

IBM Cognos Analytics on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指包括公司、其授權使用者或「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 Cognos Analytics on Cloud

本「雲端服務」係於 SoftLayer 資料中心中進行管理，因此，「客戶」將可存取 IBM Cognos Analytics 軟體之最新功能，以透過 Web 瀏覽器開發儀表板、互動式報告、客製分析、特定查詢，並建立新報告、檢視排定報告及耗用作用中報告。「雲端服務」提供互動式 OLAP 探索，並允許「客戶」建立及格式化多種報告類型，包括清單、交叉分析表、圖表及財務報表樣式。「雲端服務」搭配各式行動式裝置（包括 Apple iPhone、Android 及平板電腦）延伸報告之消費使用範圍。

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

此「雲端服務」可供使用者為使用於正式作業而存取 IBM Cognos Analytics。此「雲端服務」最多可提供上限 100 GB 儲存空間，用以儲存使用者產生之內容。

1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

此「IBM 雲端服務」為固定三個月期間之一次訂用。此 IBM SaaS 就非正式作業之用途，最多可提供上限 100 GB 儲存空間，用以儲存使用者產生之內容。

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

此「雲端服務」最多可提供上限 250 GB 儲存空間，用以儲存使用者產生之內容，以及至少三 (3) 部 IBM Cognos Analytics Report Server（額外 Report Server 得以附加程式之方式予以購買）。此外，此「IBM 雲端服務」還包含另一個個別環境，其中具有可供正式作業前使用的「IBM 雲端服務」實例，並且在 SoftLayer 與客戶 ISP 間使用 10Gbps 高速 Direct Link。

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

此「雲端服務」係於裸機伺服器上進行管理，最多可提供上限 500 GB 儲存空間，用以儲存使用者產生之內容，以及至少五 (5) 部 IBM Cognos Analytics Report Server（額外 Report Server 得以附加程式之方式予以購買）。此外，此「雲端服務」還包含另一個個別環境，其中具有可供正式作業前使用的「雲端服務」實例，並且在 SoftLayer 與客戶 ISP 間使用 10Gbps 高速 Direct Link。

1.6 IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud

「客戶」得購買 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 及/或 IBM Analytics Enterprise on Cloud 時一併購買本「雲端服務」。「客戶」享有最多以 50 小時為上限之輔導與協助，包括協助識別起始 IBM Cognos Analytics on Cloud 使用案例、針對 IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytic 進行輔導、針對 IBM Cognos Analytics 報告、儀表板及建模提供證明可行實務之指引、協助連接至現有支援資料來源，以及提供 IBM Cognos Analytics 之管理指引。未於上述規定的服務，均不屬於本供應項目涵蓋的範圍。IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start 供應項目必須在供應後 90 日內使用。

1.7 選用附加程式

下列附加程式僅限由取得 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 及 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud 供應項目授權之「客戶」使用：

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

本「雲端服務」提供一 (1) 個額外 IBM Cognos Analytics Report Server 元件。此 IBM Cognos Report Server 可產出 PDF、HTML、XLS、XML 及 CSV 格式之報告。

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

除合約簽訂之「雲端服務」所定義儲存體上限外，此選用「雲端服務」另外提供 250 GB 儲存空間，限於儲存使用者建立之內容。

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。

本「雲端服務」業經美國-歐盟安全港認證 (US-EU Safe Harbor certified)。本「雲端服務」並非專為政府健康法令（例如：HIPAA）所規定之機密個人健康資訊而設計。

3. 服務水準協定

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

3.2 服務水準

以下說明所適用之各供應項目於合約月份期間之「雲端服務」可用度：

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

| 「合約月份」期間的可用度 | 可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」*之百分比) |
|--------------|--|
| 小於 95% | 2% |

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

| 「合約月份」期間的可用度 | 可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」*之百分比) |
|----------------|--|
| 95.0% - 98.99% | 2% |
| 小於 95% | 5% |

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

| 「合約月份」期間的可用度 | 可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」*之百分比) |
|----------------|--|
| 99.0% - 99.75% | 2% |
| 95.0% - 98.99% | 5% |
| 小於 95% | 10% |

*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。

可用度（以百分比表示）之計算為：(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

| | |
|---|--|
| 30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 476 分鐘 = 42,724 分鐘 | = 於合約月份期間，當可用度達 98.8% 時，標準使用者享有 2% 可用度扣抵，而企業使用者享有 5% 可用度扣抵 |
| 總共 43,200 分鐘 | |

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

「雲端服務」係依「交易文件」所載下列其中一項計費度量而提供：

- a. 「**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：透過多工程式、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。
- b. 「**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。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- c. 「**十億位元組 (GB)**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一十億位元組 (GB) 係被定義為 2 之 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「客戶」應取得足夠涵蓋在「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之 GB 總數之授權。
- d. 「**約定**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

4.2 計費及付款

「雲端服務」的付款金額明訂於「交易文件」中。

4.3 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。

4.4 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」之規定開立發票給「客戶」。

5. 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」。

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：

美東標準時區星期一至星期五上午 8:00 - 下午 11:00（不含假日）

非支援時間之支援：

「非支援時間之支援」（於上述正常營業時間以外之時間）適用於營業日、週末及假日，惟僅適用於「嚴重性層次 1」的問題。

支援熱線：1-877-432-4300（美國）。

電子郵件：scn_support@us.ibm.com

支援 Web 入口網站：<https://support.ibmcloud.com>

| 嚴重性 | 嚴重性定義 | 回應時間目標 | 回應時間涵蓋範圍 |
|-----|---|---------|------------|
| 1 | 重要業務影響/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 | 週一至週五營業時間內 |
| 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 | 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 |

7. 其他資訊

7.1 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。前項啟用軟體內含範例程式碼者，「客戶」得為與「雲端服務」一併使用而作成該範例程式碼之衍生著作。前項啟用軟體隨附個別授權合約者，該授權合約之條款亦有適用，惟應受本節之限制。若本「服務說明」之條款與前項隨附授權合約互有牴觸者，本「服務說明」之條款優先適用。「客戶」於「雲端服務」到期或終止時，應負責移除啟用軟體。

7.2 Cookie

「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 關聯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。