

IBM Cognos Analytics on Cloud

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

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

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。IBM Cognos Analytics on Cloud 為基本供應項目， 貴客戶得建立內含一個以上使用者帳戶之「雲端服務」之訂用，各該使用者帳戶均獲配下述其中一個層級。

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

IBM Cognos Analytics on Cloud Standard 層級可讓 貴客戶透過 Web 瀏覽器開發資料模型、儀表板及腳本，檢視排定報告及使用作用中報告。本「雲端服務」提供互動式 OLAP 探索。「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。

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

除 Standard 層級所提供之功能外，IBM Cognos Analytics on Cloud Plus 層級另可讓 貴客戶開發客製探索。

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

除 Plus 層級所提供之功能外，IBM Cognos Analytics on Cloud Premium 層級另可讓 貴客戶開發互動式報告、特定查詢、建立新報告及排定報告時程，以利進行後續之重複執行。

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration 為必要之無償附加程式供應項目，於訂用項目內分配給使用者，讓使用者得以管理角色管理 貴客戶之選定層級供應項目。

1.2 Acceleration Services

1.2.1 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 貴客戶之「交易文件」中所載授權購買日起算九十日到期。

1.2.2 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=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

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。

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 備份

每日執行共用資料夾空間及應用程式資料庫之備份。除於本端製作備份外，另於不同資料中心進行備份。IBM 將保留最後七日之每日備份，及額外四個每週備份。備份將於其在磁碟型備份系統上處於靜止狀態時及傳輸之期間施行加密。

5.2 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」。

5.3 存取 IBM Planning Analytics Data Sources

IBM Cognos Analytics Dedicated 雲端服務授權使用者，得使用該「服務」存取 IBM Planning Analytics 雲端服務內之資料。