

IBM Business Process Management on Cloud

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

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，此執行時期環境具有下列性質：
 - 開發環境 - 虛擬 Process Center Advanced 環境，至少包含一個叢集成員。此開發環境之容量，取決於預設作者數量及針對「雲端服務」實例購買之額外作者數量。
 - 測試環境 - 虛擬 Process Server Advanced 環境，包含一個叢集成員。此測試環境之容量，取決於針對「雲端服務」實例購買之「授權」使用者或「並行」使用者數量。
 - 處理程序執行時期環境 - 高可用性虛擬 Process Server Advanced 環境，至少包含二個叢集成員及一個高可用性資料庫叢集。此環境提供正式作業備妥環境。此處理程序執行時期環境之容量，取決於針對「雲端服務」實例購買之「授權」使用者或「並行」使用者數量。
- 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. 「虛擬專用網路 (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 之相關資訊將於藉由支援問題單提出書面要求時提供。
- d. 電子郵件通知 - 提供一種通知功能，用以將使用者之本「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全球同一地區之不同資料中心位置。
- 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. 排定服務更新 - 本「雲端服務」之維護及特性更新，每隔 30 日至 90 日進行一次。IBM 將於進行排定服務更新前二週通知「帳戶管理者」。針對涉及 IBM Business Process Manager 版本升級之主要更新項目，IBM 將協同「客戶」升級開發環境，使「客戶」得以在升級處理程序執行時期環境之前先測試新版本。「客戶」有責任在開發環境內，於新版本測試處理程序應用程式，並於 30 日內針對問題向 IBM 提出意見。
- h. 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。

1.1 選用特性

1.1.1 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。

1.1.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

本「雲端服務」備有額外非正式作業用途之測試環境可供選購。各測試環境均提供個別虛擬處理程序伺服器環境。此環境之容量，取決於所購買之 Test Environment 使用者數量。

1.1.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

本「雲端服務」備有額外正式作業或非正式作業用途之處理程序執行時期環境可供選購。此環境之容量，取決於所購買之 Process Runtime 使用者數量。

1.1.4 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。儲存體數量（GB 增量因虛擬系統而異）可套用至單一環境，亦可分割使用於「雲端服務」實例內之多個環境。

1.1.5 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。記憶體數量（增量為 16GB）可套用至單一環境，亦可分割使用於「雲端服務」實例內之多個環境。

1.1.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On 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 用戶端」啟用負責人與主旨專家。「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。

1.1.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

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」於訂用期間，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 用戶端」啟用負責人與主旨專家。「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。「訂用聯絡人」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，該項協助設有限制之起訖時間，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。工作產品交付項目於每一訂用月份所需時間逾 24 小時者，為協助進行該等交付項目，IBM 得與「客戶」訂立個別書面合約，同意提供該項協助。

1.1.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

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。

1.1.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services 有助於將 BPM 應用程式從就地部署 BPM 環境移轉至 BPM on Cloud。移轉評估包含多項活動，例如：分析現有系統之軟硬體配置、分析現有 BPM 應用程式（包括版本相容性），以及評估受益最多之移轉選項。移轉之規劃與交付包含多項活動，例如：協助建置移轉規劃，以及運用構件移轉及 App-by-App 移轉工具協助移轉。本訂用於每一訂用月份，包含上限 30 小時之移轉活動及無限制「問與答」支援。本訂用之運作，將以遠端方式執行之（使用畫面共用等工具）。工作產品交付項目於每一訂用月份所需時間逾 30 小時或需要非遠端運作者，為協助進行該等交付項目，IBM 得與「客戶」訂立個別書面合約，同意提供該項協助。

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」之安全性。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

「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。

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。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) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與單一個別「雲端服務」有關之「請求」。

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)
小於 99.93%	5%
小於 99.5%	10%
小於 99%	50%
小於 95%	75%
小於 90%	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。

- 「授權使用者」是取得本「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）存取本「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本「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- 「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。
- 「並行使用者」是取得本「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本「雲端服務」之個人。不論該個人是否多次同步存取本「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。
- 「十億位元組 (GB)」係指「雲端服務」之授權計量單位。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。

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。

- 所訂購之各「雲端服務」實例 - 依「交易文件」所定費率與付款期限之規定。
- 所訂購之各額外 Test Environment - 依「交易文件」所定費率與付款期限之規定。
- 所訂購之各額外 Process Runtime Environment - 依「交易文件」所定費率與付款期限之規定。

5.3 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於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

5.4 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

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。

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」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「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，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 啟用軟體

本「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。「客戶」僅限搭配本「雲端服務」一併使用啟用軟體，且僅限於本「雲端服務」之期間使用。

以下為本項「雲端服務」隨附啟用軟體：

- 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」最多允許上限五位「雲端服務」使用者存取及使用 IBM Process Designer 及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。

7.3 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。

7.4 評比

「客戶」可以將本「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」發佈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」將有權發佈與「客戶」產品有關的基準測試結果。

7.5 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。