

IBM Content Manager OnDemand 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 Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Manager OnDemand 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。

- a. 「實例」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一「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。
- b. 「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。
- c. 「要求」- 是獲得 IBM SaaS 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, 取得足夠涵蓋提交至 IBM SaaS 之「申請」總數的授權數量。

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。

3.2 隨需應變費用

「隨需應變」選項之發票將於「客戶」訂購之該月, 依「交易文件」規定之費率開立。

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	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	全年無休
2	顯著業務影響： 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	次要業務影響： 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	些微業務影響： 下一個排定維護或版本之查詢或非技術要求或維護項目。	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 FTP 軟體

欲提交擬載入 IBM SaaS 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 IBM SaaS 之連線資訊，以提交擬載入 IBM SaaS 或於其中檢索之資料。

6.3 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。

6.4 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。

6.5 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。

6.6 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。

6.7 IBM SaaS 中之受限功能

本 IBM SaaS 禁止使用 CD-ROM 主控選項，且「客戶」同意，依本「使用條款」之規定，不得使用該功能。

7. 啟用軟體

本 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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。

附錄 A

1. 服務概觀

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) 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）
 - 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。每一基本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。實際結果可能因用量不同而有所差異。

2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- 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。

2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- 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。

2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- 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 實例即可提供 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。

2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- 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。

3. 選用授權

3.1 IBM Content Manager OnDemand 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 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。

3.3 IBM Content Manager OnDemand 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. 此開發環境不提供高可用性或災難回復。

3.4 IBM Content Manager OnDemand 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"> ● 連續 4 小時（適用於購買第二份同等「基本服務」授權之情形）。 ● 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）。

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 (「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 - 停用時間 440 分鐘 = 42,760 分鐘 <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
---	--------------------------------