

IBM Case 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 Case Manager on Cloud 提供下列項目：

- a. IBM Content Navigator - 用以存取進階案例管理應用程式
- b. 內容導向之案例管理 - 可供知識工作者或業務分析師執行下列項目：
 - (1) 運用 Case Builder，以快速簡便之方式，設計及嘗試新案例解決方案；
 - (2) 使用所提供之範例解決方案範本；
 - (3) 建立及維護案例內容、使用者角色、收件匣、文件類型、頁面及資料視覺化布置；
 - (4) 運用內嵌式商業規則，使 Case Manager Builder 環境內之開發工作變得更容易進行；
 - (5) 建立案例作業及其基礎工作流程；
 - (6) 使用 Case Client 執行時期顯示 Case Builder 所建之解決方案；
 - (7) 存取所提供之 Content Navigator 型使用者介面。
 - (8) 存取 Case Administrator，以部署及管理解決方案；
 - (9) 存取 Case Monitor 及 Case Analyzer，以提供最新及歷程案例報告；
 - (10) 存取所提供之 API，以延伸解決方案；
 - (11) 享有 Case Foundation 之完整未限定存取權，以提供作用中之內容及案例工作流程管理；
 - (12) 享有 FileNet Content Manager 及其 ECM 儲藏庫之完整未限定存取權。
- c. 安全虛擬專用基礎架構
- d. 將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復
- e. 至多 4 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，須個別報價
- f. 全年無休之環境監視、傳輸時及處於靜止狀態時之資料加密、病毒掃描、入侵偵測/滲透測試服務、軟體修補程式及軟體升級（個別報價之客製配置或延伸項目所需之資料移轉服務或活動）。
- g. Active Directory 整合
所含選項：（Microsoft Active Directory 或 IBM Tivoli Directory Server）
 - (1) 向雲端服務 LDAP 伺服器鑑別，此伺服器會重新抄寫至就地部署「客戶」LDAP
 - (a) 在位於「客戶」網域之「雲端服務」中提供（唯讀）網域控制站。
 - (b) 一切使用者對雲端環境（群組、ID、存取）所為之存取，悉由「客戶」管理。
 - (c) 對「客戶」之完整管理權限
 - (2) 向雲端服務 LDAP 伺服器鑑別，「客戶」可在其中管理使用者（非位於「客戶」網域）。
 - (3) 指向就地部署「客戶」網域控制站以進行鑑別
 - (a) 可能之效能含意
 - (b) 鑑別階段作業生命

個別報價之配置（例如：「雲端服務」之 LDAP 檔案目錄的手動或 Script 化摘錄；聯合選項，包括 SAML、MS Federation Services 或其他項目）。

提供客製解決方案實作、配置及整合等服務，此等服務需依工作說明書規定收取額外費用。

包含軟體升級（作為服務之一部分）。不含需要移轉資料或任何客製延伸規格之升級。

「客戶」應購買以下所定義之基本「雲端服務」供應項目之訂用。

基本供應項目包括多承租人環境中所選資料中心內之供應項目。前揭內容以外之任何供應項目，將需要「專用附加程式」。各供應項目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「客戶」為預定工作量選擇適當配置。實際結果可能因「客戶」指定項目不同而有所差異。

1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- Copper 配置之預定用途為至多支援每年 15,000 個新案例。此類型之部署通常至多可支援每日 250 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多可支援每日 25 位並行工作之知識工作者完成 100 個案例。
- Copper 配置提供 500 GB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Bronze 配置之預定用途為至多支援每年 30,000 個新案例。此類型之部署通常至多可支援每日 500 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多可支援每日 50 位並行工作之知識工作者完成 200 個案例。
- Bronze 配置提供 1TB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- Silver 配置之預定用途為至多支援每年 300,000 個新案例。此類型之部署通常至多可支援每日 20,000 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多可支援每日 250 位並行工作之知識工作者完成 1,000 個案例。
- Silver 配置提供 1TB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- Gold 配置之預定用途為至多支援每年 750,000 個新案例。此類型之部署通常至多可支援每日 50,000 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多可支援每日 1,000 位並行工作之知識工作者完成 2,500 個案例。
- Gold 配置提供 3TB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Platinum 配置之預定用途為至多支援每年 3,000,000 個新案例。此類型之部署通常至多可支援每日 200,000 個案例構件文件之汲取與儲存，以及至多可支援每日 3,000 位並行工作之知識工作者完成 10,000 個案例。
- Platinum 配置提供 5TB 儲存容量；額外儲存容量授權可個別購買之。

1.6 選用授權

1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

倘「客戶」逾越所選配置所含 TB 儲存容量，「客戶」應購買額外授權。

1.6.2 IBM Case Manager Non-Production Environment

「客戶」可購買適用於測試與開發用途之個別實例。此開發環境不得使用於正式作業用途，但作為待命災難回復網站而實作者不在此限。

- a. 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。
- b. 如有必要，「客戶」得選擇不同實例大小之正式作業及災難回復。
 - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Copper 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
 - (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Bronze 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。

- (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Silver 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
- (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Gold 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
- (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 之大小同於 IBM Case Manager Platinum 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。

1.6.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

「客戶」得將所選虛擬私有環境升級為單一承租人專用基礎架構。該基礎架構至多包含 20 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，須個別報價。

2. 設定服務

2.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

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證明可行實務進行輔導；(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」中所載授權購買日起算九十日到期。

2.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

本隨需應變服務最多提供 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證明可行實務進行輔導；(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）；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。

3. 安全

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：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）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。

一切資料，均採用符合 FIPS 1402 第 1 級標準之全磁碟加密方式予以保護。本解決方案之資料分類預設將資料歸為「客戶」機密之資料。IBM 於「客戶」要求預期工作量時，應協同「客戶」處理其他法規需求（例如：HIPPA、PIPEDA、FFIEC、PCI 等），此協同處理可能會影響解決方案架構及計費。

4. 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。

4.1 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「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」未來發票扣抵方式提供之，該項扣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」係指整體系統之無法使用，非指總解決方案之個別或特定元件。「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 (1/12) 的百分之五十金額為上限。

4.2 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	服務扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

*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 440 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 440 分鐘 = 42,760 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.98% 時為 5% 可用度扣抵
<hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> 總共 43,200 分鐘	

5. Business Continuity

本「雲端服務」係配置以支援以下所定之業務持續目標。業務持續目標有助於確保組織之重要商業功能將於主要運算位置發生災難後，於合理之短暫期間內，及承受低程度之資料減失，回復為作業狀態。於判定主要運算位置所發生之意外事件須由次要位置執行容錯移轉後，IBM 應執行業務持續計劃及相關活動，以支援以下所述之回復目標。使用於本「雲端服務」之非正式作業環境，在位於主要位置之服務還原之前，均需重新整理及重新配置，始得接受正式作業工作量。

業務持續目標	
回復點目標	4 小時
回復時間目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 連續 4 小時（適用於購買第二份同等「非正式作業」環境之情形）。 ● 至少連續 24 小時（適用於未購買第二份「非正式作業」環境之情形）。

6. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過線上問題提報系統提供。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
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。	1 小時內
2	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內
3	輕微業務影響： 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
4	一些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日

7. 授權與付款資訊

7.1 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. **兆位元組 (TB)**- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方位元組。「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 TB 總數之授權數。
- c. 「**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」。

7.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

7.3 設定服務計費

「設定服務」係根據「約定」來購買，並依「交易文件」所定費率收取費用。

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」將載明「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. 雲端服務供應項目之附加條款

9.1 一般規定

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

9.2 外部使用者存取

「客戶」可選擇授予外部使用者對「雲端服務」之存取權。「客戶」對於此等外部使用者之行為應負其責任，包括且不限於 a) 此等外部使用者就「雲端服務」提出的請求；或 b) 此等外部使用者對「雲端服務」所為之不當使用行為。

9.3 虛擬專用網路 (VPN)

「客戶」為以安全之方式連接至「雲端服務」，得選擇使用軟體 VPN 連線 VPN。前項 VPN 之相關資訊將於「客戶」提出書面要求時提供。

9.4 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」所鏈結至或使用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 對此等第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，也不對此等第三人網站或服務負責。

9.5 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」一般作業及支援之一部分。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。