

IBM Coremetrics Web Analytics

本「IBM 使用條款」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（合稱為「合約」）的附加條款。在使用 IBM SaaS 及任何關聯的「啟用軟體」之前，請仔細閱讀此等「IBM SaaS 使用條款」（「使用條款」即 "Terms of Use" 或 "ToU"）。「客戶」僅限於先接受本「使用條款」後，始得使用 IBM SaaS 及「啟用軟體」。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS 或「啟用軟體」，或按一下「接受」按鈕，即表示「客戶」同意本「使用條款」。

若您代表客戶接受此等條款，您聲明並保證您擁有充分權限得以使客戶受此等使用條款拘束。若您不同意此等使用條款，或沒有充分權限得以使客戶受此等使用條款拘束，請勿以任何方式使用或參與 IBM SAAS 所提供之任何功能，或使用任何啟用軟體。

第一部分 - 一般條款

1. 目的

本「IBM SaaS 使用條款」（「使用條款」）適用於下列 IBM SaaS：

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

為本使用條款的目的，"IBM SaaS" 一詞係指本第 1 節中所提出的特定 IBM SaaS 供應方案。

客戶僅限於有效「訂用期間」使用 IBM SaaS。

2. 定義

未定義於本「使用條款」中的專有名詞（以特別字型或標記顯示之條款者），係在「合約」中另有定義。為本使用條款的目的，「程式」(Program)一詞包括在適用「合約」中所使用的「程式」(program)，而「交易文件」(Transaction Document)一詞包括「IBM SaaS 報價單」(IBM SaaS Quotation)。

啟用軟體 (Enabling Software) - 係指任何由 IBM 或第三人提供給「客戶」的「程式」及相關聯資料，以作為 IBM SaaS 供應方案的一部分，使其易於存取及使用 IBM SaaS。

隱私權條款 - 係指位於網址 <http://www.ibm.com/privacy> 中之「隱私權」條款以及其任何後續修改。

3. 一般計費條款

3.1 計量

「百萬伺服器呼叫 (MSC)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。MSC 是一 (1) 百萬次「伺服器呼叫」。「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 ClientID 所起始的。對於每一個獨特的 ClientID，不同 ClientID 所處理的「伺服器呼叫」將當作獨特的「伺服器呼叫」來計數。ClientID 會區分及/或控制 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。「客戶」必須在「授權證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所使用的「百萬伺服器呼叫」次數的授權。

「百萬行銷印記 (MMI)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「MMI」是一 (1) 百萬個已收集且已處理的行銷印記。「客戶」必須在「授權證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所使用的 MMI 數目的授權。

「實體 ID」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「實體 ID」是以不同術語在 SaaS 環境中指稱的獨特 ID，包括但不限於 ClientID、ClientID、夥伴 ID、供應商 ID、廠商 ID 或 IBM SaaS 內的 EDI ID。必須在「客戶」的「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 IBM SaaS 中識別的「實體 ID」數目的授權。

對於 IBM SaaS，「實體 ID」（在 SaaS 用法中，通常稱為 ClientID）會區分及/或控制 IBM SaaS 中資料的存取權，而此 IBM SaaS 可能包含來自一個以上網站的已處理資料。若「客戶」超出 IBM SaaS 所授與的數量，則需要額外的「實體 ID」。

「交易 (Engagement)」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。一個「交易」係專業及/或訓練服務組成，包括但不限於訓練事件、商業分析或可交付型服務事件。必須取得足夠的授權以涵蓋每一個「交易」。

3.2 計費及請款

3.2.1 設定

首次提供 IBM SaaS 時，將適用一次設定計費。費率及請款期間將明訂於「交易文件」中，並相應地進行請款。

3.2.2 請款選項

可以訂購此 IBM SaaS 供應方案的「訂用期間」，最多以六十 (60) 個月為上限。

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：

- a. 整個預付的承諾金額
- b. 每月（後付）
- c. 每季（預付）
- d. 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。

3.2.3 局部月計費

「局部月」計費，係向「客戶」收取且併入在其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。

3.2.4 超額使用計費

若「客戶」在任何營業季度（根據日曆年）IBM SaaS 的實際用量超出授權證明書或「交易文件」中所指定授權的三 (3) 倍，則將根據所適用之授權證明書或「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。若在特定的營業季度內供應「客戶」，超額使用將相應地按比例分配。

3.2.5 隨需應變的設定

向 IBM 下訂單時將對「隨需應變的設定」組件開立發票，而且將依「合約」或「交易文件」之規定來付款。

3.2.6 遠端服務（人力型）

額外的遠端服務的費率及請款期間將明訂於「交易文件」中，並將依該規定對「客戶」請款。

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」負責確保每一個「IBM SaaS 使用者」管理並保持其「帳戶」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 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. 折價換購

某些 IBM SaaS 供應方案得以取得合格的 IBM SaaS 供應方案方式折價換購取得。「客戶」同意一旦 IBM 提供「客戶」該取代的 IBM SaaS 供應方案的存取權，「客戶」所使用之被取代的 IBM SaaS 供應方案即終止。

6. 啟用軟體

本 IBM SaaS 供應方案，可能包括 IBM 或第三人供應商所提供的「啟用軟體」。如果「客戶」下載或安裝任何「啟用軟體」，則「客戶」同意除了協助或讓「客戶」存取及使用 IBM SaaS 的目的外，不使用這類「啟用軟體」。如果「啟用軟體」在安裝或下載時呈現出其他個別授權合約（例如，IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") 或其他 IBM 或第三人授權合約），則這類個別合約將拘束它的使用。「客戶」同意藉由接受本使用條款，或者藉由下載、安裝或使用「啟用軟體」，即被視為接受此類條款。

IBM SaaS 隨附的「啟用軟體」為：

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

7. 隨需應變的設定

「客戶」可以視需要訂購 IBM SaaS 的「隨需應變的設定」組件，但必須遵守本使用條款、「合約」及任何適用的「交易文件」。

可以訂購下列「隨需應變的設定」組件，作為 IBM SaaS 的一部分：

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional ClientID Implementation

8. 遠端服務（人力型）

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

對於加入 IBM Coremetrics Web Analytics 服務之「客戶」，本項服務提供最多以 40 小時為上限的遠端諮詢、最佳作法、教育訓練及配置。不論「客戶」是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期失效。

8.2 IBM Coremetrics LIVEmail Premium Onboarding Services

對於加入 IBM Coremetrics LIVEmail 服務之「客戶」，本項服務提供最多以 10 小時為上限的遠端諮詢、最佳作法、教育訓練及配置。本項服務係根據 ClientID 來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

若為動態交付客戶，對於加入 IBM Coremetrics Content Recommendations 服務之「客戶」，本項服務提供最多以 48 小時為上限的遠端諮詢、最佳作法、教育訓練及配置。若為固定交付客戶，則提供最多以 40 小時為上限。本項服務係根據 ClientID 來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

提供最多以 16 小時為上限的服務來遠端分析「客戶」網站，以達成最佳標記。這可能包括但不限於提供最佳作法並判斷標記需求，以及識別標記落差。本項服務係根據 ClientID 來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

提供最多以 48 小時為上限的服務，指引如何使用進階分析，以更加瞭解網站結果，並判斷關鍵問題及損耗點。本項服務係根據 ClientID 來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

提供最多以 48 小時為上限的服務，深入分析從進入到離開的整個用戶端網站的訪客類型及通路效能。此供應方案也提供有關生命週期客戶體驗的網站性能評量，並提供在關鍵轉換點改善訪客體驗的機會。本項服務係根據 ClientID 來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

提供最多以 50 小時為上限的服務，加快收集基準資料，方法為遞送自訂的廣域 Javascript 檔，以處理客戶的標記需求，並遞送能夠維護 Javascript 檔的文件。服務係根據 Web 網域來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

此研習會包括最多以 40 小時為上限的教育訓練，將協助新客戶及現有客戶，如何使用資料來促進分析並制定決策。提供關鍵績效指標 (KPI) 的指引，以及如何使用報告來促進商業目標。本項服務係根據 ClientID 來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

此研習會包括最多以 40 小時為上限的教育訓練，將可讓客戶的業務經理更能利用資料，來促進分析並開發屬性標記策略，以促進最佳分析。本項服務係根據 ClientID 來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

此研習會包括最多以 30 小時為上限的教育訓練，將訓練新客戶及現有客戶，如何自行適當地標記網站，而非聘用實作工程師。本項服務係根據 ClientID 來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

此研習會包含最多以 32 小時為上限，將協助指導客戶，如何建置強大的商品推銷分類架構，以提供用於商品推銷報告的資料。本項服務係根據 ClientID 來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

9. 暫停 IBM SaaS 與終止

9.1 暫停

9.1.1 暫停使用者帳戶

若「IBM SaaS 使用者」違反「使用條款」、「合約」或「可接受之使用原則」、濫用 IBM 智慧財產權，或違反所適用之法律，則 IBM 保留隨時暫停或撤銷違規的「IBM SaaS 使用者」對 IBM SaaS 的存取權，及（或）刪除違規的「IBM SaaS 使用者」之「內容」的權利。IBM 將通知「客戶」任何暫停或撤銷動作。

9.1.2 暫停客戶帳戶

除了合理可信的收費爭議外，若「客戶」的帳戶逾期達 30 天（含）以上，IBM 除可主張任何其他權利或補償外，亦得暫停對「客戶」提供 IBM SaaS 的授權直到該類金額完全付清為止，而無須對「客戶」負責；不過，IBM 必須在預計暫停日至少 10 個營業日（含）前以書面通知「客戶」其帳戶逾期，否則此項暫停將不會生效。

9.2 終止

若「客戶」不遵守「合約」條款或本「使用條款」，且於收到 IBM 書面通知後，未在合理時間內改正該違規行為，IBM 得終止「客戶」對 IBM SaaS 的存取權。一旦終止，「客戶」對 IBM SaaS 的存取權及其他權利即取消或終止。屆時，「客戶」及其「IBM SaaS 使用者」必須停止對 IBM SaaS 進一步之使用，並銷毀其所擁有或控制之相關聯「啟用軟體」的任何複本。

10. 展延訂用期間

10.1 自動展延訂用期間

就「IBM International Passport Advantage 合約」或「IBM International Passport Advantage Express 合約」之客戶，「合約」第 3.5.4 小節前兩段的條款：「每年自動展延軟體產品更新與技術支援以及選取的支援」，包括「合約」之任何適用的「各國專有條款」，將適用至本 IBM SaaS 供應方案，但基於本「使用條款」的目的，另外規定如下：

- a. 「軟體產品更新與技術支援」或「選取的支援」一詞將由「IBM SaaS 訂用期間」取代；以及
- b. 「客戶」必須在適用的「訂用期間」結束當日之九十 (90) 天前，向 IBM 提出書面通知，表明不再續約，方有未自動展延「IBM SaaS 訂用期間」之效果。

10.2 必須之客戶續約

就 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings 客戶，縱使與「合約」（包括各國專有條款）之其他規定有所抵觸，但是 IBM SaaS 供應方案將不會在起始「訂用期間」結束時續約。為了能夠在起始「訂用期間」後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」必須根據「IBM International Passport Advantage 合約」或「IBM International Passport Advantage Express 合約」的條款，來取得 IBM SaaS 的新訂用。

11. 緊急維護及排程維護

IBM 得在 IBM 定義的維護時間執行定期排定的維護。可能會發生其他已排定和非排定的關閉。

這段時間內，IBM SaaS 將無法使用。

12. 更新：自動更新之適用條款及授權

本「使用條款」適用於 IBM SaaS 的所有加強功能、修改、變動、修訂、更新、補充、附加元件，以及取代（統稱「更新」），IBM 得提供或使 IBM SaaS 可使用該等更新，惟應受 IBM 提供且適用於該等「更新」之特別條款拘束。「客戶」授權 IBM 並同意 IBM 得依照 IBM 標準作業程序，自動傳輸、存取、安裝或以其他方式提供 IBM SaaS 之「更新」，而無須另行通知或徵求同意。IBM 無義務建立、提供或安裝「更新」，且本「使用條款」中之任何內容亦均不得被解釋為要求 IBM 建立、提供或安裝「更新」。

13. 更新使用條款

IBM 保留未來得修改這些「使用條款」的權利，以說明 IBM 可能在「訂用期間」提供或可供 IBM SaaS 使用的任何「更新項目」，以及其他適用法律所要求的「更新項目」，但至少會提前三十 (30) 天前事先通知「客戶」該等修改條款。訂用續約展延自續約生效時受「使用條款」之規範。

14. 技術支援

「訂用期間」會適時提供 IBM SaaS 供應方案及「啟用軟體」的技術支援。此類技術支援，附隨於 IBM SaaS，不被當作個別供應方案。

您可以在下列 URL 中找到「技術支援」資訊：

http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html。

15. 資料隱私權與資料安全

15.1 客戶的義務

關於「客戶」提供給或透過其提供給 IBM 的所有「個人資料」，「客戶」將以作為唯一的資料控制者身分，負責遵守所有適用的資料保護或類似法律，例如但不限於 EU Directive 95/46/EC（以及實施該 Directive 的法律），而這些法律會規範「個人資料」之處理，包括特殊資料種類的處理，其條款定義在該 Directive（以及實施該 Directive 的法律）中。

「客戶」同意取得一切依法所必要的同意、授權及核准，並在 (i) 把任何「個人資料」包含於「內容」中，(ii) 以及在使用「啟用軟體」及 IBM SaaS 之前，揭露一切必要資訊。

「客戶」確認及承認「內容」中所可能包含之任何「個人資料」，包括任何代表「客戶」的「IBM SaaS 使用者」與第三人分享之任何資訊，應由「客戶」負完全責任。「客戶」負責確認 IBM 根據本「使用條款」處理任何「個人資料」的目的與方法（包括根據「客戶」指示之處理）不會使 IBM 違反所適用的資料保護法。

IBM SaaS 不得以任何形式儲存或接收任何「敏感性個人資料」或「受保護的健康資訊」（定義如下），而「客戶」應負責因提供給 IBM 這類資訊或 IBM 遺失或揭露這類資訊而可能支付之合理成本及其他金額，包括就任何第三人求償而提出之金額。「敏感性個人資料」為：1)「個人資料」，遺失此資訊將觸發資料遺失通知要求，且包括但不限於財務資訊、國家識別碼（例如「社會保險號碼 (SIN)」、「社會安全號碼 (SSN)」）或其他政府發給的識別碼（例如駕照或護照號碼、銀行帳號、信用卡或轉帳卡號碼；以及 2) 與人種或種族、性取向、政治觀點或宗教、思想或哲學信仰或是活動或工會成員資格有關的「個人資料」。

「受保護的健康資訊」是依 1996 年制訂及嗣後予以修訂之 Health Information Portability and Accountability Act ("HIPAA") 定義的「個人可辨識的健康資訊」。

「客戶」同意 IBM 得透過所告知「客戶」的實體及國家跨境處理「內容」（包括任何「個人資料」）。IBM 會遵守「美國 - 歐盟安全港架構」，這是由「美國商務部」所規定有關如何收集、使用及保留從歐盟收集到的資訊。如需「安全港」或存取 IBM 認證聲明的相關資訊，請前往下列網址：

<http://www.export.gov/safeharbor/>。IBM 也將根據必要時用於傳送個人資料的 EU 標準合約模型條款，與「客戶」達成協議。「客戶」對於根據「使用條款」進行的任何「個人資料」跨境國際傳輸是否遵守適用的資料保護法之判定及確認，應完全由「客戶」自行負責。於滿足任何法律要求（包括取得必要的核准）時，為「客戶」資料控制者的權益，IBM 將合理地與「客戶」合作。

如果 IBM 就作為 IBM SaaS 一部份所處理或保護「個人資料」的方式進行變更，而且此變更導致「客戶」無法遵守適用它的資料保護法，則「客戶」可以在 IBM 將此變更通知「客戶」後的三十 (30) 天內，提供書面通知 IBM 終止受影響 IBM SaaS 的現行「訂用期間」。對於任何這類終止，IBM 將無義務對「客戶」核發退款或折抵。

15.2 IBM 義務

IBM 只會以提供 IBM SaaS 合理所需的方式處理「個人資料」，而且只適用於該目的。

IBM 只在交付 IBM SaaS 時才會依照 IBM 所述處理「個人資料」，而且「客戶」同意 IBM 所提供的說明與「客戶」的處理指示一致。

一旦「客戶」在本「使用條款」或「合約」終止或到期之後，提出書面請求時，IBM 即會銷毀「客戶」識別為「個人資料」的所有內容，或將其退還給「客戶」。

若適用的資料保護法要求「客戶」或「客戶」資料控制者，提供「個人資料」的相關資訊或其存取權給任何人或相關當局，IBM 得適度地與「客戶」合作以提供此類資訊或存取權。

15.3 保護內容

無論「合約」有任何相反之約定，IBM 承諾會使用此「使用條款」中所述的實務和標準來保護「客戶內容」。

- a. 除非依此「使用條款」中的考量，操作及執行 IBM SaaS，且 IBM 遵守適用的法律下，否則 IBM 將不會故意揭露或使用「客戶」的「內容」。
- b. IBM 只會在用來管理及操作 IBM SaaS 的系統上處理「客戶內容」，而在這些系統上，IBM 已實施下述的安全實務及程序。

15.4 安全實務

IBM 會實作並維護用來管理及操作 IBM SaaS 的系統相關的實務及程序，這些實務及程序可定期修訂。這些實務及程序的設計旨在減少系統遭受意外損失、非法入侵、未獲授權的存取、揭露或變更，或不當使用的漏洞，其可能干擾、盜用或以其它方式損害「內容」或「客戶」對 IBM SaaS 的使用。得應要求將適用於 IBM SaaS 的實務及程序的說明（包括適用的技術及作業措施）提供給「客戶」。「客戶」需負責判定這些實務及程序是否適於符合「客戶」需求。透過使用 IBM SaaS，「客戶」承認其接受 IBM 實務及程序，而且這些實務及程序符合「客戶」的用途。除 IBM SaaS 之「安全實務」特別規定者外，IBM 對於任何安全功能，不提供任何聲明或保證。

16. 遵守適用的出口法律

任一方均同意遵守所有適用之進出口相關法令規章，包括美國就若干終端用戶或任何被禁止的終端使用所設之出口禁運與制裁之法令規章及禁制令（包括核子、太空或飛彈，以及化學和生物武器）。「客戶」聲明「內容」將不會全部或一部受到 U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR) 控制。「客戶」承認 IBM 可以使用全球資源（意指當地使用的非永久居民及遍及全世界的人員）來遠端支援 IBM SaaS

的交付。「客戶」聲明，IBM 為對 IBM SaaS 可得存取的「內容」均無須取出口許可，而且根據所適用的出口管制法，不會限制 IBM 不得輸出至任何 IBM 全球資源或人員。

17. 賠償

「客戶」同意就任何第三人由於下列行為所生或相關之索賠，為 IBM 抗辯及賠償，並保障 IBM 免於蒙受損失：1)「客戶」或任何「IBM SaaS 使用者」違反「可接受之使用政策」；或 2) IBM SaaS 內建立的「內容」，或「客戶」或任何「IBM SaaS 使用者」提供、上傳或傳輸給 IBM SaaS 的「內容」。

18. 侵害著作權

尊重其他人的智慧財產權是 IBM 的商業原則。若要報告著作權之著作物遭受侵權，請造訪 Digital Millennium Copyright Act Notices Page，網址為 <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>。

19. 保證與除外條款

19.1 服務水準合約與除外保證

交付 IBM SaaS 會受附加至此「使用條款」的「服務水準合約 ("SLA")」，以及該 SLA 中聲明的救濟方法拘束。SLA 是「客戶」有關服務水準承諾的專屬且唯一救濟方法。

除 SLA 或依法律規定不得排除之保證外，IBM 就本 IBM SaaS 不提供任何明示或默示之保證或條件，包括且不限於適售性、滿意之品質、符合特定效用及權利之默示保證或條件，以及任何無侵權之保證或條件。

IBM 並未聲明所提供之 IBM SaaS 其運作不會中斷、安全或全無錯誤，或 IBM 將能夠防止第三人中斷 IBM SaaS，亦未聲明其所有缺陷均可改正。

對於使用 IBM SaaS 所取得之結果，由「客戶」自行負責。

20. IBM SaaS 供應方案專用條款

有關「客戶」使用 IBM SaaS，「客戶」確認並同意：(i)「IBM SaaS 使用者」可以張貼「IBM SaaS 使用者」姓名、職稱、公司名稱及相片，作為基本資料設定檔的一部分（「基本資料設定檔」），而且其他「IBM SaaS 使用者」可以檢視該「基本資料設定檔」，以及 (ii)「客戶」得隨時要求從 IBM SaaS 更正或移除「IBM SaaS 使用者基本資料設定檔」，而且將更正或移除此類「基本資料設定檔」，但是一旦移除，就無法存取 IBM SaaS。

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 啟用任何此類的「內容」傳輸，但是此類的互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此類第三人網站或服務不提供保證或聲明，也不對此類的第三人網站或服務負責。

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

IBM Coremetrics Web Analytics 的訂用費用包括下列項目：

- a. 根據 IBM 的評估，將提供「客戶」適當的 ClientID 數量，以符合其網路分析需求。必要時，這包括 1 到 50 個 ClientID，「客戶」不需付費。一旦超出 50 個，任何追加的 ClientID 應另外付費。
- b. IBM Coremetrics Explore（含每個月五十 (50) 份 Explore 報告）
- c. 十 (10) 個報告區段
- d. 四 (4) 個屬性視窗
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export

- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (如果適用, 將索取移轉費用)
- m. 最多一 (1) 個 ClientID 為限可在 IBM Coremetrics Explore Live Reports 上啟用
- n. 儲存的「階段作業活動資料」包括但不限於與「訪客」階段作業相關的詳細記錄, 包括時間戳記、種類, 以及在「訪客」階段作業內檢視之所有頁面的頁面 ID。IBM Coremetrics 應儲存「階段作業活動資料」十三 (13) 週。在這段期間之後, 即會刪除「階段作業活動資料」。此資料的轉出將影響「設定」報告 (需要使用者配置及起始的報告), 包括但不限於在已轉出時段的「一次報告區段」、「點選歷程」、「TruePath」、「入埠鏈結分析」, 以及「網站上鏈結分析」報告。
- o. 儲存的「LIVEview 報告資料」包括但不限於用來將結果呈現至 LIVEview 點選套版報告的資料, 而此報告係針對使用者選取的時段, 以及其他使用此資料的位置, 包括但不限於下載、匯出及「頁面縮放」報告。IBM Coremetrics 應儲存「LIVEview 報告資料」十三 (13) 週。在這段期間之後, 即會刪除「LIVEview 報告資料」。
- p. 儲存的「訪客活動資料」包括但不限於「訪客」頁面歷程、產品、行銷活動、訂單, 以及其他與「訪客」相關聯的選取活動。IBM Coremetrics 應儲存「客戶」的「訪客活動資料」十三 (13) 個月。在這段期間之後, 即會刪除「訪客活動資料」。此資料的轉出將影響「設定」報告 (需要使用者配置及起始的報告), 包括但不限於在已轉出時段的「基本資料設定檔區段」分析。
- q. 儲存的「LIVE 基本資料設定檔資料」包括「訪客」基本資料設定檔的屬性, 包括但不限於「訪客」登錄資料 (例如電子郵件位址、性別、年齡及教育程度), 以及包括但不限於第一次造訪的日期、累積的消費金額, 以及最初轉介來源等重要的「訪客」里程碑。IBM Coremetrics 應在「訂用期間」儲存「客戶」的「LIVE 基本資料設定檔資料」。
- r. 儲存的「標準報告資料」包括 IBM Coremetrics 無需「客戶」設定即會每晚自動處理的最佳作法報告及儀表板。IBM Coremetrics 應持續儲存「客戶」的「標準報告」二十七 (27) 個月。此報告的轉出也將影響自訂報告視圖。附註:「訂用期間」將保留「標題度量」(第 2(c)(iii) 節) 資料。

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

使用 IBM Coremetrics Enterprise Analytics 時, 下列變更適用於 IBM Coremetrics Web Analytics 所包含的項目:

- a. 不論 Coremetrics Enterprise Analytics 管理多少個網站, 每個月一共有五十 (50) 份 Explore 報告包含在內。每份針對網站執行的所提交 Explore 報告將個別列入五十 (50) 的計算。
- b. 對於 Coremetrics Enterprise Analytics 管理的每一個網站, 將包括十 (10) 個報告區段。
- c. 對於 Coremetrics Enterprise Analytics 管理的每一個網站, 將包括四 (4) 個屬性視窗。

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

雖然 IBM Benchmark Service 是 IBM SaaS 的標準組件, 但是可以*自由選擇*是否參與。如果「客戶」不想要參與, 請讓您的「業務代表」知道。「客戶」了解 IBM 在提供任何 Benchmarking Service 時, 必須準備、存取、處理及分析有關「IBM 客戶」的「摘要資料」, 並使用「客戶」的「摘要資料」, 來移入每一個 IBM Benchmarking Service 中使用的「聚集資料」。IBM 不得用可識別「客戶」或其產品品牌或商標的方式, 將任何「客戶」的「摘要資料」揭露給任何第三人, 也不可以將其公開, 對於任何「訪客」亦然。根據前述, 只要與提供的 IBM Benchmarking Service 有關, 本「合約」將不得限制 IBM: (i) 新增「客戶」的「摘要資料」至其他客戶的「摘要資料」, 以建立「聚集資料」儲存庫, 使用「客戶」的「摘要資料」來存取或分析「聚集資料」, 或者揭露或使用此類「聚集資料」; 或 (ii) 使用「客戶」的「摘要資料」, 以提供「服務」給「客戶」, 並讓「客戶」可以參與 IBM Benchmarking Service。任何情況下, 皆不得揭露「客戶」的「摘要資料」, 但事先取得「客戶」書面核准, 則不在此限。若沒有 IBM 的事先書面許可, 「客戶」不得散佈或以其他方式讓他人存取任何 IBM Benchmarking 報告或其內容, 或將任何「摘要資料」或「聚集資料」提供給「客戶」或任何第三人, 但為「客戶」之使用服務有關而聘雇之顧問及承包商不在此限, 而且在每一種情況中, 都須遵守類似於「合約」機密條款的機密合約。IBM Benchmarking 報告及其內容與「聚集資料」都是 IBM 的財產, 而且是「合約」機密條款所述的「IBM 機密資訊」。「客戶」可以提供其員工及顧問 IBM Benchmarking Service 報告的副本, 並可讓他們存取該報告, 前提是必須告知這類人員, 他們有義務不得將這類報告或其內容散佈給第三人。

- a. **摘要資料**應該定義為單一 IBM 用戶端的某些關鍵績效指標 (KPI) 計量。

- b. **聚集資料**應該定義為所有「摘要資料」，其來自每一個參與 IBM Benchmarking Service 的 IBM 客戶，包括其客戶群。
- c. **客戶群** 應該定義為不少於四 (4) 個參與 IBM Benchmarking Service 之客戶的群組，根據銷售的產品及目標市場（例如，服裝、珠寶、辦公室用品等），每一個「客戶群」的每一個成員都從事於類似的商業領域。

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service 提供標準化資料匯出套件，其中包括可在 IBM Coremetrics 使用的「客戶」原始資料。Standard Data Export Service 由多個定義的格式檔組成，這些檔案包含「訪客」的點選歷程、頁面、產品、購物車動作、登錄、訂單/交易，以及「訪客」技術內容的相關資訊。此資料是以數個資料檔來建構的。您可以排定每日或每週匯出。

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service 提供使用一次的標準化資料匯出套件，其中包括可在 IBM Coremetrics 使用的「客戶」原始資料。資料的匯出時間範圍是以刪除此第 20 節中指定之資料的參數為其依據，惟，無論有相反之規定，資料的匯出時間範圍限制為最多以兩年的「客戶」歷程資料為限。資料的建構方式與 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service 中的資料相同。

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services 可讓客戶依訂用方式使用唯一「進階報告」的類型及每月數目。例如：

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports 之授權可讓「客戶」最多使用達 5 個月為限，由 IBM 在複雜中分類為「簡單」的每月唯一「進階報告」。
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports 之授權可讓「客戶」最多使用達 2 個月為限，由 IBM 分類為「複雜」的每月唯一「進階報告」。

「簡單報告」的定義為產生少於 1 百萬列的資料，而且僅限依「客戶」的 IBM Coremetrics 所收集的 Web 分析資料而輸入，並非依任何其他匯入的資料，也不是來自其他報告的輸出。所有其他報告都定義為「複雜報告」。

如果「客戶」需要此 Advanced Report Services 功能，則「客戶」所支付的費用將於客製化工作說明書中載明，而此工作說明書將受 IBM 與「客戶」間的個別專業服務合約所拘束。

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Web Analytics Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：

- 延長保留「階段作業活動資料」12 週
- 延長保留「訪客活動資料」12 個月
- 延長保留靜態報告 12 個月
- 延長保留「持續報告區段」資料 12 週

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：

- 延長保留 IBM Coremetrics Explore 資料 12 個月
- 延長保留 IBM Coremetrics Explore 報告 12 個月

21. 一般條款

「客戶」確認並同意 IBM 得使用 Cookie 及追蹤技術，根據「IBM 線上隱私權條款」（可在 <http://www.ibm.com/privacy> 網址取得），來收集並使用有關「客戶」使用 IBM SaaS 的基本統計資料。

本「使用條款」中有任何條款被認定為無效或不能執行者，本「使用條款」之其餘條款仍具完整之法定效力。任一方當事人未嚴格履行或行使被賦予之權利者，並不妨礙其日後履行或行使前項權利，即使與該等情事或嗣後發生者有關，亦同。本「使用條款」中之任何條款，依其本質於本「使用條款」或適用的「訂用期間」終止後仍應適用者，於履行之前仍然有效，並適用於雙方當事人之各別繼承人及受讓人。

22. 全部合約

本「使用條款」及「合約」為「客戶」與 IBM 雙方之間對本交易之完整合約，取代雙方先前所為之一切口頭或書面協議。如果本「使用條款」與「合約」的條款之間發生牴觸，則本「使用條款」較「合約」優先適用。

「客戶」所提供之任何書面溝通文件（例如採購訂單、確認或電子郵件）之額外或不同條款均為無效。本「使用條款」之修訂，僅限依本合約之規定為之。

第二部分 - 各國專有條款

下列條款得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：

- 亞太國家修訂條款；及
- 歐洲、中東及非洲國家修訂條款。

亞太國家修訂條款

澳洲

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

紐西蘭

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

歐洲、中東及非洲 (EMEA) 國家修訂條款

歐盟成員國

The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions:

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

奧地利

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

德國

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

愛爾蘭

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

愛爾蘭及英國

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

服務水準合約

此「服務水準合約 (SLA)」適用於下列 IBM SaaS：

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

IBM 依以下條款提供「客戶」本服務水準合約 (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」係指 貴客戶向 IBM 所特定，有權根據本 SLA 提出「索賠請求」之個人。
- c. 「可用度折抵」係指 IBM 將針對已驗證之「索賠請求」所提供的救濟。「可用度折抵」將針對未來客戶訂用「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- d. 「索賠請求」係指「服務」於「合約月份」期間未達到「服務水準」，由 貴客戶的「授權聯絡人」根據本 SLA 向 IBM 提出的索賠請求。
- e. 「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。
- 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」合約之實質義務 (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：
- 計劃性的系統停機時間。
 - 不可抗力情況。
 - 「客戶」或第三人應用程式、設備或資料發生之問題。
 - 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 合理控制而無法提供「服務」的原因。
- j. 「入埠資料收集停機時間」（如果適用）係指「服務」無法透過「服務」的入埠資料處理元素來收集入埠資料的時段。
- k. 「計劃性的系統停機時間」係指為維修目的而預定的「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. 可用度折抵

為了提出合格的「索賠請求」，貴客戶必須依 IBM 對「嚴重等級 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)。貴客戶必須提供有關「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「嚴重等級 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」。貴客戶必須在開始得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」的二十四 (24) 小時內登錄這類問題單。

貴客戶的「授權聯絡人」必須於「索賠請求」之事由所發生之「合約月份」結束後的三 (3) 個營業日內，提出「可用度折抵」之請求。

貴客戶的「授權聯絡人」必須提供給 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，以及主張未符合的「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「服務水準」，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」的每月單一結合價格來計算「可用度折抵」，而非以每個個別「服務」的每月訂用費用計算之。於任何「合約月份」中，貴客戶只能針對「組合服務」中之某個個別「服務」提出「索賠請求」，IBM 將不對於任何「合約月份」中「組合服務」中超過一個個別「服務」之「索賠請求」提供「可用度折抵」。

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」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 將使用合理的判斷並根據 IBM 紀錄中的可用資訊來驗證「索賠請求」，如果此資訊與 貴客戶紀錄中的資料抵觸時，將以 IBM 紀錄中的資訊優先適用。

根據本 SLA 提供給 貴客戶的可用度折抵為 IBM 對 貴客戶索賠請求有關事項的專屬且唯一的救濟。

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收集可用性
IBM Unica Marketing Operation on Demand	Y	N
IBM Unica Digital Profiler	Y	Y
IBM Unica Email Optimization	Y	Y
IBM Unica eReputation Manager	Y	N
IBM Unica eDesign Optimizer	Y	Y
IBM Unica eContent Scorer	Y	Y
IBM Unica eDelivery Tracker	Y	Y
IBM Unica Social Email Analytics	Y	Y
IBM Unica eMessage	Y	Y
IBM eMessage Post Click Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Web Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Lifecycle	Y	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	Y	Y
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Social Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Coremetrics Search Marketing	Y	N
IBM Coremetrics LIVEmail	Y	N
IBM Coremetrics Explore	Y	N
IBM Coremetrics AdTarget	Y	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y

「合約月份」期間達成的服務水準	可用度折抵 (以「索賠」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%

「達成服務水準」的百分比計算規則為：(a)「合約月份」的總分鐘數，減去 (b)「合約月份」中的「停機時間」的總分鐘數，然後除以 (c)「合約月份」的總分鐘數，最後產生的比率以百分比表示。

範例：「合約月份」期間的「停機時間」總共 50 分鐘

在 30 天「合約月份」中，總共 43,200 分鐘 - 50 分鐘停機時間 = 43,150 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 在 30 天「合約月份」中，總共 43,200 分鐘	= 2% 可用度折抵，適用於 99.884% 達成的服務水準
---	-----------------------------------

4. 排除適用

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。
- 當 貴客戶違反任何「使用條款」(Terms of Use)、「可接受的使用政策」(Acceptable Use Policy) 或違反貴客戶「服務」合約重要義務（包括但不限於違反任何付款義務）。