

IBM Cloud Integrated Analytics Environment

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 Cloud Integrated Analytics Environment
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity
- IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Large Server
- IBM Cloud Integrated Analytics SAN 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:

- 「實例」- 是獲得 IBM SaaS 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 (PoE)」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。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

4. 期間及續約選項

IBM SaaS 之期間, 自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算, 詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明 IBM SaaS 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, IBM SaaS 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 IBM SaaS, 至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月月底。

5. 技術支援

本 IBM SaaS 之技術支援係透過線上討論區及線上問題提報系統提供。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)，內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。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	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	顯著業務影響： 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，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	輕微業務影響： 顯示服務或功能尚可以使用，但對作業未造成重要影響。	4 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於新聞報刊或行銷溝通中公開稱呼「客戶」為本 IBM SaaS 之訂用者。

6.2 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。

6.3 安全說明

本 IBM SaaS 遵循 IBM 之資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本 IBM SaaS 之安全。

IBM 應將安全事故通知「客戶」，但該等安全事故之調查及解決，仍由「客戶」自行負責。本 IBM SaaS 有因未解決事故而受損之情形者，IBM 保留隔離及暫停本 IBM SaaS 之權利。

本 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity 供應項目於 IBM 網路與「客戶」網路之間進行資料傳輸時會加密內容。本 IBM SaaS 於等待資料傳輸而處於靜止狀態時不會將內容加密。「客戶」於新增內容至本 IBM SaaS 前，應自行負責將內容加密。

6.3.1 個人資料與受管理資料

部署於 Managed Services Zone（如附錄 A 所定義者）中之供應項目，其「服務說明」或「使用條款」概述處理個人資料及受管理資料之安全需求。

就部署於 Hosted Zone 中之供應項目而言，本 IBM SaaS 並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機敏性個人資料。「客戶」應自行負責判斷，就「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用之內容類型而言，本 IBM SaaS 是否符合「客戶」之需求。

6.3.2 已編譯資料之使用

IBM 基於下列目的，得監視「客戶」對 IBM SaaS 之使用：IBM 就 IBM SaaS 之改善或加強內部研究、測試及開發，或開發新服務，或為「客戶」提供額外服務，讓使用者享有更多量身訂作且更具意義之體驗。

IBM 於其使用前項內容與資料時，得編譯及分析採用匿名化與聚集化格式之摘要資訊，以反映「客戶」之

授權使用者對 IBM SaaS 之使用，並得編製報告、研究、分析，以及其他由於此編譯及分析所產生之工作產品（統稱「編譯資料」）。IBM 保留對「編譯資料」之所有權。

6.4 客戶義務

6.4.1 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

- 於虛擬專用網路 ("VPN") 配置開始日期之前，填妥 VPN 問卷並送回 IBM 供其審查。
- 指派單一技術聯絡人，並於客戶企業網路、VPN 及安全需求中公告之。
- 確保在 VPN 配置作業之配置與驗證階段會有安全及網路管理者協同 IBM 一併完成 VPN 設定。
- 於客戶網站中，對於供 VPN 使用之軟硬體進行一切管理、維護、修改、配置及測試。
- 進行使用者驗收測試，以驗證實作期間之 VPN 配置。
- 透過線上問題提報系統通知進行 VPN 配置所需之變更。

附錄 A

1. IBM SaaS 說明

IBM Cloud Integrated Analytics Environment (CIAE) 係為一種部署模型，可提供不同已啟用之另購 IBM SaaS 供應項目間之私密原生連線功能，並提供安全客戶連線功能選項。上述供應項目分為二個主要種類：

- IBM Analytics 完全受管理供應項目（例如：dashDB Enterprise、BigInsights on Cloud、Cognos BI 等等供應項目）。
- IBM Analytics 受管理供應項目（例如：DB2 on Cloud、Master Data Management on Cloud、DataStage on Cloud 等供應項目）及部署於 ICIA 伺服器上之由「客戶」管理之軟體。

位於受管理區域中之 IBM SaaS 包括：

- 事故通知
- 硬體/基礎架構管理，但以下各項除外：
 - IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
 - IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- 由 IBM 管理之基礎架構的實體層問題通知與解決
- 設施之安全、存取控制及維護等項目之記錄
- 媒體之棄置及重複使用

「客戶」必須購買下列授權：

- IBM Cloud Integrated Analytics Entitlement；及
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity 或 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance 或 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance。

基於資料安全與隱私權原則文件之目的，本 IBM SaaS 供應項目歸類為基礎架構即服務 (IaaS) 供應項目，但以下供應項目說明中另有說明者不在此限。

1.1 IBM Cloud Integrated Analytics Environment

本 IBM Cloud Integrated Analytics Environment 部署於 IBM SoftLayer 資料中心中，此供應項目包含二個區域：

- a. Managed Services Zone - CIAE 原生受管理服務（包括由 IBM 管理之網站間 VPN）及 IBM Analytics 受管理 SaaS 供應項目均部署於此區域中。此區域係由 IBM 管理。基於資料安全與隱私權原則文件之目的，本供應項目之 Managed Services Zone 部分歸類為軟體即服務 (SaaS) 供應項目。
- b. Hosted Zone - IBM Analytics 受管理 SaaS 供應項目部署於此區域中。上述系統可能為以下各項：
 - 受管理供應項目（例如：DB2 on Cloud）
 - ICIA 伺服器，如下所定義者。
 - Hosted Zone 外部防火牆功能之提供，有二種選項：由另購之由「客戶」管理之 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance 提供，或由 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance 提供。

1.2 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

由 IBM 管理之網站間 VPN 服務。IBM 於對 IBM Cloud Integrated Analytics Environment 之使用已結束時，會自動終止各 VPN 連線。IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity 服務採用網站間 IPsec VPN 技術。

1.3 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance

一種部署於 Hosted Zone，並由「客戶」管理之安全軟體驅動裝置。「客戶」可利用此軟體驅動裝置啟用由「客戶」管理之網站間 VPN 或由「客戶」管理之客戶至網站間 VPN，以及從公用網際網路提供該受管理區域之防火牆功能。

1.4 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance

一組部署於 Hosted Zone 並由「客戶」管理之備用安全軟體驅動裝置配對，此組軟體驅動裝置可用於啟用由「客戶」管理之網站間 VPN 或由「客戶」管理之客戶至網站間 VPN，以及從公用網際網路提供該受管理區域之防火牆功能。

1.5 ICIA 伺服器

部署於受管理區域之 IBM Cloud Integrated Analytics Environment 伺服器係使用於為「客戶」所擁有之應用程式，該等應用程式需要以高速、低延遲時間連接至 Managed Services 及 Hosted Zones 中之其他應用程式。

1.5.1 IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server

由「客戶」管理之 SoftLayer 伺服器，其最低規格為 1 個公用虛擬核心、4 GB RAM、25 GB SAN 磁碟。

1.5.2 IBM Cloud Integrated Analytics Small Server

由「客戶」管理之 SoftLayer 伺服器，其最低規格為 4 個專用虛擬核心、16 GB RAM、100 GB SAN 磁碟。

1.5.3 IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server

由「客戶」管理之 SoftLayer 伺服器，其最低規格為 8 個專用虛擬核心、32 GB RAM、disk1 100 GB SAN 磁碟、disk2 100 GB SAN 磁碟。

1.5.4 IBM Cloud Integrated Analytics Large Server

由「客戶」管理之 IBM SoftLayer 伺服器，其最低規格為 16 個專用虛擬核心、64 GB RAM、disk1 100 GB SAN 磁碟、disk2 100 GB SAN 磁碟。

1.5.5 IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

ICIA 伺服器可新增 SAN 儲存體（增量為 100 GB、250 GB 或 500 GB）。