

IBM Business Automation Workflow on Cloud

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單之計費及其他詳細資料。

1. 雲端服務

IBM Business Automation Workflow on Cloud 為軟體即服務 (SaaS) 解決方案，可將商業程序之功能與案例管理整合至雲端上之單一工作流程供應項目。此解決方案結合資訊、處理程序及使用者，進而提供全方位工作視角。除處理程序管理外，工作流程亦利用進階分析、商業規則及協同作業，造就更多成功之優化業務成果。

下列「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. 「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 - 監視本「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 IBM Business Process Manager 版本升級之主要更新項目，IBM 將協同 貴客戶升級開發環境，使 貴客戶得以在升級處理程序執行時期環境之前先測試新版本。貴客戶有責任在開發環境內，於新版本測試處理程序應用程式，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的使用者登入帳號及密碼，以管理使用者之作業環境存取權，以及指派與刪除使用者角色。可將「帳戶管理者」存取權授予多位使用者。

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 Workflow on Cloud Express

本配置係以所購買之「Express 使用者」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及工作流程執行時期環境，此執行時期環境具有下列性質：
 - 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度。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」數量。
 - 工作流程執行時期環境 - 一種不含高可用度之虛擬環境。此環境之容量，取決於所購買之本「雲端服務」實例之「Express 使用者」數量。
- 災難回復 - 「雲端服務」針對可用於進行本「雲端服務」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。

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

本配置係以所購買之「企業使用者」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、測試及工作流程執行時期環境，此執行時期環境具有下列性質：
 - 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度。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」數量。
 - 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度。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」數量。
 - 工作流程執行時期環境 - 一種高可用度正式作業備妥之虛擬環境。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」數量。
- 災難回復 - 「雲端服務」針對可用於進行本「雲端服務」回復之配置與正式作業資料，同時利用備份與資料抄寫功能，將該等配置與正式作業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。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment

本「雲端服務」備有額外非正式作業用途之測試環境可供選購。各測試環境均不提供高可用度。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。

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

本「雲端服務」備有額外正式作業或非正式作業用途之處理程序執行時期環境可供選購。各額外「正式作業」環境均提供高可用度。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。

1.2.3 IBM Business Automation Workflow 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。

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

本項「雲端服務」提供「雲端物件儲存體」購買選項。「雲端物件儲存體」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「雲端物件儲存體」，以 1TB 為其增量。此特定功能適用於 Express 或「企業」配置。

1.2.5 IBM Business Automation Workflow 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、處理大型文件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）。

1.2.6 IBM Business Automation Workflow 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。

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://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7E0882307DF011E89D57EFEEED3CB8BE9>

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 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，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）。

可用度	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」：

- 「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」。
- 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。
- 「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。

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 啟用軟體

啟用軟體依下列條款之規定提供予 貴客戶：

啟用軟體	適用之授權條款（如有）
IBM Process Designer	<p>「客戶」得存取及下載啟用軟體 IBM Process Designer 以開發處理程序應用程式。</p> <p>「啟用軟體」係執行於 貴客戶的桌上型電腦系統，並以遠端方式連接至本「雲端服務」。對 IBM Process Designer 之使用，以具有開發環境存取權限之使用者數量為限。</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</p>
IBM Integration Designer	<p>貴客戶得存取及下載啟用軟體 IBM Integration Designer 以開發處理程序應用程式。</p> <p>「啟用軟體」係執行於 貴客戶的桌上型電腦系統，並以遠端方式連接至本「雲端服務」。IBM Integration Designer 僅適用於「企業」配置。「雲端服務」最多允許上限五位「雲端服務」使用者存取及使用 IBM Integration Designer 啟用軟體。額外使用者存取權限，可利用 IBM Integration Designer 授權購買之。</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</p>

5.2 外部使用者存取

貴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。

5.3 評比

「客戶」可以將本「雲端服務」或其子元件的任何基準測試結果揭露給任何第三人，前提是「客戶」必須 (A) 公開揭露基準測試中使用的完整方法（例如，軟硬體設定、安裝程序及配置檔）、(B) 執行 貴客戶的基準測試，在其「特定的作業環境」中執行「雲端服務」，同時使用 IBM 或提供 IBM 產品的第三人（「第三人」）為本項「雲端服務」提供的最新適用更新項目、修補程式及修正程式，以及 (C) 遵循任何及所有效能調整及「實作典範」準則，這些均可在「本程式」文件及「本程式」之 IBM 支援網站上取得。若被授權人針對本「雲端服務」發佈任何基準測試的結果，則無論 貴客戶與 IBM 或「第三人」之間的合約有任何相反之約定，當 IBM 及「第三人」在測試 貴客戶的產品時遵守上述 (A)、(B) 及 (C) 的要求，IBM 或「第三人」將有權發佈與 貴客戶產品有關的基準測試結果。