

## IBM Social Media Insight for Retail

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 Social Media Insight for Retail
- IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data
- IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data

### 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：

- a. 「**授權使用者**」- 係本程式之授權計量單位。「授權使用者」係有權存取本程式之唯一人員。本程式得安裝於任意數量之電腦或伺服器，且每位「授權使用者」均得同時存取任意數量之本程式實例。被授權人應為每一位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) 存取本程式之「授權使用者」取得個別的專用授權。「授權使用者」的授權只有該「授權使用者」才能使用，而且既不能共用，也不能重新指派，除非要將「授權使用者」之授權永久轉讓給另一個人員。
- b. 「**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」。
- c. 「**文件**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「文件」係定義為固定數量的資料，而這些資料被封裝在文件標頭 (標示文件開始) 及標尾 (標示文件結束) 記錄中，或是 IBM SaaS 中定義的任何實體或電子文件類型，包括且不限於：發票、銷售訂單、採購單、報價、排程、方案、退貨、出貨、收據，以及理財工具。每一千個文件授權代表一個「千文件」。「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 IBM SaaS 所處理的「文件」總數的「千文件」授權。

「文件」授權之銷售，其增量為 250,000 份。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 設定

設定費將明訂於「交易文件」中。

#### 3.2 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。

## 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。

## 5. 技術支援

在「訂用期間」，本 IBM SaaS 期間之技術支援，係依

<http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> 網址或 IBM 所提供後續 URL 中之《SaaS 支援手冊》之規定提供。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。

## 6. IBM SaaS 供應項目附加條款

### 6.1 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 關聯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。

### 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 使用限制 - 文件

- 一切「文件」授權均需於購買日後一年內使用。
- 「客戶」購買「文件」後未於本 IBM SaaS 終止前使用完畢者，「客戶」無權就該等「文件」要求退款。

### 6.4 侵犯著作權

尊重其他人的智慧財產權是 IBM 的政策。若要報告侵害著作權資料，請造訪 Digital Millennium Copyright Act Notices 網頁，網址為 <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>。

### 6.5 使用之禁止

Red Hat 禁止下列使用行為：

禁止有高風險的使用行為：「客戶」不得在 IBM SaaS 失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（「高風險使用行為」）的應用或情況中使用 IBM SaaS。「高風險使用行為」包括且不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用 IBM SaaS 來儲存配置資料、工程及/或配置工具，或其他非控制應用程式，而且在「雲端服務」失效下，不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。

### 6.6 範例著作物

IBM SaaS 可能包含識別為「範例著作物」的某些元件或其他資料。「客戶」僅限於本「合約」之授權權利限制規定範圍內，供內部使用而複製及修改「範例著作物」；惟「客戶」不得變更或刪除「範例著作物」所含之任何著作權資訊或注意事項。IBM 在不負支援義務的情況下以「現狀」提供「範例著作物」，且不提供任何明示或默示之保證，包括任何所有權、未涉侵權或不受干擾的保證，以及默示之適售性及符合特定效用的保證與條件。

## 6.7 「內容」之保證與免責聲明

縱有本「合約」規定之保證，仍僅以「現狀」、「現有」且含一切錯誤而提供「內容」，「客戶」對「內容」之使用，其風險由「客戶」自行承擔。IBM 不提供任何明示及默示之擔保及責任，包括未提供適售性、品質、效能、符合特定用途、未涉侵權、所有權之一切默示保證，以及因「內容」相關交易、使用或貿易實務過程所生一切保證。IBM 不保證對「內容」之存取並無中斷或無錯誤。本保證之免責聲明可能不適用於依法不得拋棄或免除保證責任之某些法律管轄地區。任何各該保證之期限僅為自本「合約」生效日期起算三十 (30) 天（但各該法律另有規定者不在此限）。本「合約」所定 IBM 對「客戶」應負之損害賠償責任，在任何情形下均不適用於「客戶」對「內容」之存取及使用。

## 6.8 補充定義

- a. **IBM SaaS** - 本合約中所稱 IBM SaaS，係指一種軟體服務，且不包括「內容」、「第三人應用程式」或「第三人網站」。
- b. 「分析報告」- 係指藉由分析程序及從「內容」衍生資料所產出之結果或輸出。
- c. 「內容」- 係指資訊、軟體及資料，包括且不限於由「客戶」及其授權使用者所建立、提供、上傳或傳輸之「個人資料」、超文字、標記語言、檔案、Script、程式、錄音、音效、音樂、圖形、影像、Applet 或 Servlet。「內容」亦包括由「客戶」提供或為其提供，或由 IBM 或其供應商代表「客戶」從「第三人網站」存取之全部或部分資訊或資料。
- d. 「客戶第三人應用程式」- 係指由 IBM 以外之個人或實體所提供，與 IBM SaaS 互連之應用程式與軟體。
- e. 「第三人網站」- 係指第三人網站，包括且不限於「客戶」之網站及內含社群媒體內容之網站，例如：Facebook、Klout 及 Twitter。
- f. 「推文 (Tweet) ID」- 係指針對各推文 (Tweet) 所產生之特殊識別碼。
- g. 「推文 (Tweet)」- 係指 Twitter 服務使用者所公開張貼之文章，其本文長度不超過 140 個字元。
- h. 「Twitter 內容」- 係指「推文 (Tweet)」、「推文 (Tweet) ID」、公眾 Twitter 使用者基本資料設定檔資訊，以及其他為「客戶」提供之 Twitter 資料與資訊。
- i. 「Twitter 標示」- Twitter 名稱或 IBM 為「客戶」提供之標誌。「客戶」對「Twitter 標示」所為之使用，受本合約及 Twitter Brand Assets and Guidelines (Twitter 品牌資產與準則) 之規範，其所在網址如下：<https://Twitter.com/logo>。

## 6.9 僅限內部使用

除本「合約」中有關 IBM SaaS 之使用限制以外，從 IBM SaaS 取得之報告、結果及其他輸出，僅限供「客戶」之內部使用而提供。

## 6.10 「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」之存取及使用

IBM SaaS 為「客戶」提供選取及存取來自「第三人應用程式」與「第三人網站」之「內容」的方法，惟僅供「客戶」於 IBM SaaS 內使用。「內容」並非 IBM 或其供應商所有，亦非由其等控管，IBM 及其供應商未授與或提供「內容」中之任何權利。「內容」可能包括不合法、不正確、誤導、不雅或其他有爭議之資料。IBM 或其供應商對於「內容」不負檢查、過濾、驗證、編輯或移除之義務。但 IBM 或其供應商得依其自己之判斷行使前項行為。

IBM SaaS 可能包含專與「第三人應用程式」及「第三人網站」（例如：Facebook 或 Twitter 應用程式）互連之組件 (features)。除本「合約」中針對「內容」要求之授權以外，「客戶」另需提供 IBM 必要授權及對「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」之存取權，以代表「客戶」操作 IBM SaaS。「客戶」可能需要與第三人簽署個別的「合約」，才能存取或使用「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」。IBM 不是任何此等個別合約的當事人，而且亦未作為本使用條款的明示條件，「客戶」同意遵守此等個別合約的條款。

「客戶」於使用其所存取之「內容」作為 IBM SaaS 之一部分時，應嚴守下列規定：(a) 依 IBM SaaS 功能所許可之方式執行「內容」之分析及產生「分析報告」，(b) 僅限於 IBM SaaS 內顯示「內容」。

「客戶」於其顯示「Twitter 內容」時，須依 <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements> 網址中 Twitter 之顯示需求而顯示「Twitter 內容」。

「客戶」於使用其所存取之「Twitter 內容」作為本 SaaS 之一部分時，僅限依本使用條款之規定顯示「Twitter 標示」，惟「Twitter 內容」之來源歸屬 Twitter。

## 6.11 限制

除本「合約」中所載有關 IBM SaaS 之使用規定以外，「客戶」另應遵守下列規定：

- a. 不得搭配 IBM SaaS 存取或使用「第三人網站」、「第三人應用程式」或「內容」，若複製、修改或製作任何衍生著作係違反所適用之隱私權法律或其他法律、第三人授權、合約之條款或其他條款或限制，則禁止該等複製、修改或製作之行為。
- b. 不得對第三人散布、示範、展示或以其他方式提供 IBM SaaS 或「內容」，但與「內容」提供者所立合約取得許可者不在此限。
- c. 不得存取或使用 IBM SaaS 之任一部份以建立或助長於具競爭性之產品或服務。
- d. 不得獨立於「內容」所關聯之「內容」而蒐集、快取或儲存「內容」所包含之位置資料或地理資訊，亦不得基於任何原因而使用「內容」所包含之位置資料或地理資訊，但為識別「推文」(Tweet) 中所標示之位置者不在此限。
- e. 不得將「內容」與其他資料合併，但該「內容」顯然一律歸屬於該來源者不在此限，例如：除非「推文」(Tweet) 顯然歸屬於 Twitter，否則，不得予以合併。
- f. 不得基於非法或歧視之目的，將作為 IBM SaaS 之一部分而被存取之「內容」用於進行少數個人或單一個人之分析。
- g. 不得基於公開顯示面對消費者之「內容」之目的，提供「內容」之視覺化、過濾或管理等功能，包括且不限於針對大眾市場媒體與娛樂活動、線上小組件整合或視覺化、電視播送、戶外電子廣告牌或其他類似媒體，而顯示「內容」。
- h. 不得在 IBM SaaS 中使用「內容」或其提供之分析作為廣告網路之一部分，但與該「內容」相關之「第三人網站」或「第三人應用程式」另有書面明文授權者不在此限。
- i. 不得基於下列目的，在 IBM SaaS 中使用「Twitter 內容」或其提供之分析：為比較一段時間內之電視節目效益，或為針對所定義的其他電視節目集或其子集而比較電視節目效益，建立應用程式，使用相同或類似之方法執行一系列定期產生並以時間為依據之措施。
- j. 不得基於任何目的，使用在存取及使用隨附於 IBM SaaS 的「Twitter 內容」時所取得之累計使用者度量值（例如 Twitter 使用者或帳戶之數量），但與該「內容」相關之「第三人網站」或「第三人應用程式」另有書面明文授權者不在此限。
- k. 不得將「內容」使用在本合約所允許限定用途以外之用途。

## 6.12 依第三人行為所為之終止

### 6.12.1 由 IBM 終止

除本「合約」中之暫停及終止之權利以外，倘若提供者停止提供「第三人網站」或「第三人應用程式」或「內容」，或其所訂條款對 IBM 及其供應商、「客戶」或任何第三人造成重大負擔或風險，或者，IBM 知悉或有理由認為透過 IBM SaaS 處理特定內容係侵害第三人權利（包括智慧財產權）之行為，IBM 得停止提供對應之 IBM SaaS 特性 (feature)，且毋須對「客戶」為退款、扣抵或其他補償之行為。

「客戶」於其知悉與「客戶」之 IBM SaaS 使用行為相關而可能造成對「客戶」提出索賠或要求時，應立即通知 IBM 任何該等事件或情況。「客戶」於 IBM 提出要求時，應向 IBM 提供與該等事件或情況相關的所有資訊。

### 6.12.2 由「客戶」終止

除本「合約」中之暫停及終止之權利以外，倘若提供者停止提供「第三人應用程式」、「第三人網站」、「內容」或對該等應用程式、網站或內容之使用條款實質變更，且「客戶」證實該等情形對「客戶」使用 IBM SaaS 之能力確實造成重大且永久影響，則「客戶」得通知 IBM 終止其 SaaS 訂用之全部或部分。前項 IBM SaaS 訂用之終止，於行使前述終止通知後三十日生效，但前述第三人服務於此三十日之期間內回復其可用性者不在此限。有本節所定之終止情形者，IBM 將退還終止生效日後被終止訂用之剩餘期間所涵蓋之預付費用予「客戶」。

「客戶」無權依據 IBM 就其 IBM SaaS 或任何「第三人網站」、「第三人應用程式」或「內容」之未來方向或意向所為聲明而行使終止之行為。除非本「合約」另有規定，否則就第三人產品或服務之無法使用，「客戶」無權終止亦未被授與行使退款、扣抵或其他補償之權利。

### 6.13 存取及儲存

於本「合約」終止或到期時，IBM 就「客戶」因使用 IBM SaaS 而取得之查詢、「內容」或結果及其他輸出，對「客戶」不負任何快取、儲存或提供之義務。

### 6.14 使用限制

「客戶」對 IBM SaaS 之使用受各項限制之規範，例如儲存體、查詢數量之限制或其他限制。此外，另有以下額外使用限制：「客戶」不得基於監視 IBM SaaS 之可用性、效能或功能，或其他任何評比或競爭力之目的而存取 IBM SaaS。使用限制將記載於「權利證明書 (PoE)」、「交易文件」、使用者說明文件或線上 IBM SaaS。IBM SaaS 可能提供隨需應變資訊，讓「客戶」可以監視使用情形。若「客戶」逾越使用限制，IBM 得自行判斷，協同「客戶」減少使用量以符合使用限制之規定。若「客戶」逾越所適用之使用限制，IBM 得就額外 IBM SaaS 要求「客戶」依履行「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」之約定付費，及/或就超額使用對「客戶」開立發票。在此等情形下，「客戶」同意依履行「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」所要求之額外費用，及/或支付額外之發票費用。

### 6.15 據以規範美國政府使用行為之「Twitter 條款」

「Twitter 內容」係為「商品」，該用詞定義於 48 C.F.R. 2.101，包含「商用電腦軟體」及「商用電腦軟體說明文件」，此二用詞同於 48 C.F.R. 12.212 中所用者。政府機關不得使用、修改、改作、重製、發行、演出、展示、揭露或散布「Twitter 內容」，但本「使用條款」另有明文許可者不在此限。此外，政府機關應遵循 48 C.F.R. 12.212 及 48 C.F.R. 227.7202-1 至 227.7202-4。「客戶」如係以美國、州或地方政府機關之員工或代表等正式身分使用「Twitter 內容」，且「客戶」依法不能接受本服務說明中之管轄區、審判地或其他條款者，該等條款不適用於該機關，但以所適用法律規定之範圍為限。承包商/製造商為 Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103。

## 附錄 A

### 1. **IBM Social Media Insight for Retail**

IBM Social Media Insight for Retail 係一種雲端型解決方案，可為零售商提供有關社群資料來源之見解。此供應項目可呈現其「內容」之計量方式（例如：觀感及趨勢）。

### 2. **IBM Social Merchandising for Retail-Other Online Data**

IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data 供應項目可存取來源為「Twitter 內容」以外社群資料之「文件」。前項來源之範例可能包括零售商本身網站提供之評論。

### 3. **IBM Social Merchandising for Retail Twitter**

IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data 供應項目可存取來源為「Twitter 內容」之「文件」。

### 4. **IBM Social Merchandising for Retail Set-Up**

此設定係移入具有必要屬性之解決方案時所需之一次需求。

## 附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

### 1. 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響本 IBM SaaS 可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本 IBM SaaS 未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供本 IBM SaaS 正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本 IBM SaaS 還原時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之 IBM SaaS 累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

### 2. 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	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95%	10%

\*如 IBM SaaS 係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效 IBM SaaS 當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以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/> 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
--	--------------------------------