

## IBM Cognos Analytics on Cloud

本使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成, 該文件可於下列 URL 取得:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

如互有抵觸者, 前項「SaaS 特定供應項目條款」較「一般條款」優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

### 2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- 「**授權使用者**」- 是獲得 IBM SaaS 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: 透過多工程式、裝置或應用程式伺服器) 存取 IBM SaaS 的特定「授權使用者」取得個別的專用授權。「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, 取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權數。
- 「**實例**」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。一「實例」是對一 IBM SaaS 特定配置的存取權。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「**十億位元組 (GB)**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一十億位元組 (GB) 係被定義為 2 之 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由本 IBM SaaS 處理之 GB 總數之授權。
- 「**約定**」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關 IBM SaaS 的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數, 才能涵蓋每一個「約定」。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

#### 3.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 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」之規定開立發票給「客戶」。

## 4. 遠端服務

IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud 遠端服務係根據「約定」來購買，並依「交易文件」所定費率收取費用。本遠端服務僅適用於具備 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 及/或 IBM Analytics Enterprise on Cloud 授權之「客戶」。遠端服務包含最多以 50 小時為上限之輔導與協助，包括協助識別起始 IBM Cognos Analytics on Cloud 使用案例、針對 IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics 進行輔導、針對 IBM Cognos Analytics 報告、儀表板及建模提供證明可行實務之指引、協助連接至現有支援資料來源，以及提供 IBM Cognos Analytics 之管理指引。未於上述規定的服務，均不屬於本供應項目涵蓋的範圍。遠端服務需於提供後 90 日內使用。

## 5. 期間及續約選項

「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「權利證明書」之規定。權利證明書應載明「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」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

## 6. 技術支援

在「訂用期間」，將依 [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) 網頁或 IBM 後續所提供 URL 中之規定，提供 IBM SaaS 技術支援。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，無法作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	<b>重要業務影響/服務停機：</b> 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，且顯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	<b>顯著業務影響：</b> 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 營業小時內	週一至週五營業時間內
3	<b>次要業務影響：</b> 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

## 7. IBM SaaS 供應項目附加條款

### 7.1 建立及存取帳戶

「客戶」負責確保每一個「IBM SaaS 使用者」可以保護其帳戶 ID 及密碼，並可控制何人可以存取「IBM SaaS 使用者帳戶」或代表「客戶」使用任何 IBM SaaS。

### 7.2 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為 IBM SaaS 一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關 IBM SaaS 效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，

基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

### **7.3 衍生受益之地點**

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

## 附錄 A

### 1. IBM Cognos Analytics on Cloud

因係於 IBM SoftLayer 上進行管理，因此，IBM SaaS 客戶將可存取 IBM Cognos Analytics 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、檢視排定報告及耗用作用中報告。IBM SaaS 提供互動式 OLAP 探索，並允許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。IBM SaaS 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 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

本 SaaS 可供使用者為使用於正式作業而存取 IBM Cognos Analytics。此 SaaS 最多可提供 100 GB 儲存空間，用以儲存使用者產生之內容。

#### 1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

此 IBM SaaS 為固定三個月期間之一次訂用。此 IBM SaaS 就非正式作業之用途，最多可提供上限 100 GB 儲存空間，用以儲存使用者產生之內容。

#### 1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

此 SaaS 最多可提供上限 250 GB 儲存空間，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，此 IBM SaaS 還包含另一個個別環境，其中具有可供正式作業前使用的 IBM SaaS 實例，並且在 SoftLayer 與客戶 ISP 間使用 10Gbps 高速 Direct Link。

#### 1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

此 SaaS 係於裸機伺服器上進行管理，最多可提供上限 500 GB 儲存空間，用以儲存使用者產生之內容，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，此 IBM SaaS 還包含另一個個別環境，其中具有可供正式作業前使用的 IBM SaaS 實例，並且在 SoftLayer 與客戶 ISP 間使用 10Gbps 高速 Direct Link。

#### 1.5 選用附加程式

下列附加程式僅限由取得 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 及 IBM Cognos Analytics on Cloud 供應項目授權之「客戶」使用

##### a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

此選用 IBM SaaS 提供一 (1) 個額外 IBM Cognos Analytics Report Server 元件。此 IBM Cognos Report Server 可產出 PDF、HTML、XLS、XML 及 CSV 格式之報告。

##### b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

此選用 IBM SaaS 另外提供 250 GB 儲存空間，限於儲存使用者建立之內容，高於除合約簽訂之 IBM SaaS 供應項目所定義之儲存體空間上限外，此選用 IBM SaaS 另外提供 250 GB 儲存體，限於儲存使用者建立之內容。

## 附錄 B

IBM 提供 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")，但僅於「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中有載明適用時，始適用之：

本 SLA 之版本，係以「客戶」開始訂用或續約訂用時的最新版本為準。「客戶」瞭解本 SLA 不構成對 貴客戶提供保證。

### 1. 定義

- a. **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 IBM SaaS 之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- b. **「請求 (Claim)」** - 係指「客戶」由於「合約月份」期間未符合 SLA 之規定，而向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指 IBM SaaS 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。
- d. **停用時間** - 係指處理 IBM SaaS 的正式作業系統已停止的時段，而且「客戶」的使用者無法使用他們擁有許可權之 IBM SaaS 的全部功能。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用 IBM SaaS 的時段：
  - 基於維修目的而排定或公布的停止時間；
  - 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
  - 「客戶」或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
  - 「客戶」未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；或
  - IBM 遵照「客戶」或代表「客戶」之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. **事件** - 係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合 SLA 之規定。

### 2. 可用度扣抵

- a. 為提出「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響「客戶」使用 IBM SaaS 的 24 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台登錄各「事件」之「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 「客戶」最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，提出「可用度扣抵」之請求。
- c. 「可用度扣抵」係根據從「客戶」報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的 SLA，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」。
- d. 對於個別 IBM SaaS 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」的單一結合每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算之。「客戶」只能提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別 IBM SaaS 相關的「請求」，而且 IBM 將不會對任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 提供超過一個的「可用度扣抵」。
- e. 若「客戶」已在轉售交易中從合格的 IBM 經銷商 (reseller) 購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 係負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任者，則「可用度扣抵」將會根據「請求」之「合約月份」時有效的 IBM SaaS 最新的「關係建議批量價格 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- f. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，「可用度扣抵」總計以「客戶」取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

### 3. 服務水準

以下說明所適用之各供應項目於合約月份期間之 IBM SaaS 可用度：

#### 3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

「合約月份」期間的可用度	可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」之百分比)
小於 95%	2%

#### 3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

「合約月份」期間的可用度	可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」之百分比)
95.0% - 98.99%	2%
小於 95%	5%

#### 3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

「合約月份」期間的可用度	可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」之百分比)
99.0% - 99.75%	2%
95.0% - 98.99%	5%
小於 95%	10%

可用度（以百分比表示）之計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停用時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 476 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」, 總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 476 \text{ 分鐘} \\ = 42,724 \text{ 分鐘} \\ \hline \text{總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	= 於合約月份期間，當可用度達 98.8% 時，標準使用者享有 2% 可用度扣抵，而企業使用者享有 5% 可用度扣抵
--	--

### 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。
- 非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質確保或開發。
- 由「客戶」的 IBM SaaS 使用者、來賓、參與者及允許的受邀者所提出的「請求」。