

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

### 1. 雲端服務

下述各節點配置均包含下列基本特性。

- 「客戶」享有 IBM Cloudant Data Layer 軟體（一種 JavaScript Object Notation (JSON) 資料庫）之存取權。此軟體包括下列功能：透過一 (1) 個 Cloudant RESTful API 儲存及擷取資料、存取用戶端及行動式 SDK 檔案庫、內建全文檢索、多重主要抄寫及透過 MapReduce 進行即時分析。
- 就每一「雲端服務」實例，IBM 將於一 (1) 部伺服器上安裝及配置 IBM Cloudant Data Layer 軟體元件。各伺服器將位於支援的「基礎架構即服務 (IaaS)」提供者之資料中心。「客戶」可從 IBM 定義之清單選取 IaaS 提供者及資料中心位置。
- 「客戶」就每一叢集至少必須取得三 (3) 個「實例」。IBM 會將相關聯伺服器配置成一或多個叢集。IBM 得自行決定配置一或多個負載平衡器，以控制系統工作量。

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

本「雲端服務」之預定對象為有意評估 IBM Cloudant Data Layer 軟體之客戶。

除上述基本特性外，另有以下列特性：

- 就每一「雲端服務」實例，「客戶」得存取一 (1) 部其活動專用（不與其他客戶共用）之伺服器。
- 本服務之期間上限為 6 個月。
- 於該期間，「客戶」僅限基於評估及非正式作業之目的而使用服務。

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

除上述基本特性外，本「雲端服務」另有以下列特性：

- 就每一「雲端服務」實例，「客戶」得存取一 (1) 部其活動專用（不與其他客戶共用）之伺服器。

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

除上述基本特性外，本「雲端服務」另有以下列特性：

- 就每一「雲端服務」實例，「客戶」得存取一 (1) 部其活動專用（不與其他客戶共用）之伺服器。

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

除上述基本特性外，本「雲端服務」另有以下列特性：

- 就每一「雲端服務」實例，「客戶」得存取一 (1) 部配置作為虛擬實例之伺服器。此虛擬實例將與其他客戶共用硬體及網路資源，但此虛擬實例係為「客戶」專用之實例。

#### 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

除上述基本特性外，本「雲端服務」另有以下列特性：

- 就每一「雲端服務」實例，「客戶」得存取一 (1) 部配置作為虛擬實例之伺服器。此虛擬實例將與其他客戶共用硬體及網路資源，但此虛擬實例係為「客戶」專用之實例。

### 2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：

<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

本「雲端服務」業經美國-歐盟安全港認證 (US-EU Safe Harbor certified)。

### 3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

### 4. 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

必須就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，於合約月份結束後三個營業日內提出，始得享有可用度扣抵。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。

就每秒要求數為 150 個要求之要求數量比率，任一分鐘的錯誤率超過一切要求數量之 1% 者，即視同「雲端服務」未能符合 SLA。錯誤係指回應碼大於或等於 500 之要求，其中，錯誤係有關服務可用性或可靠性。

「停用時間」不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試；或於第三人基礎架構即服務 (IaaS) 提供者發生全區停用之情形。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。

#### 4.1 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
大於或等於 99.9%	0%
等於或大於 99%，但小於 99.9%	10%
等於或大於 95%，但小於 99%	25%
小於 95%	100%

\*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 25% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

### 5. 技術支援

技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。Cloudant Dedicated 之「客戶」享有全年無休電子郵件支援，且回應時間為 1 小時。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統、問題優先順序與嚴重性，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊) 中之 IBM Cloudant 一節。

## 6. 授權與付款資訊

### 6.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- a. 「實例」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- b. 「約定」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應購買足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

### 6.2 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

### 6.3 設定費

如係訂購遠端交付設定服務者，起始一次設定費適用「交易文件」所定費率與付款期限。

## 7. 設定服務

### 7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

本設定服務最多提供 50 小時啟動活動遠端諮詢時間，包括 (1) 針對使用案例提供協助；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之實作典範進行輔導；(3) 針對起始資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議；(4) 其他之管理及配置主題（合稱「啟動活動」）。本遠端交付設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自「客戶」之「權利證明書」或「交易文件」中所載授權購買日或自 IBM 通知「客戶」已可存取「雲端服務」之當日起算九十日到期。

### 7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

本設定服務最多提供 50 小時遠端諮詢時間，用以執行各項「活動」，包括 (1) 針對使用案例提供協助，包括為支援一次性、時間點資料移動所為之資料移動使用案例；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之實作典範進行輔導；(3) 針對起始資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議（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定義之資料移動之設定）；及 (4) 其他之管理及配置主題（合稱「活動」）。遠端提供之設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自授權購買日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

## 8. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

## 9. 其他資訊

### 9.1 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

## 9.2 資料保護

若「客戶」提供「個人資料」予「雲端服務」使用，則就「客戶」與 IBM 之間而言，視同「客戶」為該「個人資料」之唯一控制者 (controller)，且「客戶」係指定 IBM (作為處理者 (processor)) 處理該等「個人資料」(該等名詞定義收錄於 EU Directive 95/46/EC)。IBM 僅限依本「服務說明」之規定，基於使「雲端服務」可供使用所需之程度而處理此類「個人資料」。IBM 將於合理範圍內與「客戶」合作以實現其法律需求，包括允許「客戶」存取前揭「個人資料」。「客戶」同意 IBM 得跨境至位於美國之 IBM，處理可供「雲端服務」使用之內容，包括「個人資料」。若 IBM 變更其處理或保護「個人資料」之方式，且該項變更致使「客戶」無法遵循所適用之資料保護法，「客戶」得於 IBM 為該變更通知後三十日內終止受影響之「雲端服務」。

## 9.3 受管理資料

本「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機密個人資料。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。

本「雲端服務」不得用於傳輸或儲存依 1996 年「健康保險可攜性與責任歸屬法案」(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA)) 受保護之「受保護健康資訊」(PHI)，但有下列情形者不在此限：(a) IBM 與「客戶」已訂立適用「事業夥伴合約」(Business Associate Agreement)；及 (b) IBM 以書面向「客戶」確認本「雲端服務」得與 PHI 一併使用。