

## IBM Case Manager on Cloud

本使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成, 該文件可於下列 URL 取得:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

如互有抵觸者, 前項「SaaS 特定供應項目條款」較「一般條款」優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- IBM Case Manager Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

### 2. 計費度量

本 IBM SaaS 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「**授權使用者**」- 是獲得 IBM SaaS 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 IBM SaaS 的特定「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權數。
- 「**實例**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「實例」是對一 IBM SaaS 特定配置的存取權。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「**兆位元組 (TB)**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方位元組。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠涵蓋 IBM SaaS 所處理的 TB 總數的授權數。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

### 4. 期間及續約選項

IBM SaaS 之期間, 自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算, 詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明 IBM SaaS 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, IBM SaaS 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 IBM SaaS, 至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月底。

## 5. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係於「訂用期間」及 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，透過電子郵件及支援入口網站提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為 IBM SaaS 之一部分，並受本「使用條款」之規範。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，無法作為單獨供應項目而提供。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)。

| 嚴重性 | 嚴重性定義   | 回應時間目標  | 回應時間涵蓋範圍   |
|-----|---|---------|------------|
| 1   | <b>顯著業務影響/服務停機：</b><br>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   | 全年無休       |
| 2   | <b>顯著業務影響：</b><br>所服務之業務特殊裝置或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。  | 2 營業小時內 | 週一至週五營業時間內 |
| 3   | <b>次要業務影響：</b><br>表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。  | 4 營業小時內 | 週一至週五營業時間內 |
| 4   | <b>些微業務影響：</b><br>查詢或非技術要求。   | 1 個營業日  | 週一至週五營業時間內 |

## 6. IBM SaaS 供應項目附加條款

### 6.1 外部使用者存取

「客戶」可選擇授予外部使用者對 IBM SaaS 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 IBM SaaS 提出的請求；或 b) 此等外部使用者對 IBM SaaS 所為之不當使用行為。

### 6.2 虛擬私有網路 (VPN)

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

### 6.3 第三人網站或其他服務的鏈結

若「客戶」或 IBM SaaS 使用者將內容傳輸至 IBM SaaS 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。

### 6.4 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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。

## 6.5 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

## 附錄 A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) 之設計目的，在於結合內容、處理程序及知識工作者，以改善受管理雲端環境中之案例結果。

### 1. 服務概觀

IBM Case Manager on Cloud 提供下列項目：

- IBM Content Navigator - 用以存取進階案例管理應用程式
- 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：
  - 運用 Case Builder，以快速簡便之方式，設計及嘗試新案例解決方案。
  - 使用所提供之 OOTB 範例解決方案範本。
  - 建立及維護案例內容、使用者角色、信箱、文件類型、頁面及資料視覺化佈置。
  - 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。
  - 建立案例作業及其基礎工作流程。
  - 使用 Case Client 執行時期顯示 Case Builder 所建之解決方案。
  - 存取所提供之 Content Navigator 型使用者介面。
  - 存取 Case Administrator，以部署及管理解決方案。
  - 使用 Case Monitor 及 Case Analyzer 提供最新及歷程案例報告。
  - 存取案例及內容所提供之 API，以延伸解決方案。
  - 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。
  - 享有 FileNet Content Manager 及其 ECM 儲存庫之完整未限定存取權。
- 安全之虛擬專用基礎架構
- 可將正式作業資料抄寫至次要位置，以支援災難回復
- 至多 4 TB 之出埠頻寬；需要更高頻寬者，須個別報價
- 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）。
- Active Directory 整合

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

- 鑑別 IBM SaaS LDAP Server，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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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：IBM SaaS 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。

## 2. 必要授權

「客戶」必應購買以下所定義之「基本服務供應項目」授權之訂用。

### 2.1 基本服務供應項目授權

每一基本供應項目分別代表用以處理下述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。實際結果可能因用量不同而有所差異。

#### 2.1.1 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。

#### 2.1.2 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。

#### 2.1.3 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。

#### 2.1.4 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 5,000 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。

## 3. 選用授權

### 3.1 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。

### 3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

「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。

- a. 此非正式作業環境配置規模之調整，與 Bronze 配置相同。
- b. 此非正式作業環境不提供高可用性或災難回復。

### 3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

「客戶」得將所選虛擬專用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。

## 4. 資料分類

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。

## 5. Business Continuity

本 IBM SaaS 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。

| 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"> <li>● 連續 4 小時（適用於購買第二份同等「基本服務」授權之情形）。</li> <li>● 至少連續 24 小時（適用於未購買第二份「基本服務」授權之情形）。</li> </ul> |

## 附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 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。

### 1. 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響本 IBM SaaS 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，將以本 IBM SaaS 未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供本 IBM SaaS 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，至本 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之五十 (50%) 金額為上限。

### 2. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

| 「合約月份」期間的可用度 | 補償<br>(「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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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<br>- 停用時間 440 分鐘<br>= 42,760 分鐘<br><hr/> 總共 43,200 分鐘 | = 合約月份期間可用度達 98.9% 時為 5% 可用度扣抵 |
|---|--------------------------------|