

IBM Decision Optimization 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。

1. 雲端服務

以下說明 IBM 所提供之「雲端服務」供應項目。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。

「雲端服務」包括下列功能：

- 在沒有就地部署基礎架構之安裝、部署及維護等負擔下，解析優化模型。
- 拖放所要解析之優化模型，並檢視日誌及解決方案。
- 將優化功能內嵌於企業應用程式 - REST API 可用於將優化模型提交作業自動化、解析及擷取優化模型之解決方案與日誌。
- 支援解析不同類型之優化模型：
 - 以 .lp、.mps、.sav 等格式（隨附選用 .prm 檔）；
 - 以 .mod 格式（隨附選用 .dat 檔）指定之優化模型；及
 - 以 OPLPROJECT 檔（含有預設執行配置檔）及一或多個 .mod 檔（隨附 .dat 檔或 .ops 檔）指定之優化模型。

1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A 可供「客戶」於一組多承租人共用虛擬機器 (配備 6 核心、28GB RAM 之容量) 上解析優化模型。每一檔案之上傳檔案大小上限為 1GB，且佇列中之優化模型數量上限為 5 個。

1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B 可供「客戶」於一組多承租人共用虛擬機器 (配備 10 核心、60GB RAM 之容量) 上解析優化模型。每一檔案之上傳檔案大小上限為 1GB，且佇列中之優化模型數量上限為 5 個。

1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A 可供「客戶」於一組多承租人共用虛擬機器 (配備 6 核心、28 GB RAM 之容量) 上解析優化模型。每一檔案之上傳檔案大小上限為 1GB，且佇列中之優化模型數量上限為 5 個。

1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B 可供「客戶」於一組多承租人共用虛擬機器 (配備 10 核心、60 GB RAM 之容量) 上解析優化模型。每一檔案之上傳檔案大小上限為 1GB，且佇列中之優化模型數量上限為 5 個。

1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A 可供「客戶」於具備 14 核心、252 GB RAM 規格之裸機上解析優化模型。每一檔案之上傳檔案大小上限為 1GB，且佇列中之優化模型數量上限為 50 個。

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 要求每年對人員施行隱私及安全訓練。每年均依據業界常規及 IBM 業務需求，重新驗證 IBM 安全政策。依據綜合性意外事件回應程序處理資安事件。IBM 訂有實體安全標準，以規定僅限授權人員得以進出 IBM 資料中心，包括對於進出位置之限制與監視。訪客進入時必須登記，滯留於所在處所時必須有專人陪同。

2.2 存取控制

IBM 授權人員對於中介「閘道」管理主機使用雙重鑑別措施。可能利用「IP 封鎖」防止美國禁運國家使用者進行存取，及防止已知有危害網際網路網站進行存取。對客戶資料進行的存取，以及主機作業環境的資料轉入或傳出，都會予以記錄。支援本「雲端服務」之 IBM 資料中心禁用 WIFI。

本「雲端服務」透過網際網路，於「客戶」之網路存取點與 IBM 網路之間進行資料傳輸時會加密內容。
「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時，不將內容加密。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統、應用軟體防火牆規則之修改，依 IBM 之變更管理處理程序予以處理。防火牆規則之變更，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。經授權之管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解決潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心使用惡意軟體偵測系統（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）。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，及為得以進行集中分析、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。資料均經簽署，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，可於需要時聯絡全年無休待命的安全專業人員。

2.5 循規準則

本「雲端服務」未經美國-歐盟安全港認證。

IBM 為遵循 IBM 資訊安全政策，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 每年均取得用以提供「雲端服務」之特定 SoftLayer 資料中心位置之 SOC II 憑證。IBM 之 SOC II 檢閱作業會稽核 SoftLayer 資料中心對其實體設施所為營運方式之安全性、可用性及程序完整性。稽核報告於「客戶」及其稽核人員提出要求時予以提供。

3. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過下述線上討論區及線上問題提報系統提供。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

可用時間、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他相關資訊，載明於 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook (IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊)。

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 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： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	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

4. 授權與付款資訊

4.1 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。

- a. 「小時」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。應在「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所使用總時數（滿一小時或不足一小時皆需納計）的「小時」授權。
- 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 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠存取及使用「雲端服務」的每一個實例的授權。

4.2 局部月計費

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

4.3 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」之規定向「客戶」收取費用。計量期間內所使用總時數之計算，不足一小時者無條件進位為下一個完整小時。

4.4 隨需應變費用

「交易文件」中所明訂之隨需應變費用規定，於「客戶」要求啟動隨需應變之該部分時適用之。

以下為採用「小時」計費度量之「隨需應變」供應項目：IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A 及 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B。就「雲端服務」於付款期間所使用之總時數（滿一小時或不足一小時皆需納計），「客戶」均需支付費用。付款期間內所使用總時數之計算，不足一小時者無條件進位為下一個完整小時。

5. 期間及續約選項

5.1 期間

「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，詳如依「權利證明書」之規定。「客戶」得與 IBM 或 IBM 事業夥伴聯繫後，提升前項期間內「客戶」對「雲端服務」之使用層級，且該項使用層級之提升，應於「交易文件」中予以確認。

5.2 期間續約選項

「交易文件」應載明以下哪一項目適用於「雲端服務」期間之續約方式。

5.2.1 自動續約

採用自動續約者，「雲端服務」將自動續約「交易文件」所定期間（一年期間或原期間之相當期間），但「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為書面終止者，不在此限。

5.2.2 持續計費

採用持續計費者，「客戶」得於前項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，「客戶」須於 90 日前為書面之取消通知。「客戶」應支付之費用包含至為前項取消之該月月末為止之任何尚未結清之存取費用。

5.2.3 必須之續約

續約類型載明為「終止」者，「雲端服務」將於前揭期間結束時終止，且「客戶」之存取權亦一併終止。欲於前項期間終止日後繼續使用「雲端服務」者，「客戶」須訂購新訂用期間。

6. 一般條款

在適用情形下，稅金之核算係以收受「雲端服務」之權益時之位置為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則，IBM 於核算稅金時，將以「客戶」訂購單中所列地址為依據。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。