

## IBM Digital Recommendations

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/>。

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。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) (合稱為「合約」) 之拘束, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

依 IBM International Passport Advantage Agreement 或 IBM International Passport Advantage Express Agreement 條款之規定取得之下列 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 Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

依 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings 條款之規定取得之下列 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 Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

### 2. 計費度量

IBM SaaS 係依下列計費度量而銷售:

- 「千收入轉換單位 (TRCU)」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「收入轉換單位」是與 IBM SaaS 相關之「收入」金額的貨幣獨立計量。貨幣特有「收入」金額必須根據位於下列網址:  
[http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table) 的表格轉換為 RCU。每一 TRCU 授權代表「一千個 RCU」。「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 所處理或管理「收入」金額的 TRCU 授權。
- 「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「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」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠涵蓋所處理的「伺服器呼叫」次數的「百萬次伺服器呼叫」授權。  
基於本 IBM SaaS 供應方案的目的, 一個「用戶端 ID」與一個「實體 ID」相同。
- 「約定」是取得服務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」。
- 「萬元 USD 銷售收入」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「萬元 USD 銷售收入 (Ten Thousand USD Sales Revenue)」是「客戶」透過追蹤的線上活動所產生的收入金額, 而這些活動是以 IBM SaaS 追蹤的「萬元美金 (USD)」來表示。「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, 取得足夠涵蓋所產生的「USD 銷售收入」總計的授權。

- e. 「萬元 EUR 銷售收入 (Ten Thousand EUR Sales Revenue)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「萬元 EUR 銷售收入」是「客戶」透過追蹤的線上活動所產生的收入金額，而這些活動是以 IBM SaaS 追蹤的「萬元歐元 (EUR)」來表示。「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，取得足夠涵蓋所產生的「EUR 銷售收入」總計的授權。
- f. 「萬元 GBP 銷售收入 (Ten Thousand GBP Sales Revenue)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「萬元 GBP 銷售收入」是「客戶」透過追蹤的線上活動所產生的收入金額，而這些活動是以 IBM SaaS 追蹤的「萬元英鎊 (GBP)」來表示。「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，取得足夠涵蓋所產生的「GBP 銷售收入」總計的授權。
- g. 「百萬元 YEN 銷售收入 (Million YEN Sales Revenue)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「百萬元 YEN 銷售收入」是「客戶」透過追蹤的線上活動所產生的收入金額，而這些活動是以 IBM SaaS 追蹤的「百萬日元 (YEN)」來表示。「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，取得足夠涵蓋所產生的「YEN 銷售收入」總計的授權。
- h. 「萬元 CAD 銷售收入 (Ten Thousand CAD Sales Revenue)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「萬元 CAD 銷售收入」是「客戶」透過追蹤的線上活動所產生的收入金額，而這些活動是以 IBM SaaS 追蹤的「萬元加拿大幣 (CAD)」來表示。「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，取得足夠涵蓋所產生的「CAD 銷售收入」總計的授權。
- i. 「萬元 AUD 銷售收入 (Ten Thousand AUD Sales Revenue)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「萬元 AUD 銷售收入」是「客戶」透過追蹤的線上活動所產生的收入金額，而這些活動是以 IBM SaaS 追蹤的「萬元澳幣 (AUD)」來表示。「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，取得足夠涵蓋所產生的「AUD 銷售收入」總計的授權。
- j. 「萬元 SGD 銷售收入 (Ten Thousand SGD Sales Revenue)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「萬元 SGD 銷售收入」是「客戶」透過追蹤的線上活動所產生的收入金額，而這些活動是以 IBM SaaS 追蹤的「萬元新加坡幣 (SGD)」來表示。「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，取得足夠涵蓋所產生的「SGD 銷售收入」總計的授權。
- k. 「萬元 BRL 銷售收入 (Ten Thousand BRL Sales Revenue)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「萬元 BRL 銷售收入」是「客戶」透過追蹤的線上活動所產生的收入金額，而這些活動是以 IBM SaaS 追蹤的「萬元巴西小銀幣 (BRL)」來表示。「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，取得足夠涵蓋所產生的「BRL 銷售收入」總計的授權。

### 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

**IBM Product Recommendations Analytics Independent 一次設定/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent 一次設定**

IBM 將在初次供應 IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS 時收取一次設定費用。費率及付款期限將明訂於「交易文件」中，並依約定開立發票收取費用。

#### 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」在任何營業季度（根據日曆年）IBM SaaS 的實際用量超出「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定授權的三 (3) 倍，則將根據所適用之「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中指定的超額使用費率，對「客戶」開立超額使用的發票。

#### 3.4 遠端服務（人力型）

「遠端服務」係根據「約定」計費度量來購買，並於訂購時開立發票。不論「客戶」是否用完所有時數，「服務」將於購買日後的 90 天到期失效。

## 4. 遠端服務

### 4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services/IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

針對加入 IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer 或 IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent 服務之「客戶」，本項服務視適用情況將提供最多上限 48 小時的遠端諮詢、實作典範、教育訓練及配置。

### 4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services/IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

針對加入 IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations 服務之「客戶」，本項服務提供最多上限 48 小時的遠端諮詢、實作典範、教育訓練及配置。

### 4.3 IBM Digital Recommendations Optimization/IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

針對加入 IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer 或 IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations（或與該項加入相關）之「客戶」，提供最多上限 20 小時的遠端諮詢、實作典範及支援，以協助優化配置與使用。

## 5. 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指定「訂用期間」，以明訂 IBM SaaS 是否於「訂用期間」結束時為「訂用期間」之續約：

### 5.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動續約之方式，「客戶」得於權利證明書所載期間到期日前九十日內，以書面要求「客戶」之 IBM 銷售代表或 IBM 事業夥伴終止即將到期之「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」將自動續約一年之期間，或續約同於權利證明書所訂「訂用期間」。

### 5.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續續約之方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續續約之方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」應於九十 (90) 日前向 IBM 或其 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其 IBM SaaS。於「客戶」之前項存取權取消時，「客戶」應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

### 5.3 必須之續約

若權利證明書載明「客戶」之續約類型為「終止」，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並撤銷「客戶」對 IBM SaaS 之存取權。若要在前項結束日期後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」應向其業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新「訂用期間」。

## 6. 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，隨附於 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>。

## 7. IBM SaaS 供應方案附加條款

### 7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

此 IBM SaaS 的訂用費用包括下列項目：

- a. 根據 IBM 的評量，將提供「客戶」適當的「用戶端 ID」數目，以符合其建議需求。必要時，這包括 1 到 50 個「用戶端 ID」，「客戶」不需付費。
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange（視適用情況而定，並以每一「用戶端 ID」為依據）

- c. IBM Digital Analytics Import/IBM Coremetrics Import (視適用情況而定，含有標準匯入模組 (Category Definition File、Enterprise Products Report 及 Forecast Metrics))

## 7.2 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其他服務，則「客戶」及「IBM 使用者」同意 IBM 啟用任何此等的「內容」傳輸，但是此等的互動僅限於「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。

## 7.3 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/>。

## 7.4 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。

## 7.5 衍生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明位置為依據。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 時指明為主要受益位置。「客戶」應負責保持最新之前項資訊，並將其變更提供予 IBM。

## 7.6 服務水準協定

若「客戶」的權利證明書載明適用的「服務水準協定 ("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」有關服務水準承諾的專屬且唯一補救辦法。

## 附錄 A

**IBM Digital Recommendations** 解決方案可讓「客戶」將產生個人化供應建議的處理程序自動化及優化。**Digital Recommendations 服務支援產品 (IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer)** 及一般內容 (**IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations**) 的供應優化，此等產品及內容於其提供授權時係作為個別解決方案。

**Content Recommendations** 可將產生有關「客戶」網站之個人化內容建議的處理程序自動化及優化。**Content Recommendations** 使用者介面可讓使用者判斷內容建議策略及定義「客戶」專屬商業規則，以符合「客戶」需求。

**Product Recommendations/Intelligent Offer** 可讓「客戶」在其電子郵件活動及其他行銷通路中，將產生有關「客戶」網站之個人化產品建議的處理程序自動化及優化。**Product Recommendations/Intelligent Offer** 使用者介面可讓使用者判斷建議策略，以符合「客戶」需求。商業規則管理元件提供一般圖形使用者介面，用以定義進階商業規則，進而使用此等規則置換解決方案親緣性演算法所產生的最終產品建議，或對其進行細部調整。**A/B** 測試元件也包含在其中，此元件係專為執行 **A/B/C & D** 分割測試而設計，執行此分割測試的目的，在於判斷不同產品建議供應策略對於網站訪客轉換所造成的相對影響。

**Product Recommendations Analytics Independent/Intelligent Offer Analytics Independent** 提供的服務與 **Product Recommendations/Intelligent Offer** 相同，但無需訂用 **IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics**。

## 附錄 B

此「服務水準協定 (SLA)」適用於下列 IBM SaaS：

- IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM 依以下條款提供「客戶」本服務水準協定 (SERVICE LEVEL AGREEMENT, 簡稱 "SLA")。本 SLA 係 貴客戶開始訂用或更新訂用時適用的最新版本。

### 1. 定義

- a. 「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」。
- b. 「授權聯絡人」表示 貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「請求」的個人。
- c. 「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「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- d. 「請求」(Claim) 係指 貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據本 SLA 向 IBM 提交的請求。
- e. 「合約月份」表示「服務」實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的格林威治標準時間 (GMT) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的 GMT 下午 11:59 為止。
- f. 「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」合約之重要義務 (含付款義務)。
- g. 「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「服務水準」的「入埠處理程序停機時間」。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：
  - 計劃的系統停機時間。
  - 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。
  - 未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。
- h. 「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」。
- i. 「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。
- j. 「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。
- k. 「計劃的系統停機時間」係指基於維修目的而預定的「服務」停止時間。
- l. 「服務」係指本 SLA 所適用之「服務」，如本 SLA 第一頁所示者。
- m. 「服務水準」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

## 2. 可用度扣抵

為了有資格提交「請求」，貴客戶應已根據報告「嚴重性層次 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用「服務」，利用 IBM 客戶支援中心服務台記載每一個「事件」的支援問題單。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」。貴客戶應在一開始得知「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「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「可用度扣抵」。

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

IBM 將在內部計算適用於下表顯示之對應「服務水準」的每一個「合約月份」期間的總累積計算之「停機時間」。「可用度扣抵」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「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的「服務水準」，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，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「可用度扣抵」。

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「可用度扣抵」，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「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「可用度扣抵」負責。

如果貴客戶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「可用度扣抵」將根據「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「可用度扣抵」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「請求」，如果此資訊與貴客戶記錄中的資料發生抵觸，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扣抵是與任何請求有關的唯一且獨有之補救辦法。

## 3. 服務水準

服務	適用的服務水準	
	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 Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	Y	Y

「合約月份」期間達成的服務水準	可用度扣抵 (以「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%

「達成的服務水準」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「停機時間」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「停機時間」總共 50 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 50 分鐘停機時間 = 43,150 分鐘 <hr/> 30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘	= 2% 可用度扣抵，適用於 99.884% 達成的服務水準
---	-----------------------------------

#### 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、問與答，或開發。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓以及「服務」參與者所提出的請求。
- 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」合約的重要義務的話，即包括但不受限於違反任何付款義務。