

IBM Master Data Management 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 Master Data Management on Cloud Small
- IBM Master Data Management on Cloud Medium
- IBM Master Data Management on Cloud Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Virtual Runtime

2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- 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. 「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 IBM SaaS 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」。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 設定費

一次設定費適用「交易文件」所定費率與付款期限。

3.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

4. 期間及續約選項

IBM SaaS 授權期間, 自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算, 詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明 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」提供九十日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

本 IBM SaaS 之技術支援係透過 Client Success Portal 提供。Client Success Portal 將列出其他聯絡支援管道 - 亦即，透過電話、電子郵件及會談。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。

「客戶」可從下列網站存取 Client Success Portal：<https://support.ibmcloud.com>。

下表之用意，在於概述 IBM 將盡力達成之回應時間目標。回應時間之計算，係自 IBM 收到「客戶」之首次支援申請時起算，至 IBM 就該項申請，首次回應「客戶」時為止。

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： 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內	週一至週五營業時間內
3	輕微業務影響： 顯示服務或功能尚可以使用，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： 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 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。

6.2 非正式作業之限制

倘 IBM SaaS 供應項目經指定為「非正式作業」，本服務僅得作為「客戶」內部非正式作業活動開發及測試環境之一部分，包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的 IBM SaaS 供應項目新增或延伸項目。如未取得適當授權，「客戶」無權將本服務之任何部分用於任何其他用途。

6.3 使用限制

「客戶」無權使用 IBM WebSphere eXtreme Scale。

6.3.1 Business Process Manager

Master Data Management on Cloud 供應項目內含 Business Process Manager 應用程式。對本 IBM SaaS 供應項目所含 IBM Process Server、IBM Process Center 及 IBM Process Designer 之使用，以「主要資料控管及管理程序」為限。「主要資料控管及管理程序」可建立、讀取、更新及刪除「主要資料」，藉此提高主要資料品質，以供外部應用程式或處理程序使用。主要資料控管及管理程序可至其他系統存取額外環境定義資料，進而在主要資料管理工作處理程序決策環境定義內，以唯讀格式顯示。主要資料控管及管理程序得基於主要資料同步化之目的，將前揭主要資料品質決策傳遞至其他系統。

6.3.2 Rapid Application Developer

Master Data Management on Cloud 供應項目內含 Rapid Application Developer。對 IBM Rational Application Developer for WebSphere Software 之使用，以管理 Master Data Management Workbench 及客製本 IBM SaaS 供應項目所含執行時期為限。

6.3.3 Information Server

Master Data Management on Cloud 供應項目內含 Information Server。對本 IBM SaaS 供應項目中 Information Server 之使用，以支援 Master Data Management 處理程序及 Master Data Management 相關資料為限。

6.4 服務水準目標

IBM 就本 IBM SaaS 提供下列服務水準目標 ("SLO")：

- 在定期排程的維護時間外，服務可用性達 99.9%。

服務水準目標是一種目標，但不會成為對「客戶」的保證。若 IBM 未符合 SLO，「客戶」不會獲得任何退款、扣抵或其他補償辦法。

6.5 「客戶」對 Master Data Management on Cloud 應負之義務

客戶有義務及時安裝 Master Data Management on Cloud、「作業系統」及其他軟體之修補程式，以避免瑕疵、避免安全問題，並維護與新功能之通用性。

IBM 得要求由「客戶」及時安裝重要安全修補程式，以免不僅影響該「客戶」本身，亦影響其他「客戶」。未為前項安裝者，可能致使「客戶」之「服務」遭到暫停。

「客戶」得為與本 IBM SaaS 搭配使用而安裝其他第三人套件。IBM 對該等套件不負支援之義務，且對該等額外套件對 IBM SaaS（亦即 Master Data Management on Cloud、作業系統或整體硬體平台）之效能所生影響不負任何責任。

「客戶」必須負責備份解決方案。

「客戶」必須負責監視及回復解決方案。

附錄 A

1. IBM Master Data Management on Cloud

IBM Master Data Management on Cloud 可管理單一或多重網域之主要資料 - 客戶、供應商、位置、產品、服務供應項目、帳戶及其他主要資料 - 以提升應用程式及商業程序之效能。數個主要特性包括：

- 服務導向之架構可透過智慧型預先套裝 Web 服務提供各項功能，進而以順暢之方式將 MDM 整合至現有商業程序及技術架構。
- 主要資料管理之任何網域之預先建置及可延伸資料模型，均予優化。
- 商業程序管理功能可讓「客戶」實作原則及協調資料管理工作及資料控管之多步驟/多角色工作流程。
- Stewardship Center 可讓使用者、資料管理員及 IT 小組協同合作，依公司控管原則解析資料品質作業並建立主要資料，進而提升主要資料品質。
- 比對搜尋引擎採用進階統計技術，藉由機率型或決定型選項自動解析及管理資料品質問題。

2. IBM Master Data Management on Cloud 可用配置

2.1 IBM Master Data Management on Cloud Small

IBM Master Data Management on Cloud Small 計劃提供 MDM（安裝於虛擬伺服器配置中），且適合作為正式作業或前置正式作業之作業 MDM Hub。

硬體配置如下所示：

系統類型	虛擬私用 2GHz
應用程式伺服器	
● 節點數目	2
● 每一節點之核心數目	4
● 每一節點之 RAM (GB)	16
● 硬碟	2 個磁碟（100GB 至 +300GB 本端磁碟）
資料庫伺服器	
● 節點數目	1
● 每一節點之核心數目	4
● 每一節點之 RAM (GB)	16
● 硬碟	1 個 SAN 磁碟 (1TB)
BPM 伺服器	
● 節點數目	1
● 每一節點之核心數目	8
● 每一節點之 RAM (GB)	32
● 硬碟	1 個 SAN 磁碟 (1TB)
Information Server	
● 節點數目	1
● 每一節點之核心數目	4
● 每一節點之 RAM (GB)	16
● 硬碟	2 個 SAN 磁碟（100 至 +500 GB）

2.2 IBM Master Data Management on Cloud Medium

IBM Master Data Management on Cloud Medium 計劃提供 MDM（安裝於虛擬伺服器配置中），且適合作為正式作業或前置正式作業之作業 MDM Hub。

硬體配置如下所示：

系統類型	虛擬私有 2GHz
應用程式伺服器	
• 節點數目	2
• 每一節點之核心數目	8
• 每一節點之 RAM (GB)	32
• 硬碟	2 個磁碟（100GB 至 +300GB 本端磁碟）
資料庫伺服器	
• 節點數目	1
• 每一節點之核心數目	8
• 每一節點之 RAM (GB)	32
• 硬碟	1 個 SAN 磁碟 (1TB)
BPM 伺服器	
• 節點數目	1
• 每一節點之核心數目	8
• 每一節點之 RAM (GB)	64
• 硬碟	1 個 SAN 磁碟 (2TB)
Information Server	
• 節點數目	1
• 每一節點之核心數目	4
• 每一節點之 RAM (GB)	16
• 硬碟	2 個 SAN 磁碟（100 至 +500 GB）

2.3 IBM Master Data Management on Cloud Large

IBM Master Data Management on Cloud Large 計劃提供 MDM（安裝於裸機伺服器配置中），且適合作為正式作業或前置正式作業之作業 MDM Hub。

硬體配置如下所示：

系統類型	Xeon E5 2620 雙核心
應用程式伺服器	
• 節點數目	2
• 每一節點之核心數目	12
• 每一節點之 RAM (GB)	64
• 硬碟	2 個磁碟（100GB 至 +300GB 本端磁碟）
資料庫伺服器	
• 節點數目	1

系統類型	Xeon E5 2620 雙核心
● 每一節點之核心數目	12
● 每一節點之 RAM (GB)	64
● 硬碟	2 個 SAN 磁碟 (2TB)
BPM 伺服器	
● 節點數目	1
● 每一節點之核心數目	16
● 每一節點之 RAM (GB)	32
● 硬碟	2 個 SAN 磁碟 (2TB)
Information Server	
● 節點數目	1
● 每一節點之核心數目	4
● 每一節點之 RAM (GB)	32
● 硬碟	2 個 SAN 磁碟 (100GB 至 +500GB)

2.4 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production 計劃提供 MDM (安裝於虛擬伺服器環境中)，且適合作為 MDM Hub 及相關處理程序之開發、客製化及功能測試之環境。

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production 內含二個共用非正式作業 MDM 執行時期實作，一個用於開發整合測試，另一個用於 QA 測試。各該「實例」亦內含二個 MDM Developer 實例及二個 BPM Developer 實例。

硬體配置如下所示：

系統類型	虛擬私用
Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime x2	
應用程式伺服器	
● 節點數目 (每一虛擬執行時期)	1
● 每一節點之核心數目	8
● 每一節點之 RAM (GB) (每一虛擬執行時期)	16
● 硬碟 (每一虛擬執行時期)	500GB SAN 磁碟
資料庫伺服器	
● 節點數目 (每一虛擬執行時期)	1
● 每一節點之核心數目 (每一虛擬執行時期)	4
● 每一節點之 RAM (GB) (每一虛擬執行時期)	8
● 硬碟	500GB SAN
Information Server	
● 節點數目	1
● 每一節點之核心數目	4
● 每一節點之 RAM (GB)	16

系統類型	虛擬私用
● 硬碟	2 個 SAN 磁碟 (100GB 至 +500GB)
MDM Developer x2	
● Developer 節點	每一 Developer 1 個節點
● 每一節點之核心數目	8
● 每一 Developer 節點之 RAM (GB)	16
● 硬碟	2 個本端磁碟 (100GB 至 +300GB)
BPM Developer x2	
● Developer 節點	每一 Developer 1 個節點
● 每一節點之核心數目	8
● 每一 Developer 節點之 RAM (GB)	8
● 硬碟	2 個本端磁碟 (100GB 至 +300GB)
BPM Process Center	
● 節點數目	1
● 每一節點之核心數目	16
● 每一節點之 RAM (GB)	16
DS/DQ Designer Client	
● 每一節點之核心數目	4
● RAM (GB)	16

2.5 IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer 為 MDM Hub 及相關處理程序之開發及客製化提供額外 MDM Developer 實例。

硬體配置如下所示：

系統類型	虛擬私用 2GHz
每一 Developer 之節點數目	1
每一節點之核心數目	8
RAM (GB)	12
硬碟	2 個本端磁碟整 (100GB 至 +500GB)

2.6 IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer 為「MDM 資料控管及管理程序」之開發及客製化提供額外 BPM Developer 實例。

硬體配置如下所示：

系統類型	Xeon E3 1270 V3 3.5 GHz
每一 Developer 之節點數目	1
每一節點之核心數目	8
RAM (GB)	12
硬碟	2 個本端磁碟整 (100GB 至 +500GB)

2.7 IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime

IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime 在 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production 計劃中提供額外 MDM Virtual Runtime 實例。

硬體配置如下所示：

系統類型	虛擬私有 2GHz
應用程式伺服器	
● 節點數目 (每一虛擬執行時期)	1
● 每一節點之核心數目	8
● 每一虛擬執行時期之 RAM (GB)	16
● 硬碟 (每一虛擬執行時期)	500GB SAN 磁碟
資料庫伺服器	
● 節點數目 (每一虛擬執行時期)	1
● 每一節點之核心數目	4
● 每一虛擬執行時期之 RAM (GB)	8
● 硬碟	500GB SAN

3. 選用服務

3.1 IBM Master Data Management on Cloud Silver-level 受管理服務

本 Silver-level 服務針對作業及維護活動提供每月遠端諮詢時間，包括下列活動：

- a. 客戶成功管理：
專用聯絡人 - 負責協調有關支援客戶成功之各項事宜。
- b. 進行修補程式相關事項：
 - 識別、排程及套用作業系統安全修補程式。
 - 識別、排程及套用 DBMS 修正程式及安全修補程式之安裝。
 - 識別、排程及套用已購買產品之暫時修正程式 (PTF)、修補程式及安全修正程式。
- c. 管理檔案系統與資料庫之備份：
視所需情況還原備份，每日以一次為限。
- d. 防火牆規則一般審查：
針對網路存取內容及方式，排定審查及報告之時程。

額外活動、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。

本訂用服務係按月購買，並於「客戶」之權利證明書所定日期到期。

3.2 IBM Master Data Management on Cloud Gold-level 受管理服務

本 Gold-level 服務針對作業及維護活動提供每月遠端諮詢時間，包括下列活動：

- a. 客戶成功管理：
專用聯絡人 - 負責協調有關支援「客戶」成功之各項事宜。
- b. 進行修補程式相關事項：
 - 識別、排程及套用作業系統安全修補程式。
 - 識別、排程及套用 DBMS 修正程式及安全修補程式之安裝。

- 識別、排程及套用已購買產品之暫時修正程式 (PTF)、修補程式及安全修正程式。
- c. 管理檔案系統與資料庫之備份：
視所需情況還原備份，每日以一次為限。
- d. 防火牆規則一般審查：
針對網路存取內容及方式，排定審查及報告之時程。
- e. 全天候監視及事故回應：
 - 安裝 IBM 監視代理程式。將會產生及傳達確認警示。
 - 如有必要，請依警示代表「客戶」開啟 IBM 產品供應項目支援要求。
 - 透過關閉功能，進行進展狀態報告。
 - 於必要時協調額外 IBM 服務提案之開發，以補充「客戶」及第三人實作/配置相關問題之解決方式。
- f. 所提供之 MDM 資料庫維護
 - 針對 DBMS 空間及交易日誌進行監視、警示及執行更正動作。
 - 執行容量與效能評量服務（包括監視實體資源），以支援「客戶」對效能與成長目標之規劃。
 - 刪除或保存不必要檔案。

額外活動、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。本訂用服務係按月購買，並於「客戶」之權利證明書所定日期到期。

4. 設定服務

可取得設定服務，以協助「客戶」進行核心供應項目之起始安裝。

4.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

本設定服務針對啟動活動提供最多上限 50 小時之遠端諮詢，包括：

- a. 提供使用案例協助；
- b. 指導證明可行之報告、儀表板及其他系統工具功能相關實務；
- c. 提供有關起始資料載入之準備、執行及驗證之引導協助及建議；及
- d. 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到期。

4.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

本設定服務提供最多上限 50 小時之遠端諮詢，用於執行各項活動，包括：

- a. 提供使用案例協助，包括為支援一次復原點資料移動所為資料移動使用案例；
- b. 指導證明可行之報告、儀表板及其他系統工具功能相關實務；
- c. 提供有關起始資料載入之準備、執行及驗證之引導協助及建議（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規定之資料移動）；及
- d. 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 IBM SaaS 訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

5. 個人資料與受管理內容

本 IBM SaaS 並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機敏性個人資料。「客戶」應自行負責判斷，就「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用之內容類型而言，本 IBM SaaS 是否符合「客戶」之需求。

本 IBM SaaS 不得用於傳輸或儲存依 1996 年「健康保險可攜性與責任歸屬法案」(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA)) 受保護之「受保護健康資訊」(PHI)，但有下列情形者不在此限：(a) IBM 與「客戶」已訂立適用「事業夥伴合約」(Business Associate Agreement)；及 (b) IBM 以書面向「客戶」確認本 IBM SaaS 得與 PHI 一併使用。在任何情形下，均不得將 IBM SaaS 作為 HIPAA 所定義之健康照護資料交換中心，而用以處理 PHI。

IBM 之 Privacy Shield 憑證內含本 IBM SaaS，並於「客戶」選擇將本「雲端服務」交由位於美國之資料中心管理時生效。IBM Privacy Shield 隱私權原則適用於本供應項目，並載明於下列網址：

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。