

IBM Cognos Controller on Cloud

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

1. 雲端服務

以下說明本「雲端服務」供應項目，並於所選授權供應項目之「訂購文件」中載明此供應項目。「訂購文件」應包含所提供之「報價」及「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。發票將於提供「雲端服務」即開立。

1.1 IBM Cognos Controller User on Cloud

IBM Cognos Controller 係為財務合併軟體，用以支援結算、合併及報告程序。本供應項目可讓使用者遞送財務結果、建立財務與管理報告，以及提供重要財務比率與度量之企業視圖。

IBM Cognos Controller User on Cloud 可合併系統、依照系統產生報告，以及管理系統

1.2 IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud

IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud 遠端服務包含最多為 80 小時的輔導與協助，包括協助識別起始 IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) 使用案例、輔導專案規劃及開始實作 IBM CCoC、輔導證明可行的實務以建立 IBM CCoC 報告，以及輔導 IBM CCoC 的維護與管理。「服務」係依約定購買，且不論是否用完所有時數，均於購買後 90 日到期失效。

1.3 IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

本供應項目新增額外 IBM Cognos Controller 非正式作業實例。本供應項目僅限作為「客戶」非正式作業活動之一部分，該等活動包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、評比、建置、確保品質等活動，及/或使用已發佈之應用程式設計介面開發供內部使用之本供應項目附加或延伸部分。

2. 安全說明

2.1 安全政策

IBM 設有資訊安全團隊，且其維持之隱私及安全政策已向 IBM 員工傳達。IBM 要求對於支援 IBM 資料中心之人員施以有關隱私與安全之訓練。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，係依綜合性意外事件回應程序辦理。

2.2 存取控制

客戶資料，於必要時，僅限由 IBM 授權支援代表依權責分離原則予以存取。IBM 人員對於雙重「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。支援本「雲端服務」之 IBM 資料中心禁用 WIFI。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統及應用軟體的修改，由 IBM 的變更管理程序予以規範。防火牆規則的變更也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進行檢閱。IBM 對於資料中心施以全年無休之監視。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。所有 IBM 資料中心使用惡意軟體偵測（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

IBM 對於具備記載活動功能及針對記載活動而配置的系統、應用程式、資料儲藏庫、中介軟體及網路基礎架構裝置，均保有其活動日誌。為降低竄改的可能性及得以進行集中分析、警示及報告，係以即時方式對集中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，以偵測異常行為。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 訂有實體安全標準，專門用以限制對 IBM 資料中心所為未獲授權之實體存取。只有限制存取點可存在於前項資料中心，此等資料中心受雙重鑑別控制，並有監視錄影機予以監視。僅限被核准擁有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。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。

2.6 循規準則

IBM 每年均確認其隱私常規是否遵守「美國商務部安全港原則」：通知、選擇、後續轉讓、存取及正確性、安全及監督/強制執行。IBM 每年均於正式作業資料中心執行業界標準 SSAE 16 稽核（或其同級稽核）。IBM 會檢閱安全及隱私相關活動，以確認是否符合 IBM 的商業需求。IBM 會定期施行評量及稽核，以確認是否遵循其資訊安全政策。IBM 員工及供應商每年均完成人力安全與警覺性訓練。公司每年均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. 服務水準承諾

IBM 提供本「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：貴客戶瞭解本 SLA 不構成對貴客戶提供保證。

3.1 定義

- a. 「授權聯絡人」係指貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「請求」的個人。
- b. 「可用度扣抵」係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」將針對貴客戶未來訂用「雲端服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- c. 「請求」(Claim) 係指貴客戶由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據本 SLA 向 IBM 提交的請求。
- d. 「客戶」係指直接向 IBM 訂用「服務」的實體，且未違反履行其與 IBM 訂定的「服務」合約之重要義務（含付款義務）。
- e. 「合約月份」係指前項期間的每一個完整月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。
- f. 「停用時間」係指處理「雲端服務」的正式作業系統已停止作業的一段時間，而且貴客戶的使用者於該時間內無法使用其擁有許可權之全部「雲端服務」功能。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用「雲端服務」的時段：
 - (1) 基於維修目的而排定或公佈的停止時間；
 - (2) 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
 - (3) 貴客戶或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
 - (4) 貴客戶未遵守存取「雲端服務」所需的系統配置及支援平台；或
 - (5) IBM 遵照貴客戶或代表貴客戶之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- g. 「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務等級」。
- h. 「服務水準」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

3.2 可用度扣抵

- a. 為提交「請求」，貴客戶應在得知「事件」影響貴客戶使用「雲端服務」的 24 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台記載各「事件」之「嚴重性層級 1」支援問題單（如以下「技術支援」一節所定義）。貴客戶應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 貴客戶最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 「可用度扣抵」所依據之期間為從貴客戶報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的「服務水準」，選

擇最高可適用的「可用度扣抵」，如下表所示。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度扣抵」。

- d. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」總計以 貴客戶取得「雲端服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

3.3 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

合約月份期間的可用度	可用度扣抵 (以「請求」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
99% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
小於 95.0%	10%

可用度（以百分比表示）會計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停用時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 476 分鐘

在 30 天「合約月份」中，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 476 分鐘 = 42,724 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.9% 時為 5% 可用度扣抵
在 30 天「合約月份」中，總共 43,200 分鐘	

3.4 本 SLA 之其他相關資訊

本 SLA 僅提供予 IBM 之客戶，不適用於由 貴客戶之「雲端服務」使用者、訪客、參與者及獲准受邀者提出之請求，亦不適用於 IBM 提供之測試版或試用版服務。本 SLA 僅適用於作為正式作業用途之「雲端服務」。不適用於非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質確保或開發。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

前項「雲端服務」係依「訂購文件」所定下列其中一項計費度量而提供：

- 「實例」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。貴客戶應在其「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「授權使用者」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「授權使用者」是有權存取「雲端服務」的唯一人員。貴客戶應在其「訂購文件」中所指定之計量期間，為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」供應項目之「授權使用者」取得個別的專用授權。「授權使用者」的授權只有該「授權使用者」才能使用，而且既不能共用，也不能重新指派，除非要將「授權使用者」之授權永久轉讓給另一個人員。基於「雲端服務」之目的，貴客戶得提供存取權限予 貴客戶企業外部使用者。前項使用者視同「授權使用者」，並應取得適當授權。
- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權，才能涵蓋每一個「約定」。

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 設定費

設定費將明訂於「訂購文件」中。

4.4 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。

4.5 隨需應變費用

「訂購文件」中所含「隨需應變」選項，將於 貴客戶要求啟動「隨需應變」組件時才就該組件開立發票。於 貴客戶啟動後，將依「訂購文件」規定的費率開立發票。

5. 期間及續約選項

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。「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 貴客戶與 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提升前項期間內 貴客戶對「雲端服務」之使用層級。本公司將於「訂購文件」中明訂前項提昇之使用層級。

5.2 雲端服務續約選項

貴客戶之「訂購文件」應依下列其中一種方式決定「雲端服務」是否於期限結束時續約：

5.2.1 自動續約

若 貴客戶之「訂購文件」載明 貴客戶採自動續約之方式， 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續約一年，或視為續約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 貴客戶之訂購期間結束後繼續存取「雲端服務」，並依持續方式計算使用費。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，要求終止其「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終止生效之該月為止之任何尚未結清之存取費用。

5.2.3 必須之續約

若「訂購文件」載明 貴客戶之續約類型為「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，以訂購新訂用期間。

6. 技術支援

於訂用期間會提供「雲端服務」的技術支援。

定期電話及電子郵件支援作業時數如下所示：

支援問題單或電子郵件：隨時依指定嚴重性層級處理問題單。嚴重性層級介於 2 至 4 之問題單將於營業時間內處理。

電話：當地時間星期一至星期五上午 9 時 - 下午 5 時（不含 IBM 公司遵行之例假日）。

非支援時間之支援：

「非支援時間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層級 1」的問題。

支援熱線： 1-877-465-5444。

電子郵件： vsupport@ca.ibm.com

若要透過電子郵件記載問題單，客戶應使用暫用之 Varicent/IBM 位址。

支援 Web 入口網站： <http://support.varicent.com>

請參閱附加的技術支援手冊鏈結：<http://www-1.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html>。

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，且表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。	1 小時內	全年無休
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	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 小時內（營業時間內）	週一至週五營業時間內
4	最小業務影響： 查詢或非技術要求	1 日（營業時間內）	週一至週五營業時間內

7. 安全港法規遵循

IBM 不確定本「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 Framework)」。

8. 其他資訊

8.1 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述資訊，並將其變更提供予 IBM。

8.2 不得使用個人健康資訊

本「雲端服務」並非為遵循 HIPAA 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何「個人健康資訊」。

8.3 Cookie

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（含 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必要同意，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 公司及其轉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。

8.4 災難回復及內容備份

本「雲端服務」亦包含下列災難回復及內容備份服務：

發生災難狀況時，IBM 應採下列方式回復 貴客戶對「雲端服務」之存取。所稱「不可抗力」之災難狀況係指天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行政行為、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用「雲端服務」之原因。

- 標準選項 - IBM 將於 IBM 資料中心網路提供硬體、軟體及網路基礎架構，使客戶得以於 14 日內回復對「雲端服務」之存取。
- 優質 (Premium) 選項 - IBM 將於 IBM 資料中心網路提供硬體、軟體及網路基礎架構，使客戶得以於 5 日內回復對「雲端服務」之存取。

將以最後一次備份的內容回復環境，且該內容之資料滅失範圍不大於備份時最後 24 小時內之資料，如下所述。

備份係於每日作成，並於主要位置發生不可抗力事件時複製到離站位置。IBM 會持續保留備份：每隔 7 日，將製作完整資料庫備份，並於隔日製作比對差異備份。IBM 將保留最後 7 日之每日差異備份及前 4 個完整備份（涵蓋 28 日活動之跨距）。於新完整備份建立後，即捨棄舊版本。備份將於其在磁碟型備份系統上處於靜止狀態時及傳輸至離站位置之期間施行加密。