

IBM Equipment Maintenance Assistant

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、其授權使用者及本項「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

IBM Equipment Maintenance Assistant Query 可為設備維護提供認知運算之功能。本項服務可讓使用者取得所需執行之修繕和維修程序相關指引。

建議程序，係由將推理及認知學習套用至廣泛多元之有關修繕、維護、程序及技術之結構化與非結構化資料後衍生所得，進而據以確認各狀況之最佳建議。

前揭建議衍生自「客戶」專屬知識庫，因此，係依「客戶」之資料與處理程序而客製化。

本項「雲端服務」可讓使用者透過本項「雲端服務」之 API 或透過供應項目使用者介面，使用自然語言進行查詢。

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項「雲端服務」特定資訊。有關本項「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」使用本項「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，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 適用於本項「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=27DE72A033BF11E8845013686FEEAB8B>

「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 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。本項「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. 服務水準目標

本項「雲端服務」的服務水準目標為：

- 在定期排程的維護時間外，可用性達 99.5%
- 最多 5 秒回應時間，指出正在發生的網頁活動

服務水準目標是一種目標，但不會成為對「客戶」的保證。若 IBM 未符合服務水準目標，「客戶」不會獲得任何退款、扣抵或其他補救辦法。

4. 技術支援

本項「雲端服務」之技術支援係透過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.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項「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

本項「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「項目」是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。「項目」係指藉由本項「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之特定項目。「客戶」應取得足夠涵蓋其「交易文件」中所述計量期間內由本項「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之每一項目的授權數。

基於本項「雲端服務」之目的，「項目」係指對本項「雲端服務」所為之「查詢」。

5.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的本項「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。

用量逾越「客戶」之授權者，將以 100 個「項目」之增量向「客戶」收取費用，用量之計算，無條件進位至最接近之百位數。

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

本項「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本項「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明本項「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，本項「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 為撤銷本項「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項「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，將繼續提供本項「雲端服務」。