

IBM Cloudant Dedicated Cluster

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「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 Dedicated 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 Dedicated i2 Virtualized 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。

1.6 設定服務

1.6.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

本設定服務最多提供 50 小時為上限之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) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「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」已可存取本「雲端服務」之當日起算九十日到期。

1.6.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

本設定服務最多提供 50 小時為上限之遠端諮詢時間，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) 針對首次資料載入之準備、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) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「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。

2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特性及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」及資料保護特性之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2052E430379B11E58B2CB2A838CE4F20>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特性，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

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 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更有通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

2.1 雲端服務之到期

藉由移轉至外部來源之方式保留資料，需由「客戶」於服務期滿前開始施行。

「客戶」要求於服務終止時依據 NIST 淨化標準刪除「客戶個人資料」者，應於購買時提出此項要求。

2.2 健康資料限制

本節條款適用於下列供應項目：

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Dedicated SMB Node

2.2.1 HIPAA

本「雲端服務」之 Data Sheet 中，縱有載明 1996 年「健康資訊可攜性與責任歸屬法案」(Health Information Portability and Accountability Act of 1996, HIPAA) 相關資訊，且准予搭配本「雲端服務」一併使用列屬個人資料類型及/或「特種個人資料」之「健康資訊」及「健康資料」（統稱「健康資料」），於搭配本「雲端服務」一併使用「健康資料」時，仍應遵循下列限制與條件之規定：

上列供應項目僅限於為實施「HIPAA 隱私權與安全規則」(HIPAA Privacy and Security Rule) 就「健康資料」之使用所規定之控管措施而提供之，惟「客戶」應事先通知 IBM，表明「客戶」將搭配本「雲端服務」一併使用「健康資料」，IBM 則應以書面確認，將針對「健康資料」之使用而提供本「雲端服務」。因

此，本「雲端服務」不得使用於受 HIPAA 保護之「健康資料」之傳輸、儲存或其他用途，但有下列情形者不在此限：(i)「客戶」對 IBM 為前述用途之通知者；(ii) IBM 與「客戶」已簽訂適用「事業夥伴合約」(Business Associate Agreement) 者；及 (iii) IBM 以書面向「客戶」確認本「雲端服務」得與「健康資料」一併使用者。

在任何情形下，均不得將「雲端服務」作為 HIPAA 所定義之健康照護資料交換中心，而用以處理 PHI。

2.2.2 GDPR

就「一般資料保護規章」(GDPR) 及准予搭配本「雲端服務」一併使用列屬個人資料類型及/或「特種個人資料」之「健康資料」(統稱「健康資料」) 而言，於搭配本「雲端服務」一併使用「健康資料」時，仍應遵循下列限制與條件之規定：

上列供應項目，僅限於為實施 GDPR 就「健康資料」之使用所規定之控管措施而提供之，惟「客戶」應事先通知 IBM，表明「客戶」將搭配本「雲端服務」一併使用「健康資料」。因此，本「雲端服務」不得用於傳輸、儲存受 GDPR 保護之「健康資料」或對其為其他使用，但「客戶」通知 IBM 得為該等使用者不在此限。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("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，

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大影響且本「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」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。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。

「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但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；或「客戶」所致資安事故或「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時。

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。

IBM 將依各合約月份期間之本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 之百分之百金額為上限。

3.2 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%

*如本「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」之有效本「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。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

5. 授權與付款資訊

5.1 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。

- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。「約定」(Engagement) 係由有關本「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。
- 「實例」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「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，取得足夠讓本「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

5.2 設定費

所訂購之各項設定服務，其一次設定費係依「交易文件」所定費率支付費用。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明本「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」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。續約時可能調升年度價格，如報價單所示。如係於收到 IBM 為撤銷本「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。

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

7. 附加條款

7.1 「一般規定」

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因 [程式] 失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 Cloudant Dedicated Offering on AWS 適用條款

下列條款僅適用於以下各項：

- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Dedicated i2 Virtualized Machine Node

本「雲端服務」應用程式層及「客戶」資料與內容之管理，係於非由 IBM 管理之第三人雲端服務基礎架構與平台上代之。本「雲端服務」基礎架構、本「雲端服務」平台之若干部分，以及相關服務，係由第三人提供者加以管理，包括以下各項：資料中心、伺服器、儲存體及網路；應用程式及資料備份；防火牆及威脅偵測；以及應用程式部署、監視及操作之 API（統稱「第三人雲端平台服務」）。因此，縱使本「服務說明」、一般條款（視適用情形而定）或本合約有任何規定：

- a. 本「雲端服務」不得用於傳輸、儲存或處理任何「受保護健康資訊」。
- b. 倘「第三人雲端平台服務」提供者通知 IBM 其已撤銷或終止其服務或 IBM 或「客戶」對該等服務之存取權限，IBM 對「客戶」為終止通知後，得立即於該第三人提供者所為該終止生效日期終止本「雲端服務」。

- c. IBM 不提供任何明示或默示保證或條件，且 IBM 就「第三人雲端平台服務」或本「雲端服務」（依「第三人雲端平台服務」載明之範圍而定）相關事項，對「客戶」不負任何責任。
- d. 「客戶」同意，就「第三人雲端平台服務」提供者因為下列任何情況所致使或相關之一切索賠、損害、損失、賠償責任、成本及費用（包括合理律師費），「客戶」應賠償 IBM、為其抗辯，並保障其免於蒙受損失：**(a)**「客戶」對本「IBM 雲端服務」之使用；**(b)**「客戶」違反本「服務說明」、一般條款（視適用情形而定）或本合約之規定，或違反適用法律之規定；**(c)**「客戶」內容或該內容與其他應用程式、內容或處理程序之組合，包括因「客戶」內容或該內容之使用、開發、設計、生產、廣告或行銷被指控對第三人權利有侵權或濫用之情事，所涉及之索賠；**(d)** IBM 與「客戶」間之爭議。