

IBM 雲端服務說明

IBM Maximo Asset Management (SaaS)

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

1. 雲端服務說明

貴客戶應訂購以下第 1.1 節規定之基本供應方案，才能使用「雲端服務」，第 1.2 節至第 1.3 節則規定 貴客戶可訂購之選用性服務。貴客戶已訂購的供應方案載明於 貴客戶的「訂購文件」。基於本「雲端服務」之目的，「訂購文件」應包含 IBM 所提供予 貴客戶之「報價」(Quotation) 及 貴客戶從 IBM 收到之「權利證明書 (PoE)」，此權利證明書係用以確認已提供「雲端服務」，並訂定其期間之起始日與終止日。

1.1 IBM Maximo Asset Management (SaaS)

IBM Maximo Asset Management (SaaS) 是一種企業資產管理及 IT 資產管理解決方案，此解決方案內含或支援下列處理程序及功能：

- 企業資產管理 - 追蹤及管理整個資產生命週期的資產及位置資料。
- IT 資產管理 - 透過資產生命週期追蹤及管理 IT 資產及位置。
- 工作管理 - 從透過填寫及記錄的起始要求，管理已計劃及未計劃的工作活動。
- 契約管理 - 支援購買、租賃、出租、保固、勞動工資率、軟體、主契約、空白契約及使用者定義合約。
- 庫存管理 - 追蹤及管理有關庫存的資產詳細資料，包括數量、位置、使用情形及價值。
- 採購管理 - 支援採購程序中的各個階段，例如直接採購及庫存補貨。
- 服務管理 - 定義服務供應方案、建立服務水準協定 (SLA)、監視服務水準遞送及實作呈報程序。

1.2 IBM Maximo Asset Management

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production 係一選用性服務，此服務提供可與第 A 節說明之基本供應方案一併使用之所有功能，但僅於「非正式作業實例」中提供。若「雲端服務」經指定為「非正式作業」，則僅限將「雲端服務」使用於內部非正式作業活動，包括測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質保證活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的「雲端服務」新增或延伸項目。基於效能的考量，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）同步使用非正式作業實例的使用者，不得超過三十位。

1.3 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On 係一選用性服務，此服務可增加一個 IBM Maximo Asset Management (SaaS) 非正式作業實例的大小，以容許額外 30 位使用者同時存取該實例。

1.4 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler 係一選用性服務，此服務可讓計劃者建立現場技術人員的工作排程及分派指定工作。

2. 安全說明

IBM 實施及維持此章節所規定的規範及程序。

2.1 安全政策

IBM 維持已向 IBM 員工傳達的隱私及安全政策。IBM 要求對於全球支援 IBM 資料中心的人員施以隱私及安全教育，且本公司保有一個專門處理資訊安全的安全團隊。IBM 安全政策與標準每年都進行檢閱及重新評估。IBM 安全意外事件處置，係依綜合性意外事件回應程序辦理。

2.2 存取控制

客戶資料僅限由 IBM 授權支援代表依權責分離原則予以存取。IBM 支援人員對於中級「閘道」管理主機施行雙重鑑別。在存取客戶資料時，所有連線均為已加密。對客戶資料進行的所有存取，以及主機作業環境的所有資料轉入或傳出，都會予以記錄。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統資源及應用軟體的修改，由 IBM 的變更管理程序予以規範。防火牆規則的變更也由該變更管理程序予以規範，並由 IBM 安全人員於施行變更前個別進行檢閱。IBM 對於資料中心資源施以全年無休之監視。已授權管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心均備有惡意軟體偵測（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）系統。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得以進行中央分析、警示及報告，係以即時方式對中央日誌儲藏庫執行活動記載。資料均經記錄，以防止竄改。以即時方式透過定期分析報告進行日誌分析，以尋找異常行為。作業人員收到異常警示後，可於需要時以全年無休的方式聯絡安全專業人員。

2.5 實體安全

IBM 保有專門用以限制對資料中心資源進行的未獲授權實體存取權的實體安全標準。只有限制存取點可存在於 IBM 資料中心，此等資料中心受雙重鑑別控制，並有監視錄影機予以監視。僅限擁有核准存取權的授權人員得以存取。作業人員先驗證是否核准，再發給准予必要存取的存取識別證。被核發該等識別證的員工應交出其他存取識別證，且僅限於其活動期間持有資料中心存取識別證。識別證之使用均予以記錄。非 IBM 訪客於進入相關處所時均需登記，且於該等訪客留置在此等處所時均有專人陪同。遞送區與裝載定置及未獲授權人員得進入相關處所之其他位置，均施以控管及隔離。

2.6 循規準則

IBM 會檢閱安全及隱私相關活動，以確認是否符合 IBM 的商業需求。IBM 會定期施行評量及審核，以確認是否遵循其資訊安全政策。IBM 員工及供應商員工每年均會完成人員安全教育及警覺性訓練。公司會提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合每年訂定之商業道德、機密及 IBM 的安全義務。

3. 服務水準承諾

IBM 於其為 貴客戶提供「雲端服務」後，將提供「雲端服務」之下列服務水準承諾 ("SLA")。

3.1 定義

授權聯絡人 - 表示 貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「請求」的個人。

可用度扣抵 - 係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」將針對 貴客戶未來訂用「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。

請求 (Claim) - 係指 貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據本 SLA 向 IBM 提交的請求。

合約月份 - 係指「服務」實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。

客戶 - 係指直接向 IBM 訂用「服務」的實體，根據其與 IBM 締結的「服務」合約，在提交「請求」時授權使用服務，且無違反任何重要義務，包括付款義務。

停機時間 - 係指處理「服務」的正式作業系統已停止的時段，而且所有 貴客戶的使用者無法使用他們有適當許可權之「服務」的全部功能。經由說明，如果任何使用者可以使用他們有適當許可權的全方位「服務」，則沒有「停機時間」。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：

- 計劃性的系統停機時間
- 不可抗力。
- 「客戶」或第三人應用程式、整合、設備或資料發生問題。

- 因「客戶」或第三人的行為或疏忽（包括任何人藉由 貴客戶的密碼或設備存取「服務」）所致。
- 未遵守存取服務所需的系統配置及支援平台。
- IBM 遵照 貴客戶或代表 貴客戶之第三人所提供的任何設計、規格或指示所為者。

事件 - 係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務水準」。

不可抗力 - 係指天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行動、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用「服務」的原因。

計劃的系統停機時間 - 係指基於維修目的或系統更新而預定的「服務」停止時間，例如但不限於套用版次、修補程式或緊急修復程式時。

服務水準 - 係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

服務 - 係指本 SLA 所適用之 IBM Maximo Asset Management (SaaS) 正式作業實例，如本「服務說明」第一頁所示者。本 SLA 會個別地而非以組合方式適用至每一個「服務」。

3.2 可用度扣抵

為了有資格提交「請求」，貴客戶應已根據報告「嚴重性層次 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用「服務」，利用 IBM 客戶支援中心服務台記載每一個「事件」的支援問題單。貴客戶應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊（包括 貴客戶第一次受到「事件」影響的時間），並於「嚴重性層次 1」的支援問題單 (support ticket) 所需之範圍內，合理地協助 IBM 診斷及解決「事件」。貴客戶應在一開始得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」的二十四 (24) 小時內記載此等問題單 (ticket)。

在以「請求」為主旨的「合約月份」結束之後，貴客戶的「授權聯絡人」應於三 (3) 個營業日內提交「可用度扣抵」的「請求」。

貴客戶的「授權聯絡人」應提供給 IBM 所有關於「請求」的合理詳細資料，包括且不限於所有相關「事件」的詳細說明，以及未符合的「服務水準」。

IBM 將在內部計算每一個「合約月份」期間的總累積「停機時間」。「可用度扣抵」將根據從 貴客戶報告第一次受到「停機時間」影響的時間算起的「停機時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間的總累積可用度，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，如下表所示。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度扣抵」。

對於個別「服務」被一起包裝並以單一結合價格販售之「組合服務」，IBM 將根據「組合服務」的單一結合的每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別「服務」的每月訂用費用計算之。於任何「合約月份」中，貴客戶僅限針對「組合服務」中之某個個別「服務」提出「請求」，IBM 將不對「組合服務」中超過一個個別「服務」之「請求」提供「可用度扣抵」。

在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」以 貴客戶取得「服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為折抵上限。

IBM 將使用其合理的判斷，根據 IBM 記錄中的可用資訊來驗證「請求」，如果此資訊與 貴客戶記錄中的資料發生抵觸，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。

根據此 SLA 提供給 貴客戶的可用度扣抵是與任何請求有關的唯一且獨有之補救辦法。

3.3 服務水準

合約月份期間的服務可用度

合約月份期間的可用度	可用度扣抵 (以「請求」為主旨之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
小於 99.8%	2%
小於 98.8%	5%
小於 95.0%	10%

「可用度」的百分比計算規則為：(a)「合約月份」的總分鐘數，減去 (b)「合約月份」中的「停機時間」的總分鐘數，然後除以 (c)「合約月份」的總分鐘數，最後產生的比率以百分比表示。

範例：「合約月份」期間的「停機時間」總共 432 分鐘

$\frac{30 \text{ 天「合約月份」, 總共 43,200 分鐘} - 432 \text{ 分鐘停機時間} = 42,768 \text{ 分鐘}}{30 \text{ 天「合約月份」, 總共 43,200 分鐘}}$	= 合約月份期間可用度達 99.0% 時為 2% 可用度扣抵
--	--------------------------------

3.4 除外條款

本 SLA 只適用於「IBM 客戶」。本 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版及試用版服務。
- 非正式作業實例，包括且不限於測試、災難回復、訓練、問與答或開發。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓以及「服務」參與者所提出的請求。
- 服務、程式、啟用軟體或執行於客戶系統或第三人所提供系統上之代理程式。
- 如果 貴客戶已違反任何根據「使用條款」、「可接受的使用原則」或 貴客戶「服務」合約的重要義務的話，即包括但不受限於違反任何付款義務。

4. 授權、付款、期間及支援資訊

4.1 計費度量

「雲端服務」供應方案係依下列度量方式銷售：

a. 授權使用者

「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「訂購文件」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。

b. 並行使用者

「並行使用者」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一位「並行使用者」係指於任何特定時間點存取「雲端服務」之個人。不論該個人是否多次同步存取「雲端服務」，一律計為單一「並行使用者」。「客戶」應在其「訂購文件」中所指定之計量期間，為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多程式、裝置或應用程式伺服器）同時存取「雲端服務」之「並行使用者」取得授權。

c. 實例

「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。貴客戶應在其「訂購文件」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。

4.2 計費及付款

4.2.1 付款選項

就「雲端服務」供應方案應付之金額，載明於「訂購文件」中。

- a. 整個預付的確定金額
- b. 每月（後付）
- c. 每季（預付）
- d. 每年（預付）

選取的付款選項，將於「訂購文件」中指定的期間內有效。每個付款週期的付款金額將根據每月或每年訂用費用與一年內付款週期數加上超額使用費用來計算。

4.2.2 局部月計費

「局部月」計費係為按比例以日計費。「局部月計費」係根據局部月剩餘的天數來計算，從 IBM 通知 貴客戶，其可以存取「雲端服務」供應方案的日期開始起算。

4.2.3 超額使用

若 貴客戶在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「訂購文件」中之「權利證明書」部分所載授權數量，則針對超額使用部分將依「訂購文件」之規定開立發票給「客戶」。

4.3 期間及續約選項

4.3.1 期間

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知 貴客戶其可存取「訂購文件」所載該等若干「雲端服務」部分之當日起算。「訂購文件」中之「權利證明書」部分應明訂前項期間之確實起始日與終止日，以及續約之方式及續約與否。 貴客戶與 IBM 或 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提高前項期間內 貴客戶對「雲端服務」之使用層級。本公司將於「訂購文件」納併該項變更。

4.3.2 雲端服務續約選項

貴客戶之「訂購文件」應指定下列其中一種方式，以明訂「雲端服務」是否於期間結束時為服務之續約：

a. 自動續約

若 貴客戶之「訂購文件」載明 貴客戶採自動續約之方式， 貴客戶得於「訂購文件」所載期間到期日前九十日內，以書面要求終止即將到期之「雲端服務」。若 IBM 或 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之期間將自動續約一年之期間，或續約同於「訂購文件」中之權利證明書部分所訂原始期間。

b. 持續計費

若「訂購文件」載明 貴客戶係採持續計費之方式，則 貴客戶得繼續存取「雲端服務」並依持續計費之方式，就「雲端服務」之使用情形予以計費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序，貴客戶應於九十 (90) 日前向 IBM 或 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其「雲端服務」。於 貴客戶取消存取權時， 貴客戶應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

c. 必須之續約

若「訂購文件」載明 貴客戶之續約類型為「終止」，則將於期限結束時終止「雲端服務」，並撤銷貴客戶對「雲端服務」之存取權。若要在前項結束日期後繼續使用「雲端服務」， 貴客戶應向其 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新訂用期間。

4.4 技術支援

於訂用期間會提供「雲端服務」的技術支援。

電話、電子郵件支援及 SaaS 支援入口網站作業時數如下所示：

美東標準時區星期一 - 星期五上午 8:00 – 下午 8:00 (不含假日)

支援熱線：1-855-221-1166 (美國)

電子郵件：support@ibmserviceengage.com

非支援時間及系統停機期間之支援：

「非支援時間及系統停機期間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層次 1」之問題。

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。	1 小時內	全年無休

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
2	重要業務影響： 服務之服務業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
3	次要業務影響： 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
4	最小業務影響： 查詢或非技術要求	1 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）

5. 其他資訊

5.1 非正式作業之限制

若「雲端服務」經指定為「非正式作業」，則「客戶」僅限將「雲端服務」使用於內部非正式作業活動，包括測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質保證活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的「雲端服務」新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，「客戶」無權將「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。

「客戶」應取得 IBM Maximo Asset Management (SaaS) 的授權，方能取得「雲端服務」非正式作業實例的授權。

IBM Maximo Asset Management (SaaS) 非正式作業實例不包括正式作業實例所隨附高可用性或頻繁的備份。基於效能的考量，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）同步使用非正式作業實例的使用者，不得超過三十位。

每一份 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On 授權均可增加一個 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production 實例的大小，以容許額外 30 位使用者同時存取實例。若「客戶」透過購買 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On，來新增容量至 IBM Maximo Asset Management (SaaS) 非正式作業實例，則未來不能將該額外的容量再轉讓給另一個 IBM Maximo Asset Management (SaaS) 非正式作業實例。

5.2 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler 限制

IBM Maximo Asset Management (SaaS) 授權應涵蓋所有 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler 的授權使用者。