

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

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 Information Server Enterprise Edition ("IIS EE") on Cloud Managed 服務（「雲端服務」）提供端對端資訊整合功能，以協助 貴客戶瞭解、規範、建立、維護、轉換及遞送優質資料。本服務亦提供資料整合，此項整合可轉換任何樣式之資料，並將其遞送至任何系統。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。

包括下列特定功能 (feature)：

- a. 分析、清除、監視及管理資料，以支援作成決策及進行商業程序。
- b. 利用 Information Governance Catalog 協助 貴客戶建立、維護及監視一致商業原則與規則，以建置可信資料。
- c. 利用高效能平行架構整合各系統之資料，且支援延伸 meta 資料管理，以及與 DataStage 進行企業連線功能。
- d. 於 DataStage Designer Client 中設計工作，並於 DataStage Director Client 中執行該等工作。
- e. 搜尋全企業相關資訊，取得該資訊之見解並瞭解之，進而利用 Enterprise Search 支援業務需求。

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。

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。

下列供應項目之詳細資料與規格載明於 IIS on Cloud Managed User Guide，此手冊可於下列網址找到：<https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>。前揭配置可能隨時進行修訂。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 Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- 由 IBM 於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上進行代管。
- 大量平行處理 ("MPP") 設定設有一個計算節點之限制；得依個別工作說明書購買額外節點。
- 提供 2TB 物件儲存體；額外儲存量授權得依個別工作說明書規定購買之。
- 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 Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- 於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上進行代管。
- 提供 5TB 物件儲存體；額外儲存量授權得依個別工作說明書規定購買之。
- 大量平行處理 ("MPP") 設定設有一個計算節點之限制；得依個別工作說明書購買額外節點。
- 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 Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- 於 IBM Cloud 環境內之裸機伺服器上進行代管。
- 提供 10TB 物件儲存體；額外儲存量授權得依個別工作說明書規定購買之。
- 允許進行平行處理程序設定。
- 大量平行處理 ("MPP") 設定之計算節點數量未設限制；得依個別工作說明書購買額外節點。
- 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 Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- 由 IBM 於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上進行代管。
- 高可用性
- 大量平行處理 ("MPP") 設定設有一個計算節點之限制；得依個別工作說明書購買額外節點。
- 提供 2TB 物件儲存體；額外儲存量授權得依個別工作說明書規定購買之。
- 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 Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- 由 IBM 於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上進行代管。
- 高可用性
- 大量平行處理 ("MPP") 設定設有一個計算節點之限制；得依個別工作說明書購買額外節點。
- 提供 5TB 物件儲存體；額外儲存量授權得依個別工作說明書規定購買之。
- 七日之「回復時間目標」及一日/24 小時之「回復點目標」。

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- 於 IBM Cloud 環境內之裸機進行代管。
- 提供 10TB 物件儲存體；額外儲存量授權得依個別工作說明書規定購買之。
- 高可用性
- 大量平行處理 ("MPP") 設定之計算節點數量未設限制；得依個別工作說明書購買額外節點。
- 七日之「回復時間目標」及一日/24 小時之「回復點目標」。

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- 由 IBM 於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上進行代管。
- 「整合高可用性災難回復 (HADR)」多資料中心解決方案
- 大量平行處理 ("MPP") 設定設有一個計算節點之限制；得依個別工作說明書購買額外節點。
- 提供 2TB 物件儲存體；額外儲存量授權得依個別工作說明書規定購買之。
- 四 (4) 小時「回復時間目標」及近乎即時「回復點目標」
- 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規定購買之。

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- 由 IBM 於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上進行代管。
- 「整合高可用性災難回復 (HADR)」多資料中心解決方案。
- 大量平行處理 ("MPP") 設定設有一個計算節點之限制；得依個別工作說明書購買額外節點。
- 提供 5TB 物件儲存體；額外儲存量授權得依個別工作說明書規定購買之。
- 四 (4) 小時「回復時間目標」及近乎即時「回復點目標」。
- 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規定購買之。

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- 於 IBM Cloud 環境內之裸機進行代管。
- 「整合高可用性災難回復 (HADR)」多資料中心解決方案。
- 提供 10TB 物件儲存體；額外儲存量授權得依個別工作說明書規定購買之。
- 大量平行處理 ("MPP") 設定之計算節點數量未設限制；得依個別工作說明書購買額外節點。
- 四 (4) 小時「回復時間目標」及近乎即時「回復點目標」。

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規定購買之。

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- 由 IBM 於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上進行代管。
- 大量平行處理 ("MPP") 設定設有一個計算節點之限制；得依個別工作說明書購買額外節點。

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- 於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器上進行代管。
- 允許進行平行處理程序設定。
- 大量平行處理 ("MPP") 設定設有一個計算節點之限制；得依個別工作說明書購買額外節點。

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 Data Processing and Protection 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=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

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）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.5%	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. 計費

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。

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 Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small、Medium 或 Large) 授權之環境，每月維護將於次要資料中心進行，此舉可改善維護停用時間目標，達到不逾四十五 (45) 分鐘之目標。

所有「客戶開發構件」及 貴客戶以擬定更新項目對本「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。

「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。「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。「客戶」未將 IBM 起始的更新項目引入本項「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 備份及還原

針對未載明為「開發/測試」之環境，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/每月）資料基本備份。將備份檔定期保存至 Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage)，保存期間上限為 28 日。Information Server Enterprise Edition 不支援線上備份，故須於協商維護時間內排程及執行備份。貴客戶每月最多得要求執行 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規定購買之。

此外，備有 IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small、Medium 或 Large) 授權之環境，完整 HADR 整合解決方案之資料將於各資料中心間進行抄寫。

不提供「Snapshot 備份」。

5.3 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。

5.4 虛擬專用網路 (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。

5.5 使用限制

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 Information Server 使用者功能進行 HTTPS 存取為限。
- b. 針對非指定為開發/測試用途之環境，IBM 不提供對 Information Server、WebSphere Application Server 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；
- c. 僅限於透過 HTTPS 通訊協定執行 Information Server Web 服務介面。
- d. 針對未載明為「開發/測試」之環境，IBM 不會提供 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 Information Server 客製項目 (包括開發構件) 部署至受管理環境。

貴客戶未獲授權使用下列任何元件或功能：

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (屬於 IBM InfoSphere DataStage)
- b. Storage Optimization Feature (屬於 IBM Db2)
- c. pureScale Feature (屬於 IBM Db2)
- d. 高可用度/失效備援快速待命配置 (屬於 IBM Db2)
- e. 連線至 IBM Process Center Express (屬於 IBM Process Server Standard)
- f. 「客戶」對 IBM Process Center Standard、IBM Process Server Standard 及 IBM Process Designer 之使用，以「資料品質修正及管理處理程序」為限。
- g. 所稱「資料品質修正及管理處理程序」，係指 貴客戶僅限於建立特定處理程序及活動，用以管理與符合下列條件之事件相關之資料品質修正及/或管理「控管資產」：(1) 由本「雲端服務」擷取者；或 (2) 由下列 IBM InfoSphere Information Server 程式擷取者：IBM InfoSphere DataStage、IBM InfoSphere QualityStage、IBM InfoSphere Information Analyzer、IBM Information Server on Cloud Data Quality 或 IBM DataStage on Cloud。於本「雲端服務」被列為其他服務之啟用軟體時，不得使用 IBM Process Center、IBM Process Server 及 IBM Process Designer。

5.6 災難回復

倘發生 IBM 宣告之「災難」，IBM 應就回復處理程序狀態 (包括 RTO 及 RPO 相關進度)，每小時向「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。

5.7 客戶義務

- a. 「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. 「客戶」應於下訂單之日 (「訂單日期」) 後六十日內，填妥虛擬專用網路 ("VPN") 問卷，並送回 IBM 供其審查。「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. 「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. 「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. 「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. 茲因所有使用者及群組均與本「雲端服務」中之 Information Server 解決方案相關，其定義、設定及維護，悉由 貴客戶自行負責。

5.8 開發構件

「開發構件」可讓 貴客戶建立「雲端服務」應用程式之軟體「開發構件」，以配置「雲端服務」，使其符合 貴客戶之商業需求。「開發構件」係於使用本「雲端服務」時所提供之內容，非屬本「雲端服務」之一部分。 貴客戶應自行負責一切「開發構件」之開發、管理、維護及支援。 貴客戶得與 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「開發構件」。「客戶」應負責確認前述第三人承包商遵循前述條款。

- a. 貴客戶建立之「開發構件」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「開發構件」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。「客戶」應於本項「雲端服務」上線之前，給予 IBM 合理時間，用以審查前述設計文件、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「開發構件」，以確認有無安全漏洞及/或惡意軟體。IBM 得從「雲端服務」環境移除「開發構件」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) 「開發構件」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) 貴客戶應自行負責訓練於訂用期間具備使用本「雲端服務」及「開發構件」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「雲端服務」進行管理之「開發構件」， 貴客戶或其授權人仍享有該等項目之本身及其相關之一切權利、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「客戶開發構件」交由 IBM 進行「雲端服務」代管之一切必要權利，且「客戶開發構件」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「開發構件」之一切權利與授權，並同意及時取得持續有效之該等「開發構件」之「必要同意」，以利 IBM 及其承包商管理該等「開發構件」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「開發構件」，惟不得侵犯該等「開發構件」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「開發構件」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確同意者，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「開發構件」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「開發構件」或因「開發構件」而提供者， 貴客戶應將該等風險存在之事實以書面揭露予 IBM。

- b. 貴客戶應負責於一切環境測試「開發構件」。
- c. IBM 為支援「開發構件」而需執行之額外工作（例如：建立「開發構件」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。

5.9 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 會將偵測到之開發/測試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。

5.10 效能測試

貴客戶接受：本「雲端服務」係以「開發構件」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。「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。

5.11 定義

「開發構件」 - 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「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。「開發構件」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、資料庫開發構件、工作、Script 或檔案，包括與第三人服務或資料來源進行之整合。「開發構件」由 貴客戶自行負責。

「應用程式」 - 係指提供本項「雲端服務」基本功能之 IBM 軟體產品，包括由 IBM 提供，並得由 貴客戶透過本「雲端服務」進行存取之程式原始及其全部或部分複本。

「主要更新」 - 係指經 IBM 合理判斷，需要「客戶開發構件」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「應用程式」版本升級。

「次要更新」 - 係指經 IBM 合理判斷，不需要「客戶開發構件」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「應用程式」產品修補程式。

回復點目標 ("RPO") - 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 ("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。