戶用以管理對本「雲端服務」有存取權限之使用者與群組。
- c. 雲端服務網站 - 提供網站，可讓使用者存取作業環境及管理功能，以配置及管理本「雲端服務」。
- d. 「出埠虛擬專用網路 (VPN)」 - 提供選購性單一軟體型的 VPN 連線，用於以安全及加密之方式進行自本「雲端服務」至其外部系統之出埠通訊。前項 VPN 之相關資訊將於藉由支援問題單提出書面要求時提供。
- e. 電子郵件通知 - 提供一種通知功能，用以將使用者之本「雲端服務」存取權及密碼變更通知使用者，並將「雲端服務」之狀態及排程變更通知管理者。
- f. 自動化監視及回復 - 一天 24 小時監視「雲端服務」之可用度，並在其無法回應或無法呼叫時執行回復。
- g. 排定服務更新 - 本「雲端服務」之維護及特定功能 (feature) 更新，每隔 30 日至 90 日進行一次。IBM 將於進行排定服務更新前二週通知「帳戶管理者」。針對涉及核心產品升級之主要更新項目，IBM 將協同 貴客戶升級非正式作業環境，使 貴客戶得以在升級「正式作業」環境之前先測試新版本。貴客戶有責任在非正式作業環境內，於新版本測試其應用程式，並於 30 日內針對問題向 IBM 提出意見回饋。
- h. 「帳戶管理者」 - 持有一組用以存取作業環境之使用者登入帳號及密碼，可供使用者存取作業環境，並可指定及刪除使用者角色。可將「帳戶管理者」存取權授予多位使用者。

本「雲端服務」係以所購買之「Express 使用者」或「企業使用者」及「API 呼叫」為依據，而於二項配置中提供之。

#### 1.1 供應項目

貴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 Business Automation Content Services on Cloud Express

本配置係以所購買之「Express 使用者」及「API 呼叫」為依據。除前述一般特定功能 (features) 外，本配置另外包含下列特定功能 (features)：

- 作業環境 - 提供單一實例，該實例備有單一虛擬環境，可用於正式作業或非正式作業用途。此環境不提供高可用性。此環境之容量，取決於所購買之本「雲端服務」實例之「Express 使用者」及「API 呼叫」數量。
- 災難回復 - 「雲端服務」針對可用於進行本「雲端服務」自動回復之配置與正式作業資料，執行每日備份。該備份會加密並儲存於全球同一地區之不同資料中心位置。
- 物件儲存庫 - 客戶僅限於使用一個物件儲存庫。
- 儲存體 - 本項「雲端服務」提供 500GB 內容儲存體。貴客戶可利用「額外儲存量」購買選項新增更多儲存體。

### 1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

本配置係以所購買之「企業使用者」及「API 呼叫」為依據。除前述一般特定功能 (features) 外，本配置另外包含下列特定功能 (features)：

- 作業環境 - 提供單一實例，該實例備有專用之開發、測試及正式作業環境，此環境具有下列性質：
  - 非正式作業開發環境 - 一種虛擬環境，不含非正式作業用途適用之高可用性。此環境之容量，取決於所購買之本「雲端服務」實例之「企業使用者」及「API 呼叫」數量。
  - 非正式作業測試環境 - 一種虛擬環境，不含非正式作業用途適用之高可用性。此環境之容量，取決於所購買之本「雲端服務」實例之「企業使用者」及「API 呼叫」數量。
  - 正式作業環境 - 一種備妥高可用性正式作業之虛擬環境。此環境之容量，取決於所購買之本「雲端服務」實例之「企業使用者」及「API 呼叫」數量。
- 災難回復 - 「雲端服務」針對可用於進行本「雲端服務」自動回復之配置與正式作業資料，利用其備份與資料抄寫之結合，將該配置及資料備份及抄寫至全球同一地區之不同資料中心位置。
- 物件儲存庫 - 支援多個物件儲存庫。若本「雲端服務」使用多個物件儲存庫，則可能需要購買「額外」記憶體。
- 儲存體 - 本「雲端服務」依據所購買之「並行使用者」授權總數提供內容儲存體。貴客戶可利用「額外儲存量」購買選項新增更多儲存體。

| 企業並行使用者   | 正式作業內容儲存體數量 |
|-----------|-------------|
| 50 位以上    | 500GB       |
| 100 位以上   | 1 TB        |
| 200 位以上   | 1 TB        |
| 300 位以上   | 2 TB        |
| 400 位以上   | 2 TB        |
| 500 位以上   | 3 TB        |
| 1,000 位以上 | 3 TB        |
| 2,000 位以上 | 4 TB        |
| 5,000 位以上 | 5 TB        |

## 1.2 選用服務

### 1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

本項「雲端服務」提供軟體型 VPN 連線購買選項，此連線適用於對本「雲端服務」進行安全且加密之入埠通訊。前項 VPN 之相關資訊將於藉由支援問題單提出書面要求時提供。此特定功能適用於 Express 或「企業」配置。

### 1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

本項「雲端服務」提供額外儲存量之購買選項，於需求逾越針對所購買之使用者及 API 呼叫數量而提供之容量時，即可使用此購買選項。儲存體數量（增量為 1TB）可套用至單一環境，亦可套用至「雲端服務」實例內之多個環境。此特定功能適用於 Express 或「企業」配置。

### 1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

本項「雲端服務」提供保存儲存體購買選項。保存儲存體為較少存取之資料提供符合成本效益之替代方案。本選項之用意，在於補充（而非取代）以較新、較高存取頻率之資料儲存為目標之標準儲存選項。可購買保存儲存體，以 1TB 為其增量。此特定功能適用於 Express 或「企業」配置。

### 1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

本項「雲端服務」提供額外記憶體之購買選項，於解決方案之記憶體需求逾越針對所購買之使用者及 API 呼叫數量而提供之運算容量時，即可使用此購買選項。例如，部署多個應用程式或增加物件儲存庫數量，

可能需要更多記憶體。記憶體數量（每部虛擬機器之增量為 16GB）可套用至單一環境，亦可套用至「雲端服務」實例內之多個環境（每部虛擬機器之增量為 16GB）。此特定功能適用於「企業」配置。

### 1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

本項「雲端服務」提供額外正式作業環境之購買選項，可用於正式作業或非正式作業用途。各額外「正式作業」環境均提供高可用性。此環境之容量，取決於所購買之「正式作業使用者」數量。此特定功能適用於「企業」配置。

### 1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment

本項「雲端服務」提供額外環境之購買選項，可用於非正式作業用途。各非正式作業環境均不提供高可用性。此環境之容量，取決於所購買之「非正式作業使用者」數量。此特定功能適用於「企業」配置。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（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。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，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=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

## 3. 服務水準及技術支援

### 3.1 服務水準協定

IBM 為 貴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<br>(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」：

- 「並行使用者」係指於特定時間點同時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）存取本「雲端服務」之使用者數量。一個人多次同步存取本「雲端服務」，僅計為單一「並行使用者」。

- 「API 呼叫」係為透過可程式介面呼叫「雲端服務」。
- 「連線」係指對先前或目前提供予本「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。
- 一兆位元組為本「雲端服務」所處理、於其中使用、儲存或配置之  $2$  之  $40$  次方的位元組。
- 十億位元組 (GB) 係指由「雲端服務」處理、或於其中分析、使用、儲存或配置之  $2$  之  $30$  次方位元組資料。

## 5. 附加條款

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

貴客戶可選擇授與外部使用者（例如：客戶、供應商、代理商、夥伴）對「雲端服務」之存取權。貴客戶對於前述外部使用者之行為應負責任，包括且不限於此等外部使用者所為之任何請求。