

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

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/>。

互有牴觸者, 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) (合稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

1. IBM SaaS

前項 SaaS 特定供應項目條款涵蓋而適用於下列 IBM SaaS 供應項目:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」中指定之下列計費度量而銷售:

- a. 「百萬次互動 (MI)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。一次「互動」(Interaction) 係指與 IBM SaaS 所擷取之應用程式在網路層次 (例如: 透過 http 或 https 進行之要求與回應配對 (即所謂的「命中」)) 或其他層次所進行之數位互動。「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, 取得足夠涵蓋所處理的「互動」數目之 MI 授權。
- b. 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」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, 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 局部月計費

「局部月計費」係向「客戶」收取且併入在第一張發票的按比例每日費用。「局部月計費」係根據局部月剩餘的天數來計算, 從 IBM 通知「客戶」, 其可以存取 IBM SaaS 的日期開始起算。

3.2 超額使用計費

若「客戶」在任何季度 (自日曆年一月一日起算) IBM SaaS 的實際用量超出 PoE 或「交易文件」中所指定授權三 (3) 倍, 則將根據所適用之 PoE 或「交易文件」中指定的超額使用費用, 對「客戶」開立超額使用的發票。若在特定的季度內供應「客戶」, 超額使用將相應地按比例分配。

4. 遠端服務 (人力型) 費用

「遠端服務」係根據「約定」計費度量取得, 並依「交易文件」所定費率開立帳單。

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

本加入服務提供下列遠端諮詢、產品訓練及配置, 以便使「客戶」依下列遠端交付服務之配置, 加入 IBM Tealeaf CX on Cloud。

提供多達 24 小時之服務, 以協助「客戶」實作 Tealeaf 軟體開發套件 (SDK) 及對其進行設備測試。

提供多達 24 小時之訓練, 對「客戶」進行有關一般產品資訊及整體用法之教育訓練。

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service 係依「約定」採購, 每一「客戶」一個「約定」。「遠端服務」的所有時數不論是否用完, 均自 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 之當日起算 90 日到期。

5. IBM SaaS 訂用期間展延選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於期末時展延：

5.1 自動展延

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動展延之方式，「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前，以書面要求「客戶」之 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴終止即將到期之「IBM SaaS 訂用期間」。若 IBM 或其 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「訂用期間」將自動展延一年，或視為展延與權利證明書所訂原始「訂用期間」相當之期間。

5.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續展延之方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續展延之方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」應於九十(90)日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知，要求取消其 IBM SaaS。於「客戶」之前項存取權取消時，「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。

5.3 請求展延

若權利證明書載明「客戶」之展延類型為「終止」者，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並終止「客戶」對 IBM SaaS 之存取權。若要在前項終止日後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」應向其業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新「訂用期間」。

6. 技術支援

「訂用期間」會提供 IBM SaaS 供應項目及「啟用軟體」的技術支援。此等技術支援，隨附於 IBM SaaS，不被當作個別供應項目。

「技術支援」資訊請參閱下列 URL：<http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>。

IBM Client Success Portal 內提供其他支援資料，網址如下：<http://support.ibmcloud.com/>。

7. IBM SaaS 供應項目附加條款

7.1 安全港法規遵循

IBM 遵照「美國 - 歐盟安全港架構」，這是由「美國商務部」所規定有關如何蒐集、使用及保存從歐盟蒐集到的資訊。如需「安全港」或存取 IBM 認證聲明的相關資訊，請造訪下列網址：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

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 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關本公司 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 於本公司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 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明位置為依據。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 時指明為主要受益位置。「客戶」應負責保持最新之前項資訊，並將其變更提供予 IBM。

附錄 A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 係 SaaS 型分析解決方案，專供原生行動式及行動式 Web 應用程式使用。本解決方案之設計目的，在於分析來自大型複雜資料集之行為問題，進而協助客戶瞭解及改善終端使用者之整體使用體驗。包括應用程式互動、裝置資訊及使用背景資訊在內之各項資料，將被擷取並傳送至 IBM 所管理之環境。IBM Tealeaf CX on Cloud 隨附數份「立即可用」報告及數個儀表板，可讓客戶以近乎即時之方式使用其結果。除預先定義之報告與儀表板外，使用者亦客製化報告與儀表板，以符合更多特定分析需求。

IBM Tealeaf CX on Cloud 基礎套件包括以下各項：

1.1 應用程式設定檔 (Application Profiles)

訂用費用包含最多可配置 10 個「應用程式設定檔」之功能。「應用程式設定檔」係為報告實體，含有可指定給使用者之相關權限。「應用程式設定檔」通常具有內含某單一應用程式或網站之一對一對映。若 貴客戶為產生報告而有意將多個應用程式及/或網站結合成一個「應用程式設定檔」，請洽詢 IBM Tealeaf Lab Services 團隊。

第一個「應用程式設定檔」將由 IBM 配置，並於提供 IBM SaaS 時一併提供。如需 10 個以上「應用程式設定檔」，可將要求提交「IBM 支援中心」，並取得 IBM 及「客戶」之同意。無正常理由不得拒絕提供其他「應用程式設定檔」。

1.2 資料保留期間

此 IBM SaaS 的訂用費用亦包括下列資料保存期間。一切資料均依滾動時間範圍予以儲存及移除，該時間範圍係依先進先出之概念而建。資料會依設定之時間範圍儲存，並於指定時間範圍到期時捨棄。資料保留滾動時間範圍自資料開始流入系統時開始計算，且每日更新。

- a. 12 個月之滾動 Reporting Data。Reporting Data 係定義為關聯於 IBM SaaS 供應項目中之報告與儀表板之度量與維度。
- b. 14 個日曆天之滾動 Capture Data。Capture Data 係定義為從 Tealeaf SDK 進行資料蒐集。

2. 資料保留延長時間

IBM Tealeaf CX on Cloud 選用套件包括以下各項：

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：

- 額外 12 個月滾動保留 Reporting Data，最多共可儲存 24 個月滾動 Reporting Data。

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：

- 額外 14 個日曆天滾動保留 Capture Data，最多共可儲存 28 個日曆天滾動 Capture Data。

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 係 貴客戶開始訂用或更新訂用時適用的最新版本。 貴客戶瞭解本 SLA 不構成對 貴客戶提供保證。

1. 定義

- a. 「授權聯絡人」係指 貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「請求」的個人。
- b. 「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。
- c. 「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。
- d. 「合約月份」係指 IBM SaaS 實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的格林威治標準時間 (GMT) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的 GMT 下午 11:59 為止。
- e. 「客戶」或「貴客戶」或「貴公司」係指直接向 IBM 訂用 IBM SaaS 的實體，且未違反其與 IBM 訂定的 IBM SaaS 合約之重要義務（含付款義務）。
- f. 「停機時間」係指處理 IBM SaaS 的正式作業系統停止作業的一段時間，而且 貴客戶的使用者於該時間內無法使用其擁有許可權之全部「雲端服務」功能。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用「雲端服務」的時段：
 - 計劃的系統停機時間；
 - 不可抗力；
 - 「客戶」或第三人應用程式、設備或資料發生問題；
 - 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 IBM SaaS）；
 - 未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；或
 - 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。
- g. 「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」。
- h. 「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 IBM SaaS 的原因。
- i. 「計劃的系統停機時間」係指基於維修目的而預定的 IBM SaaS 停止時間。
- j. 「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。

2. 可用度扣抵

- a. 為了有資格提交「請求」， 貴客戶應已根據報告「嚴重性層級 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用 IBM SaaS，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，並以「嚴重性層級 1」支援問題單 (support ticket) 所需的程度，適度地協助 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 IBM SaaS 的二十四 (24) 小時內記載此等問題單。
- b. 貴客戶的「授權聯絡人」最遲應於「請求」之事由發生之「合約月份」結束後的三 (3) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 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」。

- d. 「可用度扣抵」所依據之期間為從 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」期間達成的「服務水準」，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」。
- e. 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。貴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 將不會對與任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 相關的「可用度扣抵」負責。
- f. 若 貴客戶已在轉銷交易中從合格的 IBM 轉銷商購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 會負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任，則「可用度扣抵」將根據「請求」所主張之「合約月份」的有效 IBM SaaS 之當時「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- g. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所獲得之「可用度扣抵」總計以 貴客戶取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。
- h. 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。
- i. 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. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

達成的服務水準 (在「合約月份」期間)	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)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95%	10%

「達成的服務水準」(以百分比表示)會計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停機時間」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「停機時間」總共 50 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 50 分鐘停機時間 = 43,150 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間達成的服務水準達 99.8% 時可用度扣抵為 2%
--	-----------------------------------

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、品質保證或開發。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓、參與者及允許的 IBM SaaS 受邀者所提出的「請求」。