

IBM Business Process Manager on Cloud

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

IBM Business Process Manager on Cloud 係為一種軟體即服務 (SaaS) 解決方案，可為商業程序之可見性與管理提供商業程序管理平台。本「雲端服務」內含程序設計、執行、監視及優化等功能。

下列基本功能係提供予取得「客戶」授權之使用者。

- a. 作業環境 - 提供單一實例，該實例備有專用之開發、測試及正式作業執行時期環境。
- b. 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」。
- c. 「虛擬私有網路 (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」至其外部系統之通訊。前項 VPN 之相關資訊，於提出書面要求時始予提供。前項要求應傳送至 SupportBPMonCloud@us.ibm.com。
- d. 電子郵件通知 - 提供一種通知功能，用以將使用者之「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。
- e. 自動線上備份 - 執行每日備份，用於執行「雲端服務」自動回復。該備份會加密並儲存於不同資料中心位置。
- f. 自動化監視及回復 - 監視「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. 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。

1.2 選用特性

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

本「雲端服務」提供額外使用者之購買選項，用以存取及使用 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

本「雲端服務」提供購買選項，以選購 BPM 內部資料庫及內嵌的文件儲存庫之額外儲存體。

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

本「雲端服務」提供額外記憶體之購買選項，於處理程序解決方案之記憶體需求逾越所購買而提供予使用者數量之運算容量時，即可使用此購買選項。

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

On-Demand Demand Consulting (ODC) Professional 服務包含透過線上 ODC 入口網站進行遠端存取，最多以五 (5) 位開發人員 (訂用聯絡人) 為限。訂用聯絡人得全年無休存取知識庫文章、解決方案加速器及資產，以及無限制存取以問答方式進行之提交要求，對話對象為 ODC 客戶啟用主導器與主旨專家。訂用聯絡人得就 BPM on Cloud 之任一部份，要求提供相關協助，包括平台架構、解決方案實作及遞送方法。某些範例包含檢閱解決方案實作構件之程式碼、檢閱非解決方案構件 (說明文件)、協助處理解決方案或技術特定問題、提供實作典範相關建議、協助處理無法藉由一般產品支援管道提供支援之實作問題、檢閱系統架構與規模調整假設、提供有關有可用之新版本時如何成功升級及移轉之建議，或就安裝後所發現之整合及配置問題提供疑難排解諮詢協助。

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement

ODC Enterprise 服務包含透過線上 ODC 入口網站進行遠端存取，最多以十 (10) 位開發人員 (訂用聯絡人) 為限。訂用聯絡人得全年無休存取知識庫文章、解決方案加速器及資產，以及無限制存取以問答方式進行之提交要求，對話對象為 ODC 客戶啟用主導器與主旨專家。訂用聯絡人得就 BPM on Cloud 之任一部份，要求提供相關協助，包括平台架構、解決方案實作及遞送方法。

某些範例包含檢閱解決方案實作構件之程式碼、檢閱非解決方案構件（說明文件）、協助處理解決方案或技術特定問題、提供實作典範相關建議、協助處理無法藉由一般產品支援管道提供支援之實作問題、檢閱系統架構與規模調整假設、提供有關有可用之新版本時如何成功升級及移轉之建議，或就安裝後所發現之整合及配置問題提供疑難排解諮詢協助。

訂用者得利用 IBM ODC 取得雙方所同意工作產品交付項目之相關協助，該項協助設有特定之開始時間與結束時間，每一訂用月份以 24 小時為限。工作產品交付項目可能包括有關特定型樣範例或正式作業備妥解決方案程式碼之協助。訂用者之經理人及/或聯絡人也會參與每週與 IBM ODC 用戶端啟用負責人進行之狀態會議。

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement

本「雲端服務」提供購買選項，以選購前述該等供應項目所含 ODC Professional 或 Enterprise 開發人員數量之額外開發人員存取權。

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。

3. 服務水準協定

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。

3.1 可用度扣抵 (Availability Credits)

「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「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三個營業日內提出。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」）。「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」所致資安事件或「客戶」安全測試。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。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一金額為上限。

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)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	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 60 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 60 分鐘 = 43,140 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.86% 時為 5% 可用度扣抵
---	---------------------------------

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件及線上問題提報系統提供。有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於「雲端服務」之說明文件及 IBM Software Support Handbook (IBM 軟體支援手冊)。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。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	顯著業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	2 小時內	全年無休
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內	週一至週五營業時間內
3	次要業務影響： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

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。

- a. 「**授權使用者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應為每一個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「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- b. 「**並行使用者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一位「並行使用者」係指於任何特定時間點存取「雲端服務」之個人。不論該個人是否多次同步存取「雲端服務」，一律計為單一「並行使用者」。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，為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「雲端服務」之「並行使用者」取得最大數量之授權數。
- c. 「**十億位元組 (GB)**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一十億位元組 (GB) 係被定義為 2 之 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之 GB 總數之授權。

- d. 「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」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

5.2 設定費

起始一次設定費適用「交易文件」所定費率與付款期限。

一次設定費將依「交易文件」所定費率與付款期限套用至所訂購之每一額外「雲端服務」實例。

5.3 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。

5.4 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出權利證明書載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

6. 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」之規定。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 90 日期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」。

7. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。

「雲端服務」隨附的啟用軟體為：

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Designer Tool Access - 「客戶」為開發程序應用程式，得存取及下載 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。「啟用軟體」係執行於「客戶」的桌上型電腦系統，並以遠端方式連接至本「雲端服務」。

Designer Tool 使用者限制 - 「雲端服務」最多允許五位「雲端服務使用者」存取及使用 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。

8. 第三人網站或其他服務的鏈結

若「客戶」或「雲端服務使用者」將「內容」傳輸至「雲端服務」所鏈結至或存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及該「雲端服務使用者」同意 IBM 啟用任何此等「內容」傳輸，但是此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

9. 評比

「客戶」可以將「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「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「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」發布任何基準測試的結果，則無論「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「客戶」的產品時遵守上述 (A)、(B) 及 (C) 的要求，IBM 或「第三人」將有權發布與「客戶」產品有關的基準測試結果。

10. 加速器與範例著作物

本「雲端服務」可能包含某些採用原始碼格式之元件（「來源元件」）及載明為「範例著作物」之其他著作物。「客戶」僅限為供內部使用而複製及修改「來源元件」及「範例著作物」，惟「客戶」不得變更或刪除「來源元件」或「範例著作物」所含之任何著作權資訊或注意事項。**IBM** 在不負支援義務之情況下依「現狀」提供「來源元件」及「範例著作物」，且不提供任何明示或默示之保證，包括任何所有權、未涉侵權或不受干擾之保證，以及默示之適售性及符合特定效用之保證與條件。