

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

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

1. 雲端服務

本「雲端服務」係於 SoftLayer 資料中心中進行代管，因此， 貴客戶將可存取 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 貴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。

1.1 供應項目

貴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 Cognos Analytics on Cloud Hosted User

本「雲端服務」之一個「實例」授權包含一個正式作業「實例」及一個「非正式作業實例」。前述正式作業「實例」最多可提供 250GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容 (Content Store & Audit DB)，以及三 (3) 個 IBM Cognos Analytics Pod。前述「非正式作業實例」最多可提供 125GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容 (Content Store & Audit DB)。

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User

本「雲端服務」之一個「實例」授權包含一個正式作業「實例」。前述正式作業「實例」最多可提供 250GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容 (Content Store & Audit DB)，以及二 (2) 個 IBM Cognos Analytics Pod。

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer

本「雲端服務」要求至少需有一份 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User 授權。

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer 僅限於使用本「雲端服務」之下列元件或功能：

- 存取 Cognos Analytics 入口網站及檢視報告
- 與 Dashboards and Stories 互動
- 執行所提示之報告

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Viewer

本「雲端服務」要求至少需有一份 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User 授權。

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer 僅限於使用本「雲端服務」之下列元件或功能：

- 存取 Cognos Analytics 入口網站及檢視報告
- 與 Dashboards and Stories 互動
- 執行所提示之報告

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity

本「雲端服務」之一個「實例」授權包含一個正式作業「實例」及一個「非正式作業實例」。前述正式作業「實例」最多可提供 250GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容 (Content Store & Audit DB)，以及三 (3) 個 IBM Cognos Analytics Pod。前述「非正式作業實例」最多可提供 125GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容 (Content Store & Audit DB)。

1.1.6 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity

本「雲端服務」之一個「實例」授權包含一個正式作業「實例」。前述正式作業「實例」最多可提供 250GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容 (Content Store & Audit DB)，以及二 (2) 個 IBM Cognos Analytics Pod。

1.1.7 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Proof of Concept

本「雲端服務」為短期訂用項目，「訂用期間」上限為九十 (90) 日。本「雲端服務」提供「非正式作業」用途，可提供 100 GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容 (Content Store & Audit DB)。

1.1.8 IBM Cognos Analytics Standard - BYOL on Cloud

本項「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 貴客戶僅可用於「非正式作業」活動之「IBM 雲端服務」實例。本項「雲端服務」亦受以下 IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL 適用條款之拘束。若於本「雲端服務」中啟用超過 1,500 位「授權使用者」，貴客戶可能遇有效能降低之情形。

1.1.9 IBM Cognos Analytics Enterprise - BYOL on Cloud

本項「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 (Content Store & Audit DB)，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，本「雲端服務」亦包含一個個別環境，該環境內含 貴客戶僅可用於「非正式作業」活動之「雲端服務」實例。本非正式作業環境最多可提供 125GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容 (Content Store & Audit DB)。本項「雲端服務」亦受以下 IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL 適用條款之拘束。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Pod

本項「雲端服務」提供一 (1) 個額外 IBM Cognos Analytics Pod。IBM Cognos Pod 可產出採用 PDF、HTML、XLS、XML 及 CSV 等格式之報告。本附加程式僅限由取得 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User、IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production、IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity、IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User 或 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity 授權之 貴客戶使用。

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production

本項「雲端服務」提供一 (1) 個額外 IBM Cognos Non-Production Instance。前述「非正式作業實例」最多可提供 125GB 儲存容量，用以儲存使用者產生之內容。本附加程式僅限由取得 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User、IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity、IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User 或 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity 授權之 貴客戶使用。

1.2.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Storage

除合約簽訂之本「雲端服務」所定義儲存容量上限外，此選用「雲端服務」另外提供 100 GB 儲存容量，限於儲存使用者建立之內容。本附加程式僅限由取得 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User、IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity、IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User 或 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity 授權之 貴客戶使用。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted 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 貴客戶之「交易文件」中所載授權購買日起算九十日到期。

1.3.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted 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，均自購買授權之日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日(以先者為準)起算 12 個月到期。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」(網址：<http://ibm.com/dpa>) (DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet (稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」)(如以下鏈結所示) 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 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，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 雲端服務」支援手冊(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。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「實例」係指對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 所稱十億位元組 (GB)，指由「雲端服務」處理、或於其中使用、儲存或配置之 2 之 30 次方位元組資料。
- 「應用程式實例」為連接至「雲端服務」或由其管理之特定指名軟體應用程式之複本。多重環境中之「應用程式」(例如：測試、開發、暫置或正式作業等環境)或單一環境內之多個「應用程式」實例，視為個別「應用程式實例」。

4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

5. 附加條款

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

5.1 啟用軟體

啟用軟體依下列條款之規定提供予 貴客戶：

啟用軟體	適用之授權條款（如有）
IBM Cognos Framework Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5E29C866388B1D808525834B0005A60F?OpenDocument
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/67822D46168ACD5C852582BC00021061?OpenDocument
IBM Cognos for Microsoft Office	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/D6A60B7348E8D46B852581CC0058339F?OpenDocument
IBM Cognos Analytics Software Development Kit	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/BC114A9FDD98C98B8525833900161F72?OpenDocument

5.2 「客戶」所提供之著作物 (Materials)

倘若 貴客戶為 IBM 提供 貴客戶要求 IBM 於 貴客戶之雲端服務環境中使用之 貴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」）： 貴客戶於此授與 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 貴客戶之適用智慧財產權，僅為將「雲端服務」提供予 貴客戶之目的，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) 貴客戶就提供「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 貴客戶，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。 貴客戶於喪失允許 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。

5.3 雲端服務環境更新項目

倘若 IBM 通知 貴客戶必須將其環境更新為最新版本之 IBM Cognos Analytics on Cloud， 貴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 貴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 貴客戶為通知之情形下更新 IBM Cognos Analytics on Cloud 環境。

倘若 貴客戶於更新為最新版本之 IBM Cognos Analytics on Cloud 後為多次更新， 貴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 貴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].[臨時修正式式]。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。

5.4 非正式作業之限制

若本「雲端服務」經指定為「非正式作業」(Non-Production)，則只能使用本「雲端服務」作為 貴客戶「非正式作業」活動之一部分，包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、評比、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的本「雲端服務」新增或延伸項目。

5.5 IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL 適用條款

「客戶」應先取得下表所示相關聯 IBM 程式之適當授權，方能自攜本身之授權 (BYOL) 供應項目。 貴客戶之 BYOL SaaS 授權不可逾越以下所示相關聯 IBM 程式之客戶授權。

BYOL 供應項目不包括相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援」。 貴客戶聲明 貴客戶已取得適用的相關聯 IBM 程式之 (1) 授權及 (2)「產品更新與技術支援」。在 BYOL 供應項目的「訂用期間」， 貴客戶應維持與 BYOL 供應項目授權搭配使用之 IBM 程式授權之現行「產品更新與技術支援」。若 貴客戶之前項相關聯 IBM 程式使用授權或該相關聯 IBM 程式之「產品更新與技術支援」終止，則 貴客戶之 BYOL 供應項目使用權亦隨之終止。

貴客戶得繼續使用特定相關聯 IBM 程式(指適用於對 BYOL 供應項目所為使用之相關聯 IBM 程式)之授權，俾以於下列期間（「並行使用期間」），於 貴客戶使用 BYOL 供應項目時，同時部署該等相關聯 IBM 程式： 貴客戶之訂用期間少於三年者，「並行使用期間」自 貴客戶開始起始訂用 BYOL 供應項目之日起算，不得逾九十日； 貴客戶之訂用期間為三年以上者，「並行使用期間」自 貴客戶開始起始訂用 BYOL 供應項目之日起算，不得逾一年。於「並行使用期間」結束後，於 貴客戶使用 BYOL 供應項目之期間，貴客戶之特定相關聯 IBM 程式之授權將被暫停， 貴客戶不得再使用該等授權部署該等相關聯「IBM 程式」（受任何明訂例外條款之拘束）。

相關聯 IBM 程式	BYOL 供應項目	BYOL 供應項目授權使用者比例
IBM Cognos Analytics Explorer	<ul style="list-style-type: none">IBM Cognos Analytics Standard - BYOL on CloudIBM Cognos Analytics Enterprise - BYOL on Cloud	1:1
IBM Cognos Analytics User	<ul style="list-style-type: none">IBM Cognos Analytics Standard - BYOL on CloudIBM Cognos Analytics Enterprise - BYOL on Cloud	1:1
IBM Cognos Analytics Information Distribution	<ul style="list-style-type: none">IBM Cognos Analytics Standard - BYOL on CloudIBM Cognos Analytics Enterprise - BYOL on Cloud	1:1

5.6 災難回復

本「雲端服務」因 IBM 提供 貴客戶的「雲端服務」之資料中心發生 IBM 無法掌控之災難性事件或原因而無法使用者，IBM 應於十四個日曆日內，經由其他 IBM 資料中心提供本「雲端服務」給 貴客戶。請參閱未被視為災難性或 IBM 無法掌控之停用所適用之「服務水準協定」。未包含 VPN 設定。