

IBM 雲端服務說明

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

1. 雲端服務

「雲端服務」供應項目包括下列所述之基本供應項目與可用選用特性，以及「訂購文件」中所選者。「訂購文件」應包含所提供之「報價」及 貴客戶收到之「權利證明書 (PoE)」，此權利證明書係用以確認「雲端服務」之起始日與期間，及開始開立發票之日期。

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

標準使用者可使用下列功能：

- Intelligent Operations Center (IOC) 主控台 - 一種主要介面，可讓使用者檢視事件及事件狀態、地理空間資訊（需要整合至 GIS 伺服器，但非屬本「IBM 雲端服務」提供之項目），以及檢視歷程趨勢分析報告、優化資源部署報告，以及使用者所選「關鍵績效指標 (KPI)」之報告。
- 可讓使用者依地圖上由「IBM 雲端服務」處理之事件時間與位置或其他資料檢視分析結果。
- 可讓使用者依「IBM 雲端服務」所處理之資料取回事件。
- 可讓使用者檢視有關在 IOC 主控台中擷取之事件或資料之報告。
- 提供「標準操作程序」範本，使用者可針對緊急回應事件客製該等範本。
- 可讓使用者執行「標準作業程序」，以利於將對報告中所定義之事件、KPI 臨界值或狀況所為之標準回應自動化。
- 可讓使用者取得城市中所有事件的「簡略」摘要資訊。

1.2 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud

「優質使用者」可存取上述 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud 之一切功能，以及下列其他功能：

- 可讓使用者建立及修改 KPI 及報告。
- 可讓使用者建立及修改「標準作業程序」，包括用於緊急回應之範本。
- 可讓使用者透過管理介面管理本「IBM 雲端服務」。
- 可讓使用者透過整合 API，從 貴客戶系統或第三人系統匯入資料。
- 可讓使用者配置分析，用以依時間與位置識別城市事件之相關性。
- 可讓使用者定義及管理介面，以及在 Citizen Collaboration Portal（定義如下）中配置報告。
- 可讓使用者提交服務要求以將使用者新增至系統、變更使用者配置，以及將新畫面新增至使用者介面。

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

「消費使用者」可使用 Citizen Collaboration Portal，此入口網站是一種特殊化介面，可供「消費使用者」對本「IBM 雲端服務」進行外部、公用存取。「消費使用者」可提出服務要求、檢視其要求之狀態，以及透過 Citizen Collaboration Portal 檢視任何報告。「消費使用者」無法存取 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud 或 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud 等功能。

2. 安全說明

2.1 安全政策

IBM 維持之隱私及安全政策已向 IBM 員工發佈及傳達。IBM 要求對於全球支援 IBM 資料中心的人員施以隱私及安全教育訓練，且本公司保有一個專門處理資訊安全的安全團隊。IBM 安全政策與標準每年都進行檢閱及重新評估。IBM 安全意外事件處置，係依意外事件回應程序辦理。

2.2 存取控制

客戶資料僅限由 IBM 授權支援代表依權責分離原則予以存取。IBM 支援人員對於中級「閘道」管理主機施行雙重鑑別。在存取客戶資料時，所有連線均為已加密。對客戶資料進行的所有存取，以及主機作業環境的所有資料轉入或傳出，都會予以記錄。IBM IOC 資料中心不使用 WIFI。並定期審核存取控制日誌。已訂定終止及僱用變更程序，且該等程序中包含資產之歸還及存取權之撤銷。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統資源 (OSR) 及應用軟體之修改，由 IBM 之變更管理程序予以規範。防火牆規則之變更由該變更管理程序予以規範，並由 IBM 安全人員於施行變更前個別進行檢閱。IBM 資料中心資源由 IBM 人員進行全年無休之監視。已授權管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。IBM 資料中心備有惡意軟體偵測（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）系統。IBM 資料中心服務可廣泛的支援數種透過公用網路傳輸資料的資訊遞送通訊協定。範例包括 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 及 site-to-site VPN。備份資料傳輸至離站儲存體之前，均對該等資料施以加密。

2.4 活動記載

在技術許可之情形下，對於系統、應用程式、資料儲藏庫、中介軟體及網路基礎架構裝置，IBM 團隊均會維護其活動日誌。為降低竄改的可能性及得以進行中央分析、警示及報告，係以即時方式對中央日誌儲藏庫執行活動記載。資料均經記錄，以防止竄改。以即時方式透過定期分析報告進行日誌分析，以尋找異常行為。作業人員收到異常警示後，可於需要時以全年無休的方式聯絡安全專業人員。

2.5 實體安全

IBM 保有專門用以限制對資料中心資源進行的未獲授權實體存取權的實體安全標準。只有限制存取點可存在於 IBM 資料中心，此等資料中心受雙重鑑別控制，並有監視錄影機予以監視。僅限擁有核准存取權的授權人員得以存取。作業人員先驗證是否核准，再發給准予必要存取的存取識別證。被核發該等識別證的員工應交出其他存取識別證，且僅限於其活動期間持有資料中心存取識別證。識別證之使用均予以記錄。非 IBM 訪客於進入相關處所時均需登記，且於該等訪客滯留在此等處所時均有專人陪同。針對火災、水患、地震、爆炸、暴動及其他形式之天災或人禍，均有實施實質保護措施，以減少損害。遞送區與裝載定置及未獲授權人員得進入相關處所之其他位置，均施以控管及隔離。設備之移入及移除，均予以記錄。

2.6 循規準則

本公司正式作業資料中心每年執行業界標準審核 SAS 70 Type II（現為 SSAE 16）或同級規格。IBM 團隊會檢閱安全及隱私相關活動，以確認是否符合 IBM 之商業活動。IBM 團隊會定期施行評量及審核，以確認是否遵循其資訊安全政策。IBM 員工及供應商員工每年均會完成人員安全教育及警覺性訓練。公司會提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合商業道德、機密性及 IBM 之安全義務。

3. 服務水準目標

本「雲端服務」的服務水準目標為：

- 在定期排程的維護時間外，可用性達 99.5%。
- 最多 5 秒回應時間，指出正在發生的網頁活動。

服務水準目標是一種目標，但非構成對「客戶」的保證。如果 IBM 未符合服務水準目標，「客戶」不會獲得任何退款、折讓或其他補償辦法。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

「IBM 雲端服務」係依「訂購文件」中指定之下列計費度量而銷售：

- a. 「並行使用者」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一位「並行使用者」係指於任何特定時間點存取「雲端服務」之個人。不論該個人是否多次同步存取「雲端服務」，一律計為單一「並行使用者」。貴客戶應在「訂購文件」中之「權利證明書」所指定的計量期間，就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「雲端服務」之「並行使用者」最大數量，取得等量之授權數。

4.2 計費及付款

就「雲端服務」應付之金額，載明於「訂購文件」中。

4.3 局部月計費

「局部月」計費係為按比例以日計費。「局部月計費」係根據局部月剩餘的天數來計算，從 IBM 通知 貴客戶，其可以存取「雲端服務」供應項目的日期開始起算。

5. 期間及展延選項

5.1 期間

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知 貴客戶其可依「訂購文件」之規定存取「雲端服務」之當日起算。前項期間及計費自前項供應項目完整提供後起算，亦即需於資料載入及配置完成後，終端使用者始得存取「雲端服務」。「訂購文件」中之「權利證明書」部分將明訂前項期間之確實起始日與終止日。貴客戶與 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提高前項期間內 貴客戶對「雲端服務」之使用層級。本公司將於「訂購文件」中明訂前項提高之使用層級。

5.2 雲端服務展延選項

貴客戶之「訂購文件」應依下列其中一種方式決定「雲端服務」是否於期末時展延：

5.2.1 自動展延

若 貴客戶之「訂購文件」載明 貴客戶採自動展延之方式，貴客戶得於「訂購文件」所載期間到期日至少九十日前，以書面要求終止即將到期之「雲端服務」。若 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之期間將自動展延一年，或視為展延與權利證明書所訂原始期間相當之期間。

5.2.2 持續計費

若「訂購文件」載明 貴客戶係採持續計費之方式，則 貴客戶得於 貴客戶之期間結束後繼續存取「雲端服務」並依持續方式，就「雲端服務」之使用情形予以計費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序，貴客戶應於九十 (90) 日前向 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其「雲端服務」。於 貴客戶取消存取權時，貴客戶應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

5.2.3 請求展延

若「訂購文件」載明 貴客戶之展延類型為「終止」，則將於期限結束時終止「雲端服務」，並終止 貴客戶對「雲端服務」之存取權。若要在前項終止日後繼續使用「雲端服務」，貴客戶應向其 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新訂用期間。

6. 技術支援

於「雲端服務」之期間，將視實際情形提供「雲端服務」及啟用軟體的技術支援。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。於「技術支援」的有效期間內：

- a. IBM 會協助 貴客戶進行有關如何使用之問題所涉例行作業，並協助調查代碼相關功能之發生事件。
- b. 在 貴客戶所在地的 IBM 支援中心的正常營業時間（即其公告的主要上班時間），IBM 會透過 Web 型支援入口網站提供電子式的問題報告及協助。（此協助不適用於 貴客戶的終端使用者）。IBM 全天候二十四小時提供「嚴重性層級 1」之協助，且全年無休。
- c. IBM 可能要求 貴客戶容許 IBM 從遠端存取 貴客戶的系統，以協助 貴客戶區隔問題原因。每當 IBM 經由 貴客戶的許可而遠端存取 貴客戶的系統時，貴客戶仍須負責適當地保護您的系統以及其中包含的所有資料。

技術支援不包括 1) 協助設計及開發應用程式、2) 協助 貴客戶在非其指定的作業環境中使用「雲端服務」；或 3) 在本服務說明中，肇因於非由 IBM 負責之產品或服務所致之故障。

7. 啟用軟體

本「雲端服務」供應項目可能包括啟用軟體。貴客戶僅限於「雲端服務」之期間內，依說明文件所述方式，配合「雲端服務」使用前項啟用軟體。若前項啟用軟體內含範例程式碼，則 貴客戶享有作成該範例程式碼之衍生著作及依本授權之規定使用該等衍生著作之額外權利。如前項啟用軟體係作為「雲端服務」元件，該啟用軟體之提供受「服務水準承諾」之規範，並係「依現狀」提供。

8. 安全港法規遵循

IBM 尚未確定本「雲端服務」是否遵循美國與歐盟及美國與瑞士「安全港架構 (Safe Harbor Frameworks)」。

9. 其他資訊

9.1 資料蒐集

貴客戶知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集 貴客戶（貴客戶之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」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 貴客戶之互動方式。貴客戶確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 於本公司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 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依 貴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。

9.2 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以 貴客戶於其收受「雲端服務」之權益時所指明位置為依據。除非 貴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 貴客戶於訂購「雲端服務」時指明為主要受益位置。貴客戶應負責保持最新之前項資訊，並將其變更提供予 IBM。