

IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

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

1. 雲端服務

IBM Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed 服務（「雲端服務」）可管理單一或多重網域之主要資料 - 貴客戶、供應商、位置、產品、服務供應項目、帳戶及其他主要資料 - 以提升應用程式及商業程序之效能。IBM 管理基礎架構（網路、儲存體及運算資源）、將修正程式套用至應用程式，以及維護 IBM 軟體、基礎架構及適用之安全與隱私管控。

數個主要特定功能 (features) 包括：

- a. 服務導向之架構可透過智慧型預先套裝 Web 服務提供各項功能，進而將 MDM 整合至現有商業程序及技術架構。
- b. 本「雲端服務」之介面包括 HTTPS（用於透過 REST API 進行應用程式存取）、Web 服務、JMS over HTTPS（適用於 Cloud IIS/MDM 整合上之就地部署應用程式）及安全檔案傳輸服務（可將資料載入 MDM）。
- c. 可讓 貴客戶透過支援問題單處理程序，於「雲端」環境內部署 貴客戶客製之 MDM 及 IS 解決方案及「延伸項目」。
- d. 可讓 貴客戶選擇「雲端服務」整合方法，俾以透過「應用程式設計介面」("API")、Web 服務或 JMS 使用前揭服務。
- e. 完整審核功能 - 用於記錄誰要求存取、存取何種資料及何時存取。
- f. 商業程序管理功能可讓 貴客戶實作原則及協調資料管理工作及資料控管之多步驟/多角色工作流程。
- g. Stewardship Center 可讓商業使用者、資料管理員及 IT 小組協同合作，依公司控管原則解析可能重複之主要資料記錄並建立主要資料，進而提升主要資料品質。
- h. 比對搜尋引擎採用進階統計技術，藉由機率型或決定型選項自動解析及管理資料品質問題。
- i. 本項「雲端服務」係於 VLAN 型單一承租人環境中之特定資料中心供應。
- j. IBM 將透過支援問題單作業介面，依要求提供應用程式日誌檔。
- k. IBM 將提供「安全檔案傳輸」服務，以利進行檔案傳輸，從 MDM 或 Information Server 載入及/或擷取資料。

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：

各「雲端服務」配置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 貴客戶為預定工作量選擇適當配置。實際結果可能會因 貴客戶工作量細節而有所不同。

下列供應項目之詳細資料與規格載明於 MDM on Cloud Managed User Guide，此手冊可於下列網址找到：<https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279>；該等配置可能隨時修訂。與 貴客戶分享之歡迎使用信函，敘明所購供應項目之確切配置。

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- 在穩定狀態之使用情形下，額定用量大約為 5 百萬筆當事人個別記錄及 35 筆「每秒交易量」("TPS")。
- 提供 2TB 物件儲存體。
- 高可用度配置
- 部署於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上。
- 七日之「回復時間目標」及一日/24 小時之「回復點目標」。

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- 在穩定狀態之使用情形下，額定用量大約為 3 千萬筆當事人個別記錄及 100 筆 TPS。
- 提供 5TB 物件儲存體。
- 高可用度配置
- 部署於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上。七日之「回復時間目標」及一日/24 小時之「回復點目標」。

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- 在穩定狀態之使用情形下，額定用量大約為 5 千萬筆當事人個別記錄及 250 筆 TPS。
- 提供 10TB 物件儲存體。
- 高可用度配置
- 部署於 IBM Cloud 環境內之裸機伺服器上。
- 七日之「回復時間目標」及一日/24 小時之「回復點目標」。

1.1.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Extra Extra Large ("XXL")

- 在穩定狀態之使用情形下，額定用量大約為 2 億 5 千萬筆當事人個別記錄及 1000 筆 TPS。
- 提供 30TB 用於備份之物件儲存體。
- 部署於 IBM Cloud 環境內之裸機伺服器上。
- 高可用度配置
- 七日之「回復時間目標」及一日/24 小時之「回復點目標」。

1.1.5 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Small

本「雲端服務」係於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上供應，其所提供之環境可讓 貴客戶開發及測試 MDM 客製化作業及/或延伸規格，以符合商業需求。本「雲端服務」包含兩 (2) 部 MDM 開發人員機器、WebSphere Application Server ("WAS")、Db2 及含有 MDM Workbench 之 Rational Application Developer ("RAD")。

- 一部 IBM Infosphere Information Server ("IIS) 虛擬機器
- 一部虛擬機器上之一部 IBM Business Process Manager ("BPM") Process Center & Process Server
- 兩部 Windows 用戶端機器，其中安裝有 MDM Workbench、BPM Designer 及 IIS Client。

1.1.6 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Medium

本「雲端服務」係於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上供應，其所提供之環境可讓 貴客戶開發及測試客製化作業及/或延伸規格，以符合商業需求。本媒介供應項目內含同於小型媒介之所有架構/伺服器，並另增一 (1) 部更大型 MDM 開發機器及三 (3) 部額外 Windows 用戶端機器。詳細規格請參閱 MDM on Cloud Managed User Guide。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small

本「雲端服務」得新增至 IBM Master Data Management on Cloud Small 配置。購買本附加程式後，針對業務延續之回復目標改善提供四小時「回復時間目標」及一小時「回復點目標」。本「雲端服務」亦新增 2 部額外 MDM 應用程式伺服器及 2 部額外 Identity Manager ("IdM") 伺服器，並將第二部 Db2、BPM 及 IIS HA 伺服器移至次要 DR 資料中心，進而建立整合型 HADR 解決方案。包含每年驗證一次業務持續與災難回復測試。如需額外頻率測試與驗證次數（高於每年一次），得依個別「工作說明書」及額外計費規定為之。

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

本「雲端服務」得新增至 IBM Master Data Management on Cloud Medium 配置。購買本附加程式後，針對業務延續之回復目標改善提供四小時「回復時間目標」及一小時「回復點目標」。本「雲端服務」亦新增 2 部額外 MDM 應用程式伺服器及 2 部額外 IdM 伺服器，並將第二部 Db2、BPM 及 IIS HA 伺服器移至

次要 DR 資料中心，進而建立整合型 HADR 解決方案。包含每年驗證一次業務持續與災難回復測試。如需額外頻率測試與驗證次數（高於每年一次），得依個別「工作說明書」及額外計費規定為之。

1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large

本「雲端服務」得新增至 IBM Master Data Management on Cloud Large 配置。購買本附加程式後，針對業務延續之回復目標改善提供四小時「回復時間目標」及一小時「回復點目標」。本「雲端服務」亦新增 2 部額外 MDM 應用程式伺服器及 2 部額外 IdM 伺服器，並將第二部 Db2、BPM 及 IIS HA 伺服器移至次要 DR 資料中心，進而建立整合型 HADR 解決方案。包含每年驗證一次業務持續與災難回復測試。如需額外頻率測試與驗證次數（高於每年一次），得依個別「工作說明書」及額外計費規定為之。

1.2.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Extra Extra Large ("XXL")

本「雲端服務」得新增至 IBM MDM on Cloud XXL 配置。購買本附加程式服務後，針對商業延續之回復目標改善提供近乎即時「回復時間目標」及 15 分鐘「回復點目標」。新增本「雲端服務」，可於次要（不同於主要）資料中心提供相同 XXL 雲端服務環境，此次要資料中心可於發生災難時提供整合型 HADR 解決方案及自動化失效接手。包含每年驗證一次業務持續與災難回復測試。如需額外頻率測試與驗證次數（高於每年一次），得依個別「工作說明書」及額外計費規定為之。

1.2.5 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large ("XXL")

本「雲端服務」得新增至 IBM MDM on Cloud XXL 配置。購買此附加程式服務，可將主要 XXL 雲端服務服可用度從 99.9% 提升至 99.99%。前揭可用度之提升，係藉由於相同資料中心提供第二項相同 XXL 服務而達成。此部署可利用各「雲端服務」間之自動化失效接手提供 MDM & Db2 抄寫環境，使 MDM 得以持續作業。依環境授權之規定，本服務亦無需為進行維護及/或更新而排定停用時間。

1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service

本「雲端服務」得新增至 IBM MDM on Cloud XXL 配置。購買此進階附加程式，可讓「企業客戶」擷取及分析基本「雲端服務」供應項目以外之額外效能管理度量。IBM 將為此服務啟用 MDM Service Activity Monitoring ("SAM") 記載服務。此服務可擷取即時 MDM 內部服務回應時間與效能度量。每隔一小時，IBM 會從 SAM 日誌產生摘要報告，並利用自動化分析工具功能進行結果分析，以判斷是否符合雙方合意之效能臨界值與目標。倘若超過臨界值，則可配置警示，並將之產生至 IBM Cloud Operations and Support 小組，以進行調查及可能合適之修正活動。修正活動須對 貴客戶之應用程式及/或資料進行調查/變更者，IBM 將協同 貴客戶判斷影響效能結果之各項問題。貴客戶應負責指明其 MDM 應用程式客製作業或資料之變更。此外，亦可將每小時摘要 SAM 報告複本提供予 貴客戶，以作為本服務之一部分。

1.2.7 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Small

本「雲端服務」得新增至 IBM Master Data Management Managed Small Service。購買此附加程式，可於相同佈建虛擬機器中提供一組額外 MDM、Db2 及 BPM 伺服器，以作為受管理小型環境。

1.2.8 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Medium

本「雲端服務」得新增至 IBM Master Data Management Managed Medium Service。購買此附加程式，可於相同佈建虛擬機器中提供額外 MDM、Db2 及 BPM 伺服器，以作為受管理中型環境。

1.2.9 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Large

本「雲端服務」得新增至 IBM Master Data Management Managed Large Service。購買此附加程式，可於相同佈建裸機機器中提供額外 MDM、Db2 及 BPM 伺服器，以作為受管理大型環境。

1.2.10 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Extra Extra Large

本「雲端服務」得新增至 IBM Master Data Management Managed XXL Service。購買此附加程式，可於相同佈建裸機機器中提供額外 MDM、Db2 及 BPM 伺服器，以作為受管理 XXL 環境。

1.2.11 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Virtual Machines

本「雲端服務」於每一「小型」或「中型」環境均提供 1TB 額外儲存體。依據 貴客戶之指示，所購買之總計額外儲存體得散布至下列元件：MDM Db2、MDM 應用程式伺服器、BPM Db2、IIS Db2、IIS Working Storage and SFTP 共用。任一特定元件所適用之額外儲存體，其總計數量可能訂有上限。

1.2.12 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Bare Metal Machines

本「雲端服務」於每一「大型」或 XXL 環境均提供 1TB 額外儲存體。依據 貴客戶之指示，所購買之總計額外儲存體得散布至下列元件：MDM Db2、MDM 應用程式伺服器、BPM Db2、IIS Db2、IIS Working Storage and SFTP 共用。任一特定元件所適用之額外儲存體，其總計數量可能訂有上限。

1.2.13 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Daily Backup Service for Dev/Test

本附加程式「雲端服務」提供開發/測試環境之備份服務。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Jump Start

本項服務針對啟動活動提供最多上限 50 小時之遠端諮詢，包括：

- a. 提供使用案例協助；
- b. 指導證明可行之報告、儀表板及其他系統工具功能相關實務；
- c. 提供有關首次資料載入之準備、執行及驗證之引導協助及建議；及
- d. 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「啟動活動」）。

本項遠端交付服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自 貴客戶之「權利證明書」中所載授權購買日起算九十日到期。

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Accelerator

本項服務提供最多上限 50 小時之遠端諮詢，用於執行各項活動，包括：

- a. 提供使用案例協助，包括為支援一次復原點資料移動所為資料移動使用案例；
- b. 指導證明可行之報告、儀表板及其他系統工具功能相關實務；
- c. 提供有關首次資料載入之準備、執行及驗證之引導協助及建議（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規定之資料移動）；及
- d. 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「活動」）。

本項遠端交付服務係按「約定」購買，而且不論是否用完所有時數，均自購買授權之日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。得依其他服務合約另購額外諮詢時數。

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=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

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%

貴客戶已取得 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large 之授權者，適用下列 SLA。

包含連續可用度附加程式	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.99%	5%
小於 99%	10%
小於 95.0%	20%

* 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」係指對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 兆位元組 (TB) 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 40 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 雲端服務環境更新項目

維護

- 應於每月維護時間內評估是否需要安裝「雲端服務」之「主要」及「次要」更新項目及/或修補程式。IBM 將於維護時間前二週公布所要套用之「主要」及「次要」更新項目之清單，並檢附各更新項目之簡要說明。於維護時間，可能無法提供本「雲端服務」。如 貴客戶提出要求者，IBM 將通知 貴客戶，於維護時間不提供「雲端服務」。IBM 將盡量減少因維護活動所致「服務」中斷，每月停用時間目標為四小時以下。備有 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL 授權之環境，每月維護將於次要環境進行，且不適用維護停用時間期間。
- 所有「客戶延伸項目」及 貴客戶以擬定更新項目對本項「雲端服務」所為之特定使用，其等之測試與相容性，由 貴客戶自行負責執行及確認。
- 貴客戶接獲通知後，得要求延遲套用「主要」及「次要」更新項目。IBM 將善盡商業上合理之努力，協同 貴客戶實作更新。要求延遲套用「主要」更新項目者，應於原通知後 30 日內提出要求；要求延遲套用「次要」更新項目者，應於原通知後 7 日內提出要求。 貴客戶承認並同意 IBM 將於原通知後

6 個月內部署「主要」更新項目，並於原通知後 45 日內部署「次要」更新項目。 貴客戶未將 IBM 起始的更新項目引入本「雲端服務」者，有可能發生額外月計費用。

緊急維護

除「主要」及「次要」更新項目外，IBM 為處理重大漏洞或因應法規而無法遲至排定維護時間再予更新者，亦得決定必須執行緊急環境更新。有前揭情形者，IBM 得隨時更新環境，無需事先通知 貴客戶。

5.2 LDAP 目錄

獨立式 Identity Management ("IdM") LDAP 配置係提供作為本「雲端服務」之一部分。此外，IBM 亦可運用 IdM 之原生功能，使雲端型 LDAP 服務得以與 貴客戶之就地部署 Active Directory ("AD") 同步化。

於完成供應，並將環境移交 貴客戶後，即可依要求實作下列就地部署 AD 同步化方法。

- a. 支援對指明使用者認證與屬性進行同步化，該等認證與屬性儲存於 貴客戶之就地部署 AD 網域之一，該等網域含有儲存於本「雲端服務」IdM 網域中之認證與屬性。
- b. 支援透過 Active Directory Federation Services ("ADFS")，從 貴客戶之就地部署 AD 進行「安全主張標記語言」("SAML") 鑑別。
- c. 支援「身分提供者」("IdP") 鑑別，進行此鑑別時，會先透過對本「雲端服務」IdM 網域進行 ADFS for SAML 鑑別，利用 貴客戶之就地部署 AD 網域對使用者進行鑑別。
- d. 支援「服務提供者」("SP") 起始登入，進行該等起始登入時，本「雲端服務」IdM 網域會要求使用者身分，以進行 SAML 鑑別。

5.3 監視

將對所有環境執行下列預防性監視，以作為本「雲端服務」之一部分：

- a. MDM 軟體服務性能及 Db2 完整性問題。
- b. 基礎架構 (OS) 上之故障與警示。

針對非載明為開發/測試之環境，IBM 將預防性監視屬於本「雲端服務」一部分之中介軟體元件。

貴客戶應負責監視及修正其應用程式客製作業及/或其資料內之問題。

5.4 WebSphere Message Queue ("MQ")

IBM 將依要求於受管理服務環境中啟用 WebSphere MQ 用戶端連線功能。

5.5 備份及還原

針對未載明為開發/測試之環境，或於 貴客戶已取得 IBM Master Data Management Add-on DailyBackup Service for Dev/Test 之授權時，進行例行排定檔案系統備份（建議備份檔案）及定期（每日/每週）資料基本備份。將備份檔定期保存至 IBM Cloud Object Storage，保存期間上限為 28 日。 貴客戶每月得執行 2 次備份還原。如需額外還原次數或增加系統備份頻率（高於每日一次），得依個別「工作說明書」及額外計費規定為之。不提供「Snapshot 備份」。

5.6 虛擬私有網路 (VPN)

貴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。

- a. 提供一個 VPN 端點（閘道）之配置，以作為本項「雲端服務」之一部分。額外端點得採另外報價，並可透過其他服務合約新增額外端點。
- b. IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity 服務採用網站間 IPsec VPN 技術。

5.7 使用限制

LDAP、MDM、BPM 及 Information Server 程式化及用戶端使用者介面對本「雲端服務」之使用有其限制，如下所示：

- a. 使用者介面功能以對 LDAP、Information Server、MDM 及 BPM 使用者功能進行 HTTPS 存取為限。

- b. 針對未載明為開發/測試之環境，IBM 不會提供 MDM、BPM 及 Information Server 開發工具功能之存取權或介面，作為本「雲端服務」之一部分。IBM 可讓 貴客戶透過支援問題單服務，將 MDM、BPM 及 Information Server 客製項目（包括開發構件）部署至受管理環境。
- c. 針對未載明為開發/測試之環境，IBM 不提供對 MDM、WebSphere Application Server、BPM、Information Server、LDAP 或 Db2 之個別伺服器、作業系統層次或應用程式管理主控台進行直接存取之功能。
- d. MDM 及 Information Server 僅限於透過 HTTP 通訊協定執行入埠與出埠 JMS 介面存取。其他通訊協定、介面或連接器之支援，得予評估，惟須另立其他服務合約。
- e. 僅限於透過 HTTPS 通訊協定執行 MDM Web 服務介面。

5.7.1 Business Process Manager

本項「雲端服務」包含 IBM Business Process Manager 功能。對 IBM Process Server 及 IBM Process Center 之使用，以「主要資料控管及管理程序」為限。「主要資料控管及管理程序」得基於主要資料同步化之目的，將前揭主要資料品質決策傳遞至其他系統。

5.7.2 Information Server

本項「雲端服務」包含 IBM Information Server 之功能。對本項「雲端服務」中 Information Server 之使用，以支援 Master Data Management 處理程序及 Master Data Management 相關資料為限。此外，所提供之 Information Server 服務僅限使用於 Data Stage、Information Governance Catalog 及 Quality Stage 功能。

5.7.3 Rational Application Developer

載明為開發/測試之本「雲端服務」環境包含 Rational Application Developer 之功能。對該功能之使用，以 MDM Workbench，以及本「雲端服務」所含客製執行時期為限。

5.8 災難回復

倘發生 IBM 宣告之「災難」，IBM 將就回復處理程序狀態（包括 RTO 及 RPO 相關進度），每小時向 貴客戶傳達一次。

IBM 將依現有訂用項目提供預定 RTO 及 RPO，以利執行 貴客戶之「雲端服務環境」回復活動。

5.9 客戶義務

- a. 貴客戶應指派單一技術聯絡人，並於客戶企業網路、VPN 及安全需求中公告之。
- b. 貴客戶應於下訂單之日（「訂單日期」）後六十日內，填妥虛擬私有網路 ("VPN") 問卷，並送回 IBM 供其審查。貴客戶未於「訂單日期」後六十日內提供 IBM 必要 VPN 問卷者，IBM 將持續促使 貴客戶取得 VPN 問卷資訊。填妥 VPN 問卷並交付 IBM 後，IBM 將於環境 VPN 配置完成時（可能需要數日之期間）通知 貴客戶提供詳細資料。
- c. 貴客戶應確保在 VPN 配置作業之配置與驗證階段會有安全及網路管理者協同 IBM 一併完成 VPN 設定。
- d. 貴客戶應負責於 貴客戶網站中，對於供 VPN 使用之軟硬體進行一切管理、維護、修改、配置及測試。
- e. 貴客戶應負責進行使用者驗收測試，以驗證實作期間之 VPN 配置。
- f. 貴客戶應透過線上問題提報系統通知進行 VPN 配置所需之變更。
- g. 茲因所有 LDAP 使用者及群組均與 貴客戶所部署之 MDM 應用程式解決方案相關，其定義、設定及維護，悉由 貴客戶自行負責。

5.10 延伸項目

「延伸項目」可讓 貴客戶建立「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 貴客戶之商業需求。「延伸項目」係於使用本項「雲端服務」時所提供之內容，非屬本項「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」。 貴客戶應負責確認前述第三人承包商遵循前項條款。

- a. 貴客戶建立之「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 貴客戶執行 IBM 指定之效能測試。 貴客戶應於本「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) 貴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「開發構件」，包括病毒、特洛伊木馬程式、阻斷服務及其他干擾與隱蔽技術。
 - (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項「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) 貴客戶應自行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。所需之一切訓練或教育協助，其費用悉由 貴客戶支付。倘 IBM 認為貴客戶未能在合理協助下執行其所需作業，IBM 得自行決定要求 貴客戶參與由 IBM 專業服務人員提供的實施知識移轉活動。前述知識移轉活動，除非係於 IBM 與其關係企業間進行，否則，所需費用由 貴客戶支付。IBM 於 貴客戶提出要求時，應以額外計費之方式，提供 貴客戶前述訓練。
 - (7) 若交由 IBM 利用本項「雲端服務」進行管理之「延伸項目」， 貴客戶或其授權人仍享有該等項目之一切權利、所有權及利益或授權。 貴客戶對 IBM 聲明並保證， 貴客戶擁有將「客戶延伸項目」交由 IBM 進行「雲端服務」代管之一切必要權利，且「客戶延伸項目」或 IBM 利用「雲端服務」所為之管理，不涉及第三人專利權或著作權侵權行為。
 - (8) 貴客戶以全球性、免付權利金、全部已付清、可撤銷、可再授權之方式，授與 IBM 一切「延伸項目」之一切權利與授權，並同意及時取得持續有效之該等「延伸項目」之「必要同意」，以利 IBM 及其承包商管理該等「延伸項目」及履行其義務。於 IBM 提出要求時， 貴客戶應向 IBM 出示前揭權利、授權或「必要同意」之證明。因 貴客戶未能及時取得前揭權利、授權或「必要同意」並將之提供予 IBM 者，IBM 得免負相關責任及義務。本段落中所稱「必要同意」，係指為使 IBM 及其承包商得以電子形式及以專為履行本服務說明之規定而需要之其他形式，行使存取、使用及/或修改等行為，而需提供予 IBM 及其承包商之一切同意、授權或核准，包括作成衍生著作、前揭「延伸項目」，惟不得侵犯該等「延伸項目」之提供者、授權人或所有人之所有權或智慧財產權。
 - (9) 貴客戶應確保 貴客戶透過「延伸項目」引進之程式碼、資料及其他構件，不會增加安全風險或不會有額外憑證之要求，但經 IBM 於本服務說明之修訂條款或附錄明文同意者，不在此限。除前揭規定外， 貴客戶另應履行下列事項：(a) 在一切「延伸項目」上執行 Web 應用程式及靜態程式碼漏洞掃描，以指明安全風險；及 (b) 經漏洞掃描指明之風險，如係包含於「延伸項目」或因「延伸項目」而提供者， 貴客戶應將該等風險存在之事實揭露予 IBM。
- b. 貴客戶應負責於一切環境測試「延伸項目」。
- IBM 為支援「開發構件」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 貴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。

5.11 開發/測試環境之限制

本「雲端服務」載明為開發/測試者， 貴客戶僅得將環境使用於非正式作業開發活動、品質確保、整合測試、錯誤診斷、內部評比及/或暫置等活動。除 IBM 管理系統存取權外，亦得對 貴客戶與 IBM 雙方合意之貴客戶指定授權使用者授與額外管理存取權。

IBM 會將開發/測試環境可用度問題視為「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及/或重新安裝所有受影響軟體之方式解決該問題。

5.12 效能測試

貴客戶接受：本項「雲端服務」係以「延伸項目」予以修改，並與第三人服務及 貴客戶之其他應用程式整合。因此，效能及回應時間，無法由 IBM 提供保證，亦非由 IBM 負完全責任。 貴客戶為將「雲端服務環境」使用於一般商業活動，及/或使用於以任何方式為其客戶提供服務，及/或由 貴客戶使用於支援增加收益而啟動該環境者， 貴客戶應負責於啟動前後執行所有效能測試。IBM 將提供適當協助，協同 貴客戶解決效能問題，以作為支援服務之一部分。

5.13 定義

- a. **延伸項目** - 由 貴客戶或其授權第三人提供之軟體構件與配置，得用以實作 貴客戶之商業程序流程來擴充本項「雲端服務」、管理特定資料需求及提供 貴客戶特定整合處理，以支援 貴客戶之商業需求。「延伸項目」包括但不限於下列項目：為客製 貴客戶對本項「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 貴客戶自行負責。
- b. **主要更新** - 係指經 IBM 合理判斷，需要「客戶延伸項目」及/或資料修正始得確保相容性之維護更新。範例可能包括主要作業系統或 MDM/BPM/IS/IS 版本升級。
- c. **次要更新** - 係指經 IBM 合理判斷，不需要「客戶延伸項目」及/或資料修正亦得確保相容性之維護更新。範例可能包括次要作業系統或 MDM/BPM/IS/IS 產品修補程式。
- d. **回復點目標 ("RPO")** - 因「災難」致資料可能從 IT 服務中減失之最長可容忍期間。
- e. **回復時間目標 ("RTO")** - 係為期望達成之期間與服務水準目標，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。