

IBM Cognos Analytics on Cloud Dedicated

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本項「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「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、檢視排定報告及使用作用中報告。「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 on Cloud Proof of Concept

本 IBM 雲端服務為短期訂用項目，最長為六個月。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

本「雲端服務」最多可提供上限 250GB 儲存容量，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，本 IBM 雲端服務亦包含一個個別環境，該環境內含適用於前置正式作業用途之 IBM 雲端服務實例。

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

本「雲端服務」最多可提供上限 500GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容，以及至少五部 IBM Cognos Analytics Report Server（額外 Report Server 得以附加程式之方式予以購買）。此外，本「雲端服務」亦包含一個個別環境，該環境內含適用於前置正式作業用途之雲端服務實例。

1.6 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement

1.6.1 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Standard

本「混合式雲端服務」包含對 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 之存取權限，及下載 IBM Cognos Analytics Advanced 之授權。

除本程式檢附之授權條款以外，「客戶」未被授權使用 PowerPlay 之元件或功能。

1.6.2 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Enterprise

本「混合式雲端服務」包含對 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud 之存取權限，及下載 IBM Cognos Analytics Advanced 之授權。

除本程式檢附之授權條款以外，「客戶」未被授權使用 PowerPlay 之元件或功能。

1.7 選用特殊功能或服務

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

除合約簽訂之本「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 儲存容量，限於儲存使用者建立之內容。

1.8 容量配置供應項目

1.8.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

本供應項目為完整 Cognos Analytics on Cloud 軟體實例，內含 2 部二核心虛擬專用 Report Server（或同級伺服器）、64 GB RAM 及總計 500 GB 儲存容量（用於儲存使用者所產生之內容）。支援基礎架構包含多個內容管理程式及內容儲存資料庫。

1.8.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

另外新增一部 4 核心伺服器（或同級伺服器）至現有 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity 系統，以擴增 Report Server 配置。須先購買 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity，始得新增本選購品。

1.8.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

本供應項目為完整 Cognos Analytics on Cloud 軟體實例（僅限使用於「非正式作業」），內含 2 部二核心虛擬專用 Report Server（或同級伺服器）、64 GB RAM 及總計 500 GB 儲存容量（用於儲存使用者所產生之內容）。支援基礎架構包含多個內容管理程式及內容儲存資料庫。

1.8.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production Additional 4 Cores

另外新增一部 4 核心伺服器（或同級伺服器）至現有 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production 系統，以擴增 Report Server 配置。須先購買 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production，始得新增本選購品。

1.9 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM

本「雲端服務」得與任一 Cognos Analytics on Cloud 訂用供應項目配置搭配使用。額外 RAM，得依據容量環境中之 Report Server 數量購買之。（亦即，若「客戶」有 2 部 Report Server，則須購買 2 個 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM。）Report Server 之供應，以 2 部為其下限。

1.10 設定服務

下列設定服務係根據「約定」來購買。

1.10.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

本設定服務最多提供 50 小時為上限之啟動活動遠端諮詢時間，包括 (1) 針對使用案例提供協助；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之實務進行輔導；(3) 針對首次資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議；(4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「啟動活動」）。本遠端交付設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自「客戶」之「權利證明書」中所載授權購買日起算九十日到期。

1.10.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

本設定服務最多提供 50 小時為上限之遠端諮詢時間，用以執行各項活動，包括 (1) 針對使用案例提供協助，包括為支援一次性、時間點資料移動所為之資料移動使用案例；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之實務進行輔導；(3) 針對首次資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議（包括來源環境與目標環境之設定，以及資料移動使用案例所定義之資料移動之設定）；及 (4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「活動」）。遠端提供之設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自授權購買日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特殊功能及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」使用及資料保護特殊功能之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 可能僅以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，

且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E7BC3AD0240411E58BCB3FD1A5DC388F>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特殊功能，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

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，IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」提供本項「雲端服務」之可用度服務水準協定 ("SLA") 如下。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」應在得知業務遭受重大影響且本「雲端服務」無法使用後 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 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本「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，至本「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」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與單一個別「雲端服務」有關之請求。

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	補償 (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	補償 (請求事由發生之合約月份的每月訂用費用*之百分比)
小於 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	補償 (請求事由發生之合約月份的每月訂用費用*之百分比)
小於 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

「合約月份」期間的可用度	補償 (請求事由發生之合約月份的每月訂用費用*之百分比)
小於 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

*如本「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本「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過 {電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統} 提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

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。

- 「授權使用者」是取得本項「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）存取本「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。
- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。「約定」(Engagement) 係由有關本「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，以涵蓋每一個「約定」。
- 「實例」是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應取得足夠在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，讓本項「雲端服務」之每一個實例可供存取及使用之授權數。
- 「十億位元組 (GB)」係指「雲端服務」之授權計量單位。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。

5.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的本「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於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

5.3 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書將載明本「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」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。續約時可能調升年度價格，如報價單所示。如係於收到 IBM 為撤銷本「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供本「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 「一般規定」

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能機構、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 啟用軟體

本「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。「客戶」僅限搭配本「雲端服務」一併使用啟用軟體。啟用軟體依下列條款之規定提供予「客戶」：

啟用軟體	適用之授權條款
IBM Cognos Framework Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos for Microsoft Office	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Planning Analytics for Microsoft Excel	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf
IBM Cognos TM1 Package Connector for Business Intelligence	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf

7.3 「客戶」所提供之著作物

倘若「客戶」為 IBM 提供「客戶」要求 IBM 於「客戶」之雲端服務環境中使用之「客戶」或第三人驅動程式、Jar 檔、授權檔、配置檔及其他著作物（統稱「客戶所提供著作物」）：「客戶」於此授與 IBM 全部已付費、非專屬性、不可轉讓、全球性之有限授權（無再授權之權利），使 IBM 得依「客戶」之適用智慧財產權，僅為將「雲端服務」提供予「客戶」之目的，而使用「客戶所提供著作物」。IBM 得自行決定是否使用該等「客戶所提供著作物」，並得無須理由隨時自行決定停止使用「客戶所提供著作物」。

「客戶」持續聲明並保證 (a) 「客戶」就提供「客戶所提供著作物」予 IBM，具有必要權利；(b) IBM 就其將「雲端服務」提供予「客戶」，得合法使用「客戶所提供著作物」；及 (c) 「客戶所提供著作物」未含有害之程式碼。「客戶」於喪失允許 IBM 使用「客戶所提供著作物」之權利，或知悉其內含有害之程式碼時，應即告知 IBM。

「客戶」確認 (a) IBM 就本「雲端服務」內「客戶所提供著作物」之功能不提供保證；及 (b) 就「客戶所提供著作物」損及 IBM 達成下列事項之能力者，IBM 概不負責：(1) 有關本「雲端服務」之聲明及保證；及/或 (2) 本「雲端服務」之服務水準。

7.4 雲端服務環境更新項目

倘若 IBM 通知「客戶」必須將其環境更新為最新版本之 IBM Cognos Analytics on Cloud，「客戶」應於接獲該通知後六十日內更新其環境，但 IBM 同意延長前述更新之期限者不在此限。若「客戶」同時備有前置正式作業環境及正式作業環境，則應先更新前置正式作業環境，並於其後二週內更新正式作業環境，但 IBM 同意延長前述二週之期限者不在此限。IBM 為處理重大漏洞或法規問題者，得於不向「客戶」為通知之情形下更新 IBM Cognos Analytics on Cloud 環境。倘若「客戶」於更新為最新版本之 IBM Cognos Analytics on Cloud 後為多次更新，「客戶」應於已有提供最新版本之 IBM Cognos Analytics on Cloud 後六十日內將其環境更新為該最新版本，但 IBM 同意延長前述更新之期限者不在此限。若「客戶」同時備有前置正式作業環境及正式作業環境，則應先更新前置正式作業環境，並於其後二週內更新正式作業環境，但 IBM 同意延長前述二週之期限者不在此限。

IBM Cognos Analytics 編號方式為 [版本].[版次].[修正層次].[臨時修正程式]。上述之「版本」，係指 IBM Cognos Analytics 版次編號中之「修正層次」。版本變更範例之一為從 11.0.8 變更為 11.0.9。在此文義中，「版本」或「版次」之各連續版次編號間之變更，亦視同一項版本變更。