

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

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 服務，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。

1.1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

「行動使用者」不得存取「標準使用者」之「功能」，惟下列除外：

- 「行動使用者」得存取 Intelligent Operations Center 主控台，惟以唯讀存取為限，但「行動使用者」具有「標準作業程序」之下列讀寫存取權限者，不在此限。
 - 「行動使用者」得利用 Intelligent Operations Center 主控台啟動、停止或跳過「標準作業程序」步驟，並得於作用中「標準作業程序」之步驟中新增註解或參照。
- 「行動使用者」得透過 IBM 所提供之替代介面或第三人替代介面（例如：原生行動式應用程式）存取 Intelligent Operations Center Programming Guide 中所定義之「應用程式設計介面」。

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- 「消費使用者」具有提交服務要求及檢視其要求狀態之能力。
- 「消費使用者」不得存取「標準使用者」之功能。

1.1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- 「客戶」必須至少取得一份「標準使用者」，方能取得 Managed Object on Cloud。
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object 可讓系統汲取資料，並依據該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 所涵蓋特定「客戶」所適用之有形物件類型，於交易文件中載明為「受管理物件」。
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud 得追蹤非「受管理物件」資料來源，且該資料來源追蹤不另予計費。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

以下鏈結中之「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1363255019613>

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)：IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於 IBM SaaS 支援概觀（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權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」之特定使用者。
- 「並行使用者」係指於特定時間點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）存取本「雲端服務」之使用者數量。個人多次同步存取本「雲端服務」，僅計為單一「並行使用者」。
- 「合格參與者」係為有資格參與「雲端服務」所管理或追蹤之任何服務交付程式之「個人」或「實體」。
- 「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以管理、處理或與其相關之特定項目。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或等同的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 第三人 GIS 服務整合

IBM intelligent Operations Center on Cloud 會連接至「地理資訊系統 (GIS)」伺服器，以啟用背景圖層及地理編碼服務。「客戶」應負責向 GIS 伺服器提供者取得 GIS 伺服器授權，並提供授權資訊予 IBM。請向 IBM 索取所有支援 GIS 伺服器之清單。「客戶」亦應負責維持 GIS 伺服器之連線功能。

6. 置換條款

6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因「客戶」使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別「客戶」者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得使用「內容」及於提供本項「雲端服務」時由「內容」所生其他資訊（「見解」除外），惟需移除個人識別碼，俾以在不使用其他資訊之情形下，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。