

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

「客戶」應購買特定數量之「授權使用者」或「並行使用者」，始得存取下列功能：

- 單一「雲端服務」實例包含具有下列性質之專用開發、測試及處理程序執行時期環境：
 - **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。
- 於「客戶」所選處所使用時之環境：
 - **開發環境** - 有權使用 Process Center Advanced 環境，惟僅限用以支援已購買之設計人員作者及額外作者之預設數量。
 - **測試環境** - 有權使用 Process Server Advanced 非正式作業環境，惟僅限用以支援已購買之「授權使用者」或「並行使用者」數量。
 - **處理程序執行時期環境** - 有權使用高可用性 Process Server Advanced 環境，以支援已購買之「授權使用者」或「並行使用者」數量。
- 雲端型特定功能 (Features)：
 - 「**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」。
 - 「**虛擬專用網路 (VPN)**」- 提供選購性單一軟體型 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。
 - 「**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。
 - 「**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。
 - 「**自動化監視及回復**」- 監視本「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。
 - 「**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。
 - 「**排定服務更新**」- 本「雲端服務」之維護及特定功能更新，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，於新版本測試任何處理程序應用程式，並於 30 日內針對問題，利用支援問題單向 IBM 提出書面意見回饋。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

本「雲端服務」提供額外「雲端服務」使用者之購買選項，用以存取「開發」環境、IBM Process Designer 啟用軟體及/或 IBM Integration Designer 啟用軟體。前揭額外作者僅限於雲端或於「客戶」所選處所中之設定存取開發環境。

1.2.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement 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。

除受管理雲端所含一個測試環境以外，「測試環境」授權另外提供「客戶」一個額外測試環境。「測試環境」使用者僅限存取前揭額外測試環境，不管它是透過雲端，或藉由安裝程序而作為「客戶」所選處所中之非正式作業環境設定，均同。

1.2.3 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement 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。

除受管理雲端所含一個執行時期環境以外，「執行時期環境」授權另外提供「客戶」一個額外測試環境。處理程序執行時期使用者僅限存取前揭額外執行時期環境，不問係透過雲端，或於「客戶」所選處所中設定，均同。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（詳以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。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，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=AAC9BB40193411E6B9DB71A15D06730A>

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)：IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

合約月份期間的可用度	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
99.93%	5%
99.0%	25%
95.0%	50%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權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」之特定使用者。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「並行使用者」係指於特定時間點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）存取本「雲端服務」之使用者數量。個人多次同步存取本「雲端服務」，僅計為單一「並行使用者」。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 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。

5.2 啟用軟體

本「雲端服務」內含下列「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。

5.3 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」）為本「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。

5.4 加速器 (Accelerators) 與範例著作物 (Sample Materials)

本「雲端服務」可能包含某些採用原始碼格式之元件（「原始碼元件」）及載明為「範例著作物」(Sample Materials) 之其他著作物 (materials)。「客戶」僅限為供內部使用而複製及修改「原始碼元件」及「範例著作物」，惟「客戶」不得變更或刪除「原始碼元件」或「範例著作物」所含之任何著作權資訊或通知。

IBM「依現狀」提供「原始碼元件」及「範例著作物」，不負支援之義務，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，及適售性與符合特定效用之默示保證和條款。