

## IBM AdTarget

使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應方案條款 (「SaaS 特定供應方案條款」) 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/>。

ToU 係所適用的「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」) 的附加條款, 「合約」與 ToU 共同構成本完整合約。一般條款與前項 SaaS 特定供應方案條款互有牴觸者, 前項 SaaS 特定供應方案條款較一般條款優先適用。

「客戶」僅限於接受本使用條款, 方能使用 IBM SaaS。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意 ToU。若您在前項 SaaS 特定供應方案條款顯示後按選「接受」, 即表示您也接受一般條款。

若您代表「客戶」接受 ToU, 即視同您聲明並保證您擁有充分權限得以使「客戶」受 ToU 拘束。若您不同意 ToU, 或沒有充分權限得以使「客戶」受 ToU 拘束, 請勿以任何方式使用或參與 IBM SAAS 所提供的任何功能, 或使用任何啟用軟體。

### 第一部分 - IBM 條款

#### 1. IBM SaaS

依「IBM International Passport Advantage 合約」或「IBM International Passport Advantage Express 合約」之規定取得之下列 IBM SaaS 供應方案, 亦受此等 SaaS 特定供應方案條款所涵蓋而適用:

- IBM AdTarget

依 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings 之規定取得之下列 IBM SaaS 供應方案, 亦為此等 SaaS 特定供應方案條款所涵蓋而適用。

- IBM Coremetrics AdTarget

#### 2. 計費度量

IBM SaaS 係依下列計費度量而銷售:

- 「百萬次伺服器呼叫 (MSC)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「伺服器呼叫」是由於標定事件而傳遞給 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「實體 ID」所起始的。對於每一個唯一的「實體 ID」, 不同「實體 ID」所處理的「伺服器呼叫」將當作唯一「伺服器呼叫」來計數。「實體 ID」會區分及/或控制對於 IBM SaaS 中資料的存取權, 而此 IBM SaaS 可能包含來自一個以上「客戶」網站的已處理資料。每一 MSC 授權分別代表「一百萬次伺服器呼叫」。「客戶」必須在其「授權證明書 (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「伺服器呼叫」次數的「百萬次伺服器呼叫」授權。
- 「約定」是取得 IBM SaaS 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. 計費及請款

##### 3.1 請款選項

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。IBM SaaS 訂用費用的請款選項如下:

- 整個預付的承諾金額
- 每月 (後付)
- 每季 (預付)
- 每年 (預付)

選取的請款選項, 將於「授權證明書」或「交易文件」中指定的期間內有效。每個請款週期的付款金額將根據每年的訂用費用以及一年內的請款週期數來計算。

## 3.2 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。

## 3.3 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。

## 3.4 遠端服務（人力型）

「遠端服務」係根據「契約」計費度量來購買，並於訂購時開立帳單。

## 4. 建立及存取帳戶

當「IBM SaaS 使用者」註冊一個帳戶（「帳戶」）時，IBM 可以提供「IBM SaaS 使用者」一個「帳戶」ID 及密碼。「客戶」負責確保及管理每一個「IBM SaaS 使用者」，並保持其「帳戶」管理資訊於最新狀態。對於註冊「帳戶」或使用 IBM SaaS 時所提供的任何「個人資料」，「客戶」可以隨時要求更正或從「帳戶」資訊移除，而且此資訊將被更正或移除，但是一旦移除，就可能無法存取該「帳戶」適用的 IBM SaaS。

「客戶」負責確保每一個「IBM SaaS 使用者」可以保護其「帳戶」ID 及密碼，並可控制何人可以存取「IBM SaaS 使用者帳戶」或代表「客戶」使用任何 IBM SaaS。

## 5. 遠端服務

### 5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services/IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services

對於加入 IBM SaaS 服務之「客戶」，本項服務提供上限為 10 小時的遠端諮詢、最佳實務、教育訓練及配置。本項服務係根據「客戶 ID」來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於自 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 之當日起算 90 日到期。

## 6. 展延訂用期間

### 6.1 自動更新訂用期間

如果「客戶」的「授權證明書」將訂用展延指定為自動，「客戶」可以在到期日之前根據「合約」條款，透過書面授權來展延（例如，訂單表格、訂單信函、採購訂單），以展延「客戶」即將到期的「IBM SaaS 訂用期間」。

如果 IBM 未在到期日前收到此等展延之書面授權，則即將到期的 IBM SaaS 訂用期間會自動展延一年或同於原期限之期間。除非在到期日之前，IBM 直接從客戶或透過客戶所適用的轉銷商收到客戶不展延的書面通知。否則，即表示客戶同意支付此等展延費用。

### 6.2 持續計費

若「客戶」的「授權證明書」係規定訂用展延計費將於「訂用期間」結束後繼續適用，則「客戶」將可以繼續存取 IBM SaaS，而且將根據持續計費，針對 IBM SaaS 的使用計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」應在九十 (90) 天前向 IBM 提供書面通知，要求取消其 IBM SaaS。一旦取消「客戶」對 IBM SaaS 的存取，「客戶」應支付的費用包含到取消生效的該月為止，任何尚未結清的存取費用。

### 6.3 必須之客戶續約

若「客戶」的「授權證明書」將訂用展延規定為終止展延，則 IBM SaaS 供應方案於起始「訂用期間」結束後將不再展延。為了能夠在起始「訂用期間」後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」應取得 IBM SaaS 的新訂用。欲取得新的 IBM SaaS 訂用，請聯絡 IBM 業務代表或「客戶」的轉銷商。

## 7. 技術支援

「訂用期間」會提供 IBM SaaS 供應方案及「啟用軟體」的技術支援。此等技術支援，附隨於 IBM SaaS，不被當作個別供應方案。

「技術支援」資訊請參閱下列網址：<http://www.ibm.com/support>。

## **8. IBM SaaS 供應方案附加條款**

### **8.1 第三人網站或其他服務的鏈結**

如果「客戶」或「IBM SaaS 使用者」將「內容」傳輸至 IBM SaaS 所鏈結至或可存取之第三人網站或服務，則「客戶」及「IBM 使用者」同意 IBM 啟用任何這類「內容」傳輸，但是這類互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

### **8.2 安全港認證**

IBM 遵照由美國商務部所規定有關如何蒐集、使用及保留從歐盟蒐集到的資訊之「美國與歐盟安全港架構」。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/>。

### **8.3 Cookie**

「客戶」同意，IBM 於蒐集專為協助提升使用者使用體驗之使用統計資料與資訊時，得使用 Cookie 及追蹤技術蒐集個人識別資訊，及/或依 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 網站之規定訂定與使用者互動之方式。

### **8.4 服務等級協定**

若「客戶」的權利證明書載明適用的「服務等級協定 ("SLA")」，則 IBM SaaS 之交付受「使用條款」所附「附錄 B」及該 SLA 中聲明的補救辦法拘束。SLA 是「客戶」有關服務等級承諾的專屬且唯一補救辦法。

## IBM 使用條款

### 第二部分 - 各國專有條款

下列條款取代或修改本合約第一部分中之相關條款。本合約第一部分所列之任何條款，如未經此處修訂者，其效力維持不變。本「第二部分」由本「使用條款」的修正內容組成，其內容編排如下：

- 美洲國家修訂條款；
- 亞太國家修訂條款；及
- 歐洲、中東及非洲國家修訂條款。

#### 美洲國家修訂條款

貝里斯、哥斯大黎加、多明尼加共和國、薩爾瓦多、海地、宏都拉斯、瓜地馬拉、尼加拉瓜及巴拿馬

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

阿根廷、巴西、智利、哥倫比亞、厄瓜多爾、墨西哥、秘魯、烏拉圭、委內瑞拉

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

巴西

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

美國

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

## 亞太國家修訂條款

孟加拉、不丹及尼泊爾

### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## 歐洲、中東及非洲 (EMEA) 國家修訂條款

巴林、科威特、阿曼、卡達、沙烏地阿拉伯及阿拉伯聯合大公國

### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## 附錄 A

IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget 係一種解決方案，可讓「客戶」選取特定網站造訪者活動及區段 ID 資訊，並以聯合供稿之方式，將該資訊提供予獲得 IBM 認證之顯示畫面廣告夥伴。AdTarget 內用以聯合供稿之資料，係直接衍生自「客戶」在其 IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics 之使用範圍內，就資料收集而指定之標籤事件。傳送予特定「客戶」夥伴之訪客活動及區段資料，後續由該等供應商使用，供其在訪客離開「客戶」之網站後，對該訪客提供相關廣告。

AdTarget 支援作用中獲得支援之 IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics 資料及訪客區段 ID 之聯合供稿，最多以同時支援三個 IBM 認證顯示畫面廣告夥伴為限。「客戶」可直接在 AdTarget 使用者介面內管理其夥伴資料聯合供稿等級。

AdTarget 可依「客戶」之 Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics 標籤實作，支援有關「頁面檢視」、「產品檢視」、「商店動作」、「訂單」、「搜尋」及「轉換事件」等活動。

## 附錄 B

此 SLA 適用於下列 IBM SaaS，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。

- IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget

IBM 依以下條款提供「客戶」本服務等級合約 (SERVICE LEVEL AGREEMENT，簡稱 "SLA")。將適用的此 SLA 是 貴客戶開始或更新訂用時的最新版本之條款。

## 1. 定義

- 「應用程式停機時間」係指應用程式介面的 IBM 代管部分的使用者無法使用他們有適當許可權的全方位「服務」的時段。經由說明，如果任何使用者可以使用他們有適當許可權的全方位「服務」，則沒有「停機時間」。
- 「授權聯絡人」表示 貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「索賠請求」的個人。
- 「可用度折抵」表示 IBM 將針對已驗證之「索賠請求」所提供的賠償。「可用度折抵」將針對 貴客戶未來訂用「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- 「索賠請求」係指 貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務等級」，而根據此 SLA 向 IBM 提交的索賠。
- 「合約月份」係指「服務」期間的每個完整月份，自當月第一天的上午 00:00 GMT 起算，直到當月最後一天的下午 11:59 GMT 為止。
- 「客戶」或「貴客戶」或「貴公司」係指直接向 IBM 訂用「服務」的實體，且未違反其與 IBM 訂定的「服務」合約之實質義務 (含付款義務)。
- 「停機時間」係指「應用程式停機時間」及/或適用於下表顯示之對應「服務等級」的「入埠處理程序停機時間」。「關閉時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：
  - 計劃的系統關閉時間。
  - 不可抗力。
  - 「客戶」或第三人應用程式、設備或資料發生問題。
  - 因「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「服務」) 所致。
  - 無法遵守存取服務所需的系統配置及支援平台。
  - 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。
- 「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務等級」。
- 「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「服務」的原因。
- 「入埠資料蒐集停機時間」(如果適用) 係指「服務」無法透過「服務」的入埠資料處理元素來蒐集入埠資料的時段。
- 「計劃的系統關閉時間」表示基於維修目的而排定的「服務」停止時間。
- 「服務」係指本 SLA 所適用之「服務」，如本 SLA 第一頁所示者。
- 「服務等級」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務等級。

## 2. 可用度折抵

為了提出合格的「索賠請求」， 貴客戶必須依 IBM 對「嚴重性層次 1」的問題支援程序，就所適用之「服務」，於 IBM 客戶支援中心服務台登錄各事件之支援問題單 (support ticket)。 貴客戶應提供有關「事件

」的所有必要詳細資訊（包括 貴客戶第一次受到「事件」影響的時間），並於「嚴重性層次 1」的支援問題單 (support ticket) 所需之範圍內，合理地協助 IBM 診斷及解決「事件」。 貴客戶必須在一開始得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」的二十四 (24) 小時內記載此等問題單 (ticket)。

貴客戶的「授權聯絡人」最遲應於「索賠請求」之事由發生之「合約月份」結束後的三 (3) 個營業日內，請求「可用度折抵」。

貴客戶的「授權聯絡人」應提供給 IBM 所有關於「索賠請求」的合理詳細資料，包括但不限於所有相關「事件」的詳細說明，以及未符合的「服務等級」。

IBM 將在內部計算適用於下表顯示之對應「服務等級」的每一個「合約月份」期間的總累積計算之「停機時間」。「可用度折抵」將根據從 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。如果「客戶」報告「應用程式停機時間事件」及「入埠資料處理停機時間事件」同時發生，則 IBM 將把重疊的「停機時間」期間視為單一「停機時間」期間，而非視為兩個分別的「停機時間」期間。對於每一個有效的「索賠請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的「服務等級」，選擇最高可適用的「可用度折抵」，如下表所示。IBM 將不對相同「合約月份」中之相同「事件」重複提供多個「可用度折抵」。

對於個別「服務」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「可用度折抵」，而非以每個個別「服務」的每月訂用費用計算之。 貴客戶僅限提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別「服務」相關的「索賠請求」，而且 IBM 將不會對與任何「合約月份」中一個組合內的多個「服務」相關的「可用度折抵」負責。

如果您已在轉銷交易中從合法的 IBM 轉銷商購得「服務」，而在此交易中，IBM 會負起履行「服務」及 SLA 承諾的主要責任，則「可用度折抵」將根據「索賠請求」所主張之「合約月份」的有效「服務」的當時「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。

在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度折抵」不超過 貴客戶為了取得「服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之二十 (20%) 金額。

IBM 將使用其合理的判斷，根據 IBM 記錄中的可用資訊來驗證「索賠請求」，如果此資訊與 貴客戶記錄中的資料發生衝突，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。

根據此 SLA 提供給 貴客戶的可用度折抵是與任何索賠請求有關的唯一且獨有賠償。

### 3. 服務水準

服務	適用的服務等級	
	合約月份期間的應用程式可用性	合約月份期間的入埠資料蒐集可用性
IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget	Y	N

「合約月份」期間達成的服務等級	可用度折抵 (以「索賠請求」為主旨之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
99% – 99.949%	2%
98% – 98.999%	5%
97% – 97.999%	12%
小於 97.000%	20%

「達成的服務等級」百分比會計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「關閉時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數，其產生的分數以百分比表示。

範例：「合約月份」期間的「關閉時間」總共 50 分鐘

<p>30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 50 分鐘停機時間 = 43,150 分鐘</p> <hr/>	<p>= 2% 可用度折抵，99.884% 達成的服務等級</p>
<p>30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘</p>	

#### 4. 其他產業

此 SLA 只適用於「IBM 客戶」。此 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，包括但不限於測試、災難回復、問與答，或開發。
- 由「IBM 客戶」的「服務」使用者、來賓及參與者所提出的索賠請求。
- 如果 貴客戶已違反任何根據「使用條款」、「可接受的使用原則」或 貴客戶「服務」合約的實質義務的話，即包括但不受限於違反任何付款義務。