

## IBM App Connect Professional 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 App Connect Professional on Cloud 為雲端型平台供應項目，可提供用以配置、執行及管理應用程式整合「流程」之工具功能。「流程」係指來源與目標間資料之自動移動。

- 「流程執行」係「流程」之執行。
- 出埠傳輸資料代表「流程」移至目標之資料量。
- 「工作量時數」為自始至終處理流程所經歷之時間（工作量之總執行期間）。

IBM App Connect Professional on Cloud 包含兩個元件：

- **Designer** 使用者體驗係執行於多承租人計量使用環境。此元件會報告「流程執行」次數及出埠「傳輸資料」十億位元組 (GB) 數量之月計用量（顯示為 IBM Cloud 「用量」詳細資料）。
- **Studio** 體驗同時支援多承租人（計量使用）與專用（每一 VPC）執行時期環境此二種環境流程式之部署；此元件會報告有關「流程執行」次數用量（顯示為「工作用量」）及工作量時數（顯示為「環境時間用量」）。

IBM Cloud 為 IBM 之開放式標準雲端平台，用於建置、執行及管理應用程式和服務，係為本項「雲端服務」之技術必備項目。於供應前述項目時，「客戶」必須備有 IBM Cloud 帳戶。新使用者可透過線上登錄表單進行存取登錄，網址如下：<https://console.bluemix.net/registration>。

### 1.1 IBM App Connect Professional on Cloud

本項「雲端服務」可供「客戶」訂用多承租人雲端供應項目，該供應項目目前可依 2 種訂用模式購買之，如以下第 1.1.1 節及第 1.1.2 節所示。

#### 1.1.1 IBM App Connect Professional on Cloud - Flows Instance

本項「雲端服務」可供「客戶」以每一「實例」為依據，訂用以多承租人為用量計量方式之「流程」。一個「實例」包含每月 50,000 次「流程執行」、50 GB 出埠傳輸資料及 100 個工作量總執行期間「時數」。「客戶」為涵蓋所需容量而取得「流程實例」及「額外流程實例」（定義如下）時，可採用多重方式及任何組合。

#### 1.1.2 IBM App Connect Professional on Cloud：使用層級 1、2、3

IBM App Connect Professional on Cloud 使用層級訂用項目提供共用多承租人服務，可供自行選擇預先定義「實例」大小。該等「實例」大小之區分，係以許可之「流程執行」次數及每月工作量執行期間總時數（工作量時數）為依據。

雲端服務	每月流程執行數量	每月工作量時數
App Connect Professional on Cloud Level 1	20,000 次流程執行	100 小時
App Connect Professional on Cloud Level 2	50,000 次流程執行	200 小時
App Connect Professional on Cloud Level 3	100,000 次流程執行	500 小時
App Connect Professional on Cloud Add-on	1,000 次流程執行	5 小時

各層級均設有「客戶」一切環境全體累計每月「流程執行」總數限制及每月許可使用時數。

「客戶」於購買本「雲端服務」時，可取得採用任意組合之多重「層級」，以涵蓋所需容量。

## 1.2 選用服務

### 1.2.1 IBM App Connect Professional on Cloud - Additional Flows Instance

本項「雲端服務」可讓「客戶」提高基本服務 IBM App Connect Professional on Cloud - Flows Instance 所包含之「流程執行」次數、出埠傳輸資料十億位元組 (GB) 數量及工作量時數。各份「額外流程實例」授權，均包含 10,000 次「流程執行」、10 GB 出埠傳輸資料及 20 個工作量「時數」。

### 1.2.2 IBM App Connect Professional on Cloud Additional Items Add-on Instance

本選用「雲端服務」可讓「客戶」購買額外「流程執行」次數及「工作量時數」以提高其基本授權至 IBM App Connect Professional on Cloud (第一級、第二級或第三級)。各 Add-on Instance 授權均可供「客戶」每月使用額外之 1,000 次「流程執行」及 5 小時「工作量時數」。

## 1.3 選用特殊功能或服務

### 1.3.1 IBM App Connect Professional on Cloud SaaS

本項「雲端服務」可讓「客戶」以每一「虛擬處理器核心」(VPC) 為依據，購買透過 Studio 體驗進行管理之專用執行時期授權。「客戶」為使用特定執行時期容量而須取得之虛擬核心，訂有數量下限。

此特定服務可供「客戶」存取完整平台功能、利用工具功能配置、執行及管理應用程式整合、獲得支援之雲端及就地部署應用程式之連線功能、無限端點連線功能及無限使用者。

每一 VPC 之特定執行時期均透過 Studio 體驗進行管理。此外，就每一所訂用之 VPC，「客戶」亦有權每月從 Designer 體驗使用 50,000 次「流程執行」，以及使用 50 GB 出埠傳輸「資料」。

### 1.3.2 IBM App Connect Professional Hybrid Entitlement

IBM App Connect Professional Hybrid 供應項目授權 - 可讓「客戶」經由雲端使用本項「雲端服務」，或以就地部署之方式安裝本軟體 (亦即，「IBM 程式」)。本授權隨附之「IBM 程式」為 IBM App Connect Professional。

「客戶」可使用「IBM 程式」及享有技術支援與「IBM 程式」升級，惟「客戶」需繼續訂用「雲端服務」。

## 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、資料保護特殊功能及「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」使用及資料保護特殊功能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=9272A3B06DBA11E6865BC3F213DB63F7>

「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殊功能，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。

### 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，以本項「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

合約月份期間的本「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 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

\*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

本項「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.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.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項「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。

- 「實例」是取得本項「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。
- 「項目」是「雲端服務」超額使用計費的一種計量單位。「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之特定項目。「客戶」需就付款期間超過其所訂用供應項目所定「客戶」授權使用量之「項目」數量支付費用，數量之計算採無條件進位法，進位至下一個千位數。

「一千個項目」超額使用量最多包含上限 1,000 次「流程執行」及 5 小時「工作量時數」。

- 「虛擬處理器核心」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實體伺服器」是一種實體電腦，由處理裝置、記憶體及輸入/輸出功能組成，可為一位或多位使用者或一個或多個用戶端裝置執行所要求的程序、指令或應用程式。若運用框架、刀鋒伺服器機箱或其他類似設備，則每一備有所需元件之可分離實體裝置（例如：刀鋒伺服器或框架裝載裝置）本身即視為一部個別「實體伺服器」。「虛擬伺服器」是一部藉由分割可供「實體伺服器」或未分割「實體伺服器」使用之資源而建立之虛擬電腦。「處理器核心」（通稱處理器或 CPU）係為運算裝置內用以解譯及執行指令之功能裝置。「處理器核心」至少包含一個指令控制裝置，以及一個或多個算術或邏輯裝置。「虛擬處理器核心」係為未分割「實體伺服器」中之「處理器核心」，或分配給「虛擬伺服器」之虛擬核心。「客戶」應在其權利證明書或交易文件中所指定之計量期間，針對供本「雲端服務」使用之各「虛擬處理器核心」取得足量之授權數。

## 5.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的本「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。

各「實例」超額使用之數量，上限為 10,000 次「流程執行」、10 GB 出埠傳輸資料及 20 個「工作量時數」。

## 5.3 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。

## 5.4 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 應持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

## 6. 期間及續約選項

本項「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」將載明本項「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」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本項「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 第三人網站或其他服務的鏈結

本「雲端服務」可能包含可連接或用以存取下列項目之鏈結：第三人之資料服務、資料庫、Web 服務、軟體或其他內容（統稱「內容」）。本內容之存取「依現狀」提供，不含任何明示或默示保證，包括所有權、未涉侵權或無干擾之保證，及適售性與適於特定用途之默示保證或條款。前述存取得由相關第三人（或由

IBM) 隨時依其自行決定而終止。「客戶」可能需要與第三人另外簽署個別合約，才能存取或使用此等內容。IBM 非為任何此等個別合約之當事人，但「客戶」授權 IBM 提供前揭存取，以作為本「雲端服務」之一部分。「客戶」以本合約明示條件之方式，同意遵循前述個別合約之條款，以及前述第三人內容所適用之使用準則或限制，且對於因「客戶」違反此等個別合約、準則或限制所致使或相關之任何求償，「客戶」同意保障 IBM 免於任何求償及蒙受損失。若干端點應用程式可能受應用程式提供者所訂使用限制之拘束。此情形可能致使所允許呼叫之應用程式數量少於相關「雲端服務」每月限制。

### 7.3 限制及公平使用原則

本項「雲端服務」之設計，目的在於當所定義之觸發事件發生時，立即執行若干「流程」，但 IBM 不保證此等「流程」之執行，將於設定時段內為之。

在異常情況下，可能需要由 IBM 採取步驟，以停止或移除對於其他使用者或整體系統效能有不利影響之不合理「客戶流程」。

#### 7.3.1 安全閘道限制

選用安全閘道元件可供使用者連接至其自己防火牆內之本端應用程式。對前揭閘道元件之使用，受每月 1GB 用量限制之拘束。前揭閘道元件在本端系統與本「雲端服務」環境之間提供加密連線，以利於本端應用程式與本「雲端服務」之間提供更安全之資料傳送。

對選用安全閘道元件之使用，其風險由「客戶」自行承擔。對於因「客戶」使用本元件或選擇於應用程式與本「雲端服務」間使用未加密或不安全之通訊所致使或相關之第三人索賠，「客戶」同意負責賠償並保證 IBM 免於蒙受損失。

### 7.4 啟用軟體

本項「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本項「雲端服務」。

「客戶」僅限搭配本項「雲端服務」一併使用啟用軟體。啟用軟體依「現狀」提供。

- **IBM App Connect Studio**：一種用以建置「流程」之選用元件，可供使用者離線設計及測試整合專案，再將其發佈至本「雲端服務」。
- **Secure Connector** 係一種選用可下載元件，可為本「雲端服務」與位於防火牆後面之端點二者間之資傳送提供安全性。
- **IBM Secure Gateway** 係一種選用可下載元件，可為本「雲端服務」與位於防火牆後面之端點二者間之資傳送提供安全性。

前述啟用軟體所附各授權條款互有牴觸者，本「服務說明」優先適用。