

IBM Behavior Based Fan Insight

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 Behavior Based Fan Insight

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:

- 「合格參與者」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「個人」或「實體」是取得由 IBM SaaS 管理或追蹤之任何服務遞送程式之參與資格者, 即為「合格參與者」。「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, 取得足夠涵蓋於 IBM SaaS 內管理或追蹤之所有「合格參與者」的授權數。

基於本 IBM SaaS 之目的, 「合格參與者」係指由本 IBM SaaS 處理之特定客戶記錄數量。

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。

3.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量, 則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定開立發票給「客戶」。

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

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 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 個人識別資訊

本 IBM SaaS 可讓「客戶」上傳及管理內含所適用之隱私權法律可能視為「個人資料及機密個人資料 (PI/SPI)」之內容：

- 聯絡資訊（例如：地址、室內電話號碼及手機號碼、電子郵件）

附錄 A

1. IBM Behavior Based Fan Insight

本 IBM SaaS 供應項目之設計目的，在於運用進階分析功能，協助運動團隊及現場活動場所鎖定運動狂熱愛好者。

該等特性包括：

- 依據採購交易與個人背景資訊作成區隔。
- 運動狂熱愛好者基本資料設定檔發佈至資料倉儲系統，供其他用戶端系統使用。
- 預測運動狂熱愛好者之行為，並鎖定追加銷售及交叉銷售供應項目之促銷活動。
- 減少持票人的客戶流失。
- 產生特定運動狂熱愛好者區隔行銷活動之行銷清單。
- 提供 KPI 儀表板，以顯示依區隔所進行詳細行銷活動效能追蹤之重要度量。

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)
< 99.75%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	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」。