

IBM Content Manager OnDemand 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 Content Manager OnDemand on Cloud (雲端服務) 提供：

- a. 高速保存
 - 載入、檢索及保存應用程式所產生之列印輸出，例如：報告、帳單、報表、保險單、理賠說明書、付款/信用交易書等等。
 - 彈性處理含有多文件之大型資料檔
 - 支援 PDF、AFP、LineData、XML 等多種檔案格式
- b. 自動檢索
 - 雲端中之 **Loading and Indexing** 程式可自動從報告、報表等文件中擷取資料，再將索引欄位移入關聯式資料庫，以提高搜尋及擷取之效率。
- c. 有效率之儲存使用率
 - 壓縮保存資料，以提高儲存體使用率。
- d. 利用文件期限進行保存作業
 - 若要進一步優化儲存體使用率，可將商業原則定義為自動依報告/報表類型使保存資料到期。
- e. 保存符合 XML 標準之銀行業交易。
- f. 對保存報表、報告等文件進行 Web 及行動式存取
- g. 可啟用「全文檢索」，依文件所含文字尋找所儲存之文件。
- h. 可啟用「保留」，以防止文件到期。
- i. 定期將報告分送至指定內部使用者
- j. 將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復
- k. 安全虛擬專用基礎架構
- l. 至多 4 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，須個別報價
- m. 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）。
- n. **Active Directory** 整合

所含選項：（Microsoft Active Directory 或 IBM Tivoli Directory Server）

- 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
 - 在位於「客戶」網域之「雲端服務」中提供（唯讀）網域控制站。
 - 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。
 - 對「客戶」之完整管理權限
- 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）。
- 指向就地部署「客戶」網域控制站以進行鑑別
 - 可能之效能含意
 - 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。

以上一切特性均透過購買下述 **IBM Content Manager OnDemand on Cloud** 之「所需授權」之方式提供。

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 Content Manager OnDemand Bronze 2.0 版**

- a. PDF 文件之載入及檢索：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Bronze** 配置即可提供 12 小時期間內上限 **25GB** 資料之載入及檢索。
- b. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Bronze** 配置即可提供 12 小時期間內上限 **450GB** 資料之載入及檢索。
- c. PDF 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Bronze** 配置即可利用 **30,000** 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 **15GB** 資料之載入及檢索。
- d. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Bronze** 配置即可利用 **30,000** 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 **250GB** 資料之載入及檢索。
- e. **Bronze** 配置提供 **1TB** 儲存容量；額外 **TB** 儲存容量可個別購買之。

1.2 **IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 版**

- a. PDF 文件之載入及檢索：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Silver** 配置即可提供 12 小時期間內上限 **50 GB** 資料之載入及檢索。
- b. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Silver** 配置即可提供 12 小時期間內上限 **900 GB** 資料之載入及檢索。
- c. PDF 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Silver** 配置即可利用 **60,000** 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 **30 GB** 資料之載入及檢索。
- d. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Silver** 配置即可利用 **60,000** 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 **500 GB** 資料之載入及檢索。
- e. **Silver** 配置提供 **1TB** 儲存容量；額外 **TB** 儲存容量可個別購買之。

1.3 **IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 版**

- a. PDF 文件之載入及檢索：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Gold** 配置即可提供 12 小時期間內上限 **100 GB** 資料之載入及檢索。
- b. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Gold** 配置即可提供 12 小時期間內上限 **1800 GB** 資料之載入及檢索。
- c. PDF 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Gold** 配置即可利用 **120,000** 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 **60 GB** 資料之載入及檢索。
- d. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Gold** 配置即可利用 **120,000** 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 **1 TB** 資料之載入及檢索。
- e. **Gold** 配置提供 **3TB** 儲存容量；額外 **TB** 儲存容量可個別購買之。

1.4 **IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0 版**

- a. PDF 文件之載入及檢索：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，**Platinum** 配置即可提供 12 小時期間內上限 **250 GB** 資料之載入及檢索。

- b. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Platinum 配置即可提供 12 小時期間內上限 4.5 TB 資料之載入及檢索。
- c. PDF 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Platinum 配置即可利用 300,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 150 GB 資料之載入及檢索。
- d. AFP 及/或 Line Data 文件之載入及檢索（含有並行文件搜尋/擷取功能）：於「客戶」將文件提交至「雲端」上之指定暫置區後，Platinum 配置即可利用 300,000 項並行文件搜尋及擷取作業提供 12 小時期間內上限 2.5 TB 資料之載入及檢索。
- e. Platinum 配置提供 5TB 儲存容量；額外 TB 儲存容量可個別購買之。

1.5 選用服務

1.5.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0 版

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。

1.5.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

「客戶」得隨時購買隨需應變設定之額外報告/報表或應用程式定義。每一「要求」授權均提供最多 10 個報告/報表或應用程式輸出定義之設定。

1.5.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0 版

「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。

- 本非正式作業環境配置大小同於 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
- 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

1.5.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0 版

「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。

- 本非正式作業環境配置大小同於 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
- 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

1.5.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0 版

「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。

- 本非正式作業環境配置大小同於 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
- 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

1.5.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0 版

「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。

- 本非正式作業環境配置大小同於 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0，所提供之處理容量亦與其類似。
- 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

1.6 設定服務

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition 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期。

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition 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。

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：<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。

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」要求時，將針對預定的工作量與「客戶」一起處理其他法規需求，然此可能會影響解決方案架構及服務費用。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。

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。

3.1 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」係有關整體系統之無法使用（而非特定功能之問題）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」還原時止，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。

3.2 服務水準

本服務之設計目的，在於提供高可用性，並以可於維護時間外使用為其目標。但系統可用性低於以下所示臨界值者，得依先前所定程序要求服務扣抵。

「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%	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 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 5% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

4. 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）。

5. 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或電話提供。IBM 將提供技術支援聯絡資訊及相關資訊與處理程序。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。回應時間會因問題之性質與嚴重性而有所不同，如下所示。

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	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日

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. **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. 「**申請**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「申請」是客戶授權 IBM 執行服務的動作。視服務而定，「申請」可以是書面通知形式，或是透過通話、電子郵件或線上案例提出的支援申請。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間提交至「雲端服務」之「申請」總數的授權數量。
- 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」。

6.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

6.3 隨需應變費用

「交易文件」中所明訂之隨需應變費用規定，於「客戶」要求啟動隨需應變之該部分時適用之。

例如：

- 「客戶」得隨時購買隨需應變設定之額外報告/報表或應用程式定義。每一「要求」授權均提供最多 10 個報告/報表或應用程式輸出定義之設定。

6.4 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。

7. 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」。

8. 啟用軟體

本「雲端服務」包含下列啟用軟體：

a. AFP 檢視器

「客戶」得存取及下載「AFP 檢視器」。「AFP 檢視器」係為 Web 瀏覽器外掛程式，「客戶」得將其安裝於使用者之 Web 瀏覽器，以檢視採用 AFP（「進階功能列印」）格式之文件。已完成 Web 存取設定且需要存取及檢視採用 AFP 格式之文件之使用者，「客戶」得於該等使用者之 Web 瀏覽器上安裝 AFP 檢視器。下載「AFP 檢視器」外掛程式之相關資訊將於「客戶」提出書面要求時提供。

b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software

「客戶」基於測試及驗證之目的，或基於建立「客戶」組織內擬存取本「雲端服務」之該等人員之使用者 ID 等目的，得存取及下載本用戶端軟體。

c. **OnDemand Web Enablement Kit**

OnDemand Web Enablement Kit 提供 Java APIs for Content Manager OnDemand。「客戶」得基於開發需要存取「雲端服務」或與其互連之客製應用程式之目的，而存取及下載本軟體。

9. 其他條款

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 FTP 軟體

欲提交擬載入「雲端服務」或於其中檢索之報告、報表或其他文件者，「客戶」必須使用 FTP（檔案傳送通訊協定）用戶端軟體。IBM 將提供用以連接至「雲端服務」之連線資訊，以提交擬載入「雲端服務」或於其中檢索之資料。

9.4 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。

9.5 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」所鏈結至或提供之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「IBM 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。

9.6 對「雲端服務」進行 Web 或行動式存取

「客戶」得指定特定人員（稱為「使用者管理者」）為需要對「雲端服務」進行 Web 或行動式存取之使用者設定帳戶。僅限「客戶」組織內之使用者得透過 Web 或行動式介面存取「雲端服務」。IBM 將提供 Web/行動式存取連線資訊。

9.7 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。

9.8 「雲端服務」中之受限功能

本「雲端服務」禁止使用 CD-ROM 主控選項，且「客戶」同意不得使用該功能。