

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. 定義

下列名詞具有下述所規定的意義:

「**經紀商**」- 係指代表一家以上「CP 公司」, 作為其銷售代理商, 以處理總部及/或零售相關事宜之「客戶」。「經紀商」被授權就特定「產品種類」存取包含特定「所含零售商」之 IBM SaaS, 且僅限代表特別指明之「被代理 CP 公司」存取之。

「**被代理 CP 公司**」- 係指委由「經紀商」代其處理對零售商所為規劃促銷、供應項目提交及其他交易等事項有關陳述之「CP 公司」。

「**消費品**」或 **CP** - 係指任何為直接銷售給消費者而被生產或配銷之商品或其元件。舉例來說, 「消費品」包括衣服與鞋類、食物與飲料、家庭與個人護理用品、消費者耐用品與家庭用具、消費者非耐用品、特產, 以及寵物護理用品, 但不包括汽車、飛機、理財工具、服務或房子。

「**CP 公司**」- 係指生產「消費品」之「客戶」。

「**所含企業**」- 係指「客戶」訂用 IBM SaaS 時所關聯之部門、業務單位或通路 (例如: 實體商店與線上電子商務)。

「**所含地理位置**」- 係指「客戶」訂用 IBM SaaS 時所在之地理位置。

「**所含零售商**」- 係指「CP 公司」向其訂用以使用相關 IBM SaaS 之一位以上「零售商」。

「**產品種類**」- 係指符合類似消費者需求或者內部相關或可代替的產品分組 (也稱為「項目」或「庫存單位 (SKU)」)。被一起放在同一種類的產品邏輯上應該可在商店進行管理。最終判定哪些產品構成「產品種類」應基於 IBM 的合理決定。

「**零售商**」- 係指從事於銷售「消費品」的「客戶」, 而所銷售產品是消費者直接消費使用的小型或個別貨品。

「**銷售總額**」- 係指訂用 IBM SaaS 之法人營業收入, 不含所適用之營業稅, 由「所含企業」依第一期或續約間前最後所提報之十二個整月銷售產品所產生。如因併購致「所含企業」之非既有組織之業務成長者, IBM 得重新計算「銷售總額」。併購如有影響「所含企業」之「銷售總額」者, 「客戶」應即時通知 IBM。

未定義於本「使用條款」中的專有名詞 (以特別字型或標記顯示之條款者), 係在「合約」中另有定義。

3. 計費度量

本 IBM SaaS 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- a. 「十億收入轉換單位 (BRCU)」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「收入轉換單位」是與 IBM SaaS 相關之「收入」金額的計量單位，且其獨立於任何幣別。特定幣別「收入」金額必須依據轉換單位表 (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) 轉換為 RCU。每一 BRCU 授權分別代表十億（十的九次方）個 RCU。「客戶」需取得足以涵蓋以下所定「收入」金額之 BRCU 授權數。
- b. 「百萬收入轉換單位 (MRCU)」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。「收入轉換單位」是與 IBM SaaS 相關之「收入」金額的計量單位，且其獨立於任何幣別。特定幣別「收入」金額必須依據轉換單位表 (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) 轉換為 RCU。每一 MRCU 授權代表「一百萬個 RCU」。「客戶」需取得足以涵蓋以下所定「收入」金額之 MRCU 授權數。
- c. 「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」。

附註：「收入」之定義/範圍因特定 IBM SaaS 供應項目而異，如下所示：

IBM SaaS	收入之定義
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	「收入」係為「所含企業」之「銷售總額」，由銷售「所含產品種類」予「所含零售商」所產生。
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	「收入」係為「所含企業」之「銷售總額」，由銷售「所含產品種類」予「所含零售商」所產生。
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	「收入」係定義為「所含地理位置」中「所含企業」之「銷售總額」。

4. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

4.1 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。

5. 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」之規定。權利證明書應載明 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 90 日期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。

6. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係於「訂用期間」及 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為 IBM SaaS 之一部分，並受本「使用條款」之規範。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。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)。

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： 服務之服務特性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	次要業務影響： 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	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

7. IBM SaaS 供應項目附加條款

7.1 Hub and Spoke Program

「客戶」確認各 IBM SaaS 係提供作為 "Hub and Spoke" Program 之一部分，僅限於供「客戶」搭配特定零售商一併使用。意指參與零售商已授予 IBM 非專屬性之限制授權，使 IBM 得為將 IBM SaaS 提供予其 CP 交易夥伴而使用該零售商之資料。不允許基於任何其他目的使用 IBM SaaS 或參與零售商之銷售與產品資料。如係為「經紀商」之情形者，僅限搭配特定指明「被代理 CP 公司」一併使用。前揭參與零售商與 IBM 之合約因故終止者，IBM 應就受影響之 IBM SaaS，依「客戶」所適用期間之剩餘足月之月數，按比例將「客戶」已預付之未使用金額退還「客戶」。未使用之不足月月份，不予退款。

7.2 IBM 對「客戶資料」之使用

IBM 得基於非正式作業環境中之內部研究、測試及開發之目的而使用客戶資料，惟 IBM 需先移除可能洩露「客戶」之身分或專有商業程序之一切特徵。「客戶」得聯絡「技術支援中心」，選擇不將其資料使用於前項非正式作業目的。

7.3 隱私權注意事項

「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）所提供之資料，以作為 IBM SaaS 一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於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資訊。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資訊。

7.4 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 Assortment Optimization for Manufacturers

IBM Assortment Optimization for Manufacturers 將商店層級、實際資產及購物者需求納入考量，以進行品項層級之遞增分析及優化實務。此程式可針對各種目標產生多種優化實務，例如：置物架使用率及銷售優化。

2. IBM Shopper Insights for Brokers

IBM Shopper Insights for Brokers 可讓「經紀商」透過一系列儀表板，針對已訂用 IBM Shopper Insights 零售版本之零售商，分析其購物者之購物行為，包括旅行、採購頻率及所採購之產品。

3. IBM Shopper Insights for Manufacturers

IBM Shopper Insights for Manufacturers 可讓「製造商」透過一系列儀表板，針對已訂用 IBM Shopper Insights 零售版本之零售商，分析其購物者之購物行為，包括旅行、採購頻率及所採購之產品。

4. IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers 可讓製造商及經紀商在 Web 型環境中，就各項交易而傳送予參與零售商之簡報、協議、發票開立及調解等作業，實施自動化及簡化。

5. IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers 可讓製造商及經紀商在 Web 型環境中，就各項交易促銷活動而傳送予參與零售商之登錄、協議及調解等作業，實施自動化及簡化。Advanced Deal Management 併入製造商指定之產品視圖，以及交易保存檔，此等檔案容許透過品項、交易、發票及計費等項目進行存取及產生報告。Advanced Deal Management 併入其他功能以協助進行交易程序，包括交易抄寫、電子郵件警示、延伸可見度、基金追蹤及交易匯出。

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 不構成任何保證。

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：
 - (1) 基於維修目的而排定或公布的停止時間；
 - (2) 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）；
 - (3) 「客戶」或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
 - (4) 「客戶」未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；或
 - (5) 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「服務水準」。

2. 可用度扣抵

- a. 為提交「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響「客戶」使用 IBM SaaS 的 48 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」取得特定 IBM SaaS 而支付給 IBM 之年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十二 (12%) 金額為扣抵上限。

3. 服務水準

以下為「合約月份」期間的 IBM SaaS 可用度：

「合約月份」期間的可用度	可用度扣抵 (以「請求」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
97.00% - 99.00%	2%
95.00% - 96.99%	5%
小於 95.00%	12%

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 500 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 2% 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」。