

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

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。
- 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 Mobile User on Cloud

「行動使用者」不可存取任何「標準使用者」功能，但下列功能不在此限：

- 「行動使用者」僅限為唯讀存取 Intelligent Operations Center 主控台，但「行動使用者」具有「標準作業程序」之下列讀寫存取權限：
 - Intelligent Operations Center 主控台可讓「行動使用者」啟動、停止或跳過「標準作業程序」步驟，以及在作用中「標準作業程序」中之步驟新增註解或參照。
- 「行動使用者」可存取由 IBM 提供之《Intelligent Operations Center 程式設計手冊》所規定之「應用程式設計介面」，或存取第三人替代介面（例如：原生行動式應用程式）。

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- 「消費使用者」可提出服務要求及檢視其要求之狀態。
- 「消費使用者」不可存取任何「標準使用者」功能

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- 「客戶」必須至少取得一個 Standard User 必備項目，方能取得 Managed Object on Cloud。
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object 可讓系統汲取資料，並根據各程式個別指明之有形物件，選擇性地採取行動。
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud 針對特定「客戶」而涵蓋之有形物件，將於「交易文件」中指明為「受管理物件」。
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud 亦可追蹤不需另收費用之非「受管理物件」資料來源。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

2.1 受管理內容

本「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機密個人資料。「客戶」應負責判斷，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，本「雲端服務」是否符合「客戶」之需求。

2.2 資料蒐集

「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「客戶」（含「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 蒐集前述資料之目的，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「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 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。

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，但不會成為對「客戶」的保證。若 IBM 未符合服務水準目標，「客戶」不會獲得任何退款、扣抵或其他補救辦法。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過下列 IBM Client Success Portal 提供：<https://support.ibmcloud.com>。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook（IBM 軟體即服務支援手冊），內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。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。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
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
2	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內
3	次要業務影響： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「**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」。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，為同時透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之「並行使用者」取得最大數量之授權數。
- 「**授權使用者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「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：透過多程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- 「**合格參與者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。個人或實體，取得由「雲端服務」管理或追蹤之任何服務遞送程式之參與資格者，即為「合格參與者」。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋於「雲端服務」內管理或追蹤之所有「合格參與者」的授權數。

- d. 「項目」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之特定項目。「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，取得足夠涵蓋藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之每一項目的授權數。

對於本「雲端服務」，藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之每一特定有形受管理物件，均分別為一個「項目」。

5.2 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。

5.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出權利證明書載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明「雲端服務」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，「雲端服務」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「雲端服務」，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

7. 第三人網站或其他服務的鏈結

若「客戶」或「雲端服務使用者」將「內容」傳輸至「雲端服務」所鏈結至或存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及該「雲端服務使用者」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。