

IBM Commerce Insights

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 Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

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. 「作用中使用者」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。一個「作用中使用者」係指透過任何方法以任何直接或間接方式 (例如: 透過多程式、裝置或應用程式伺服器) 存取 IBM SaaS 的特定人員。「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, 取得足夠涵蓋已存取 IBM SaaS 的「作用中使用者」數目的授權數。
- b. 「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 (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。

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。

4. IBM SaaS 訂用期間續約選項

「客戶」之「權利證明書」應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於期限結束時續約:

4.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」係為自動續約者, 「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前, 以書面通知「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴, 要求終止即將到期之「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」將自動續約一年, 或視為依「權利證明書」所訂原始「訂用期間」相同之期間續約。

4.2 持續付費

若「權利證明書」載明「客戶」係為持續之續約方式者, 則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS, 並依持續之續約方式, 就 IBM SaaS 之使用情形予以付費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續付費程序, 「客戶」應於九十 (90) 日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知, 要求終止其 IBM SaaS。於「客戶」終止存取權時, 「客戶」應支付之費用包含至終止生效之當月為止之任何尚未結清之存取費用。

4.3 要求續約

若「權利證明書」載明「客戶」之續約類型為「終止」者，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並移除「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「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴重新下訂單，以購買新「訂用期間」。

5. 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、電話及線上問題單系統提供。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、線上問題單系統，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 (SaaS) 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： 所服務之業務特殊裝置或功能使用受限，或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： 表示服務或功能無法使用，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 使用資訊追蹤

「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。

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 IBM Digital Analytics

IBM Digital Analytics 服務的部分有限元件內含在 IBM SaaS 中，條款如下所示：

- a. 將提供「客戶」適當的「用戶端 ID」數目，在未向「客戶」收取額外費用的情況下，不超過 10 個「用戶端 ID」數目。前項 10 個「用戶端 ID」可以是個別獨立 ID；或者，在多網站環境中，前項 10 個「用戶端 ID」可以是廣域親項 ID 與子項 ID 之組合（其中子項 ID 可於聚集報告中累積更新至廣域親項 ID）。

- b. 針對「客戶」的起始「用戶端 ID」，將提供 **IBM Digital Analytics** 的一次性設定服務，最多以 40 小時遠端實作及加入服務為上限。該等服務的所有可用時數不論是否用完，均自 **IBM** 通知「客戶」已可存取 **IBM SaaS** 之當日起算 90 日到期。

附錄 A

1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights 是一種解決方案，可協助 IBM eCommerce 平台（WebSphere Commerce V8 或 WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud 服務）的商業使用者，根據分析和商業資料，做出更好、更周全的決策。Commerce Insights 可讓使用者在其商店型錄和線上網站的環境定義中，檢視網路分析資料、庫存資料和銷售計劃資料。Commerce Insights 可讓商業使用者採取直接的行動，在其 IBM eCommerce 平台中執行推銷策略。

IBM Commerce Insights 針對不同的資料來源，提供資料資訊來源和檔案上傳選項，其中包括：

- 來自 WebSphere Commerce 或 Commerce on Cloud 編寫實例的產品和種類資訊來源
- 來自庫存系統的庫存資料資訊來源
- 產品和種類的銷售計劃資料檔案上傳
- 來自 IBM Digital Analytics 的網路分析資料

IBM Commerce Insights 包含 IBM Digital Analytics 的元件。IBM Digital Analytics 此一解決方案可讓「客戶」追蹤與網站互動的訪客，並依此資料的蒐集提供報告及關鍵績效指標（又稱為 KPI）。IBM SaaS 之資料蒐集，係透過「伺服器呼叫」進行。「伺服器呼叫」是由於標記事件而傳遞給 IBM SaaS 並由其處理的資料，而此事件是由已追蹤訪客針對某個「用戶端 ID」所起始的。此標記資料後續交由此 IBM SaaS 處理，進而產生可透過 Commerce Insights 使用者介面來使用的報告，以利瞭解訪客行為。

IBM Commerce Insights 中包含的 IBM Digital Analytics 元件可為每個網站 / 「用戶端 ID」提供資料收集和保留功能。所儲存的「標準報告資料」包含從原始資料產生的實作典範報告，不需「客戶」設定，每晚都會自動加以處理。此 IBM SaaS 將以滾動式儲存「客戶」的「標準報告」二十七 (27) 個月。

「客戶」可以選擇使用 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange 來標記網站。Digital Data Exchange 解決方案可提供「客戶」單一介面，用以配置及部署網站及行動式頁面標記。Digital Data Exchange 可供「客戶」管理 IBM 標記及 IBM 事業夥伴標記，以部署於「客戶」之 Web 或行動式網站。Digital Data Exchange 使用者介面提供對標記處理程序之直接控制，可讓使用者依規則集定義頁面標記及頁面群組，以判斷標記執行。Digital Data Exchange 之「客戶」得依多重環境之需求，管理 IBM 標記、IBM 事業夥伴標記及客製 JavaScript 或專有程式碼之現行及先前部署。

2. 選用性附加程式

IBM Commerce Insights for Watson Analytics 是選用性附加程式解決方案，可讓商業使用者有現成且一致的資料，可使用 IBM Watson Analytics 來深入探查及視覺化。Commerce Insights for Watson Analytics 將源自 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service 的網路分析資料轉換，並代表「客戶」自動將資料載入「客戶」的 IBM Watson Analytics 服務中。

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service 提供資料資訊來源配置和啟動模組，可讓「客戶」直接指定及排程每日資料匯出，包括「客戶」在 IBM SaaS 中的可用原始資料。資料匯出交付項目由已定義格式的多個檔案（由「客戶」選取）組成，此等檔案包含有關前日的「訪客」頁面視圖、產品視圖、商店、訂單、登錄及其他被追蹤活動的特定資訊。「客戶」可以使用所提供的 IBM Digital Analytics Import 使用者介面來配置 Digital Data Feed 匯入模組。

IBM Watson Analytics Personal Edition 或 IBM Watson Analytics Professional Edition 訂閱必須分開購買。

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 (Availability Credits)** - 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 (Availability Credits)

- 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 (Availability Credits) (以「請求」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 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 50 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 50 \text{ 分鐘} \\ = 43,150 \text{ 分鐘} \\ \hline \text{總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	$= \text{「合約月份」期間的達成服務水準達 } 99.8\% \text{ 時可用度扣抵為 } 2\%$
--	--

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」。