

IBM DemandTec

本「IBM 使用條款」（「使用條款」或 "ToU"）係所適用的「IBM International Passport Advantage 合約」或「IBM International Passport Advantage Express 合約」（「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 使用條款」（這類條款定義如下）。「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，即視同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

這些「使用條款」適用於下列 IBM SaaS:

1.1 IBM SaaS for Retailers

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

1.2 IBM SaaS for Consumer Products Companies

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

僅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」內使用 IBM SaaS。

2. 定義

下列條款應該具有下述所規定的意義：

「**代理人**」 - 係指「客戶」代表一家以上「CP 公司」，作為其銷售代理人，以處理總部及（或）零售涵蓋面。

「**代理之 CP 公司**」 - 係指「CP 公司」可讓「代理人」處理其對零售商所進行，與規劃促銷、提交供應方案及其他交易有關的代理行為。

「**消費品**」 - 係指任何由此產生或配銷以直接銷售給消費者的商品或元件。舉例來說，「消費品」包括衣服與鞋類、食物與飲料、家庭與個人護理用品、消費者耐用品與家庭用具、消費者非耐用品、特產，以及寵物護理用品，但不包括汽車、飛機、理財工具、服務或房子。

「**CP 公司**」 - 係指生產「消費品」的「客戶」。

「**啟用軟體**」 - 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。

「**包括的零售商**」 - 係指「CP 消費者」向其訂用以使用相關 IBM SaaS 的一位以上「零售商」。

「**平台啟用服務**」 - 係指「第 6 節遠端服務」中列出並說明的「遠端服務」。

「**產品種類**」 - 係指符合類似消費者需求或者內部相關或可代替的產品分組（也稱為「項目」或「庫存單位 (SKU)」）。一起放在同一種類的產品邏輯上應該可在商店進行管理。最終判定哪些產品構成「產品種類」應由 IBM 合理地自行決定。

「**零售商**」 - 係指從事於銷售「消費品」的「客戶」，而這些產品是消費者直接消耗的小型或個別貨品。

「**總銷售額**」 - 係指透過所有通路銷售給終端消費者（透過「零售商」）或「包括的零售商」（透過「CP 公司」）的所有產品總額。

未定義於本「使用條款」中的專有名詞，係在「合約」中另有定義。

3. 一般計費條款

3.1 計量

「應用程式」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「應用程式」是獨特命名的軟體程式。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，取得足夠存取及使用每一個「應用程式」的授權。

「交易 (Engagement)」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。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」。

「百萬收入轉換單位 (MRCU)」是取得 IBM SaaS 所需的計量單位。「收入轉換單位」是與 IBM SaaS 授權相關之「收入」金額的貨幣獨立計量。貨幣特定收入金額必須根據下列網址 http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table 中的表格來轉換為 BRCU。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 處理或管理的「收入」所需之 MRCU 數目的授權。

「十億收入轉換單位 (BRCU)」是取得 IBM SaaS 所需的計量單位。「收入轉換單位」是與 IBM SaaS 相關之「收入」金額的貨幣獨立計量。貨幣特定收入金額必須根據下列網址 http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table 中的表格來轉換為 BRCU。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 處理或管理的「收入」所需之 BRCU 數目的授權。

基於計算 MRCU 或 BRCU 數目之目的「收入」定義，會根據下述的特定 IBM SaaS 供應方案而有所不同。

3.1.1 IBM SaaS for Retailers

a. 基於計算下列項目的 MRCU 之目的：

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud

- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

「收入」是「原始客戶」在「原始網站」中的「總銷售額」。

b. 基於計算下列項目的 MRCU 之目的：

- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

「收入」是「原始客戶」在「原始網站」中的「總銷售額」，由銷售「促銷項目」所產生。基於此等「使用條款」的目的，「促銷項目」是暫時特價及（或）折扣的產品，或以任何促銷形式銷售的產品，包括但不限於暫時降價 (TPR)、在廣告或傳單中提及、在實體商店的次要位置或網站的主頁面上展示，以及折價券。

c. 基於計算 IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud 的 MRCU 之目的 - 「收入」是「原始客戶」在「原始網站」中的「總銷售額」，由銷售「減價項目」所產生。「減價項目」是以永久減價的方式銷售的產品，通常旨在清光過多的供應品，包括清倉大拍賣。

d. 若為 IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery，「客戶」必須取得此 IBM SaaS 的足夠「應用程式」授權，以對應至下表中指定的「客戶收入等級」。基於此 IBM SaaS 的目的，「收入」是「原始客戶」在「原始網站」中的「總銷售額」。

第 1 級 = 直到 3 BRCU

第 2 級 = 直到 8 BRCU

第 3 級 = 直到 15 BRCU

第 4 級 = 超過 15 BRCU

3.1.2 IBM SaaS for Consumer Products Companies

a. 基於計算下列項目的 MRCU 之目的：

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

「收入」是「原始客戶」在「原始網站」中的「總銷售額」，由銷售「包括的產品種類」給「包括的零售商」所產生。

b. 基於計算下列項目的 MRCU 之目的：

- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

「收入」是「原始客戶」在「原始網站」中的「總銷售額」，由銷售「包括的產品種類」所產生。

c. 基於計算下列項目的 MRCU 之目的：

- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

「收入」是「原始客戶」在「原始網站」中的「總銷售額」，於銷售方案中由銷售包括「產品種類」給「包括的零售商」所產生。

d. 基於計算 IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program 的 MRCU 之目的 - 「收入」是「原始客戶」在「原始網站」中對方案中「包括的零售商」的「總銷售額」。

e. 基於計算 IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program 的 MRCU 之目的 - 「收入」是對「代理人」所代表之產品的「包括的零售商」的「總銷售額」。

3.1.3 平台啟用服務

對於所有「平台啟用服務」，「客戶」必須取得「平台啟用服務」的足夠「交易」授權，以對應至下表中指定的「客戶收入等級」。基於此等「平台啟用服務」的目的，「收入」是「原始客戶」在「原始網站」中的「總銷售額」。

第 1 級 = 直到 3 BRCU

第 2 級 = 直到 8 BRCU

第 3 級 = 直到 15 BRCU

第 4 級 = 超過 15 BRCU

3.2 計費及請款

3.2.1 設定

除非適用的「交易文件」中另有規定，否則 IBM 得在初次供應 IBM SaaS 時收取一次設定費用。費率及請款期間將明訂於這類「交易文件」中，並依該規定進行請款。

3.2.2 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：

- 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）

訂用費用將依「交易文件」中所明訂的期間長短，按每年、每季或每月來請款。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」收取的按比例每日費率。「局部月計費」係從 IBM 通知「客戶」，其可以存取 IBM SaaS 的日期開始起算，根據局部月剩餘的天數來計算。

3.2.4 遠端服務

遠端服務將根據每個「交易」來計費。遠端服務將根據「交易文件」中明訂的每年、每季或每月來計費。

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. 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」同意藉由接受此「使用條款」，或者藉由下載、安裝或使用「啟用軟體」，即被視為接受這類個別合約條款。

「啟用軟體」包括但不限於下列項目：

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

6. 遠端服務

IBM SaaS 的「客戶」可以取得下列遠端服務：

- IBM DemandTec Price Management - 平台啟用服務
- IBM DemandTec Price Optimization - 平台啟用服務
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - 平台啟用服務
- IBM DemandTec Promotion Optimization - 平台啟用服務
- IBM DemandTec Promotion Planning - 平台啟用服務

6.1 IBM Responsibilities for IBM DemandTec Price Management - 平台啟用服務及 DemandTec Promotion Planning - 平台啟用服務

IBM 將：

- 與「客戶」合作，以取得適用 SaaS 供應方案的相關「IBM 資料需求文件」中概述的所有必要資料欄位（「客戶資料」）。
- 根據每週或每日規律來接收及載入「客戶資料」，並使用標準工具來維護資料轉換介面。如果客戶修改「客戶資料」的格式、要求以不同格式將檔案傳回給「客戶」，或要求 IBM 修改資料對映及自動化 Script，以利用新資料，則可能需要額外費用。
- 提供標準持續帳戶管理服務，以確保在實作團隊停止運作時支援「客戶」。此帳戶管理服務將在遠端提供，而且每週將不超過 6 小時。

6.2 IBM Responsibilities for IBM DemandTec Price Optimization - 平台啟用服務、IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - 平台啟用服務，以及 IBM DemandTec Promotion Optimization - 平台啟用服務

IBM 將：

- 與「客戶」合作，以取得適用 SaaS 供應方案的相關「IBM 資料需求文件」中概述的所有必要資料欄位（「客戶資料」）。
- 根據每週或每日規律來接收及載入「客戶資料」，並使用標準工具來維護資料轉換介面。如果客戶修改「客戶資料」的格式、要求以不同格式將檔案傳回給「客戶」，或要求 IBM 修改資料對映及自動化 Script，以利用新資料，則可能需要額外費用。
- 對模型化的產品種類執行其標準資料驗證。資料驗證由執行並檢查「客戶資料」是否有潛在錯誤及異常的自動化工作所組成。
- 根據「專案計劃」為每一個產品種類提供其標準經濟計量建模服務，這些服務包括建立建模資料集、估計模型、評量模型品質，以及視需要對模型進行疑難排解。這包括為每一個包括的產品種類進行起始建模，以及根據 IBM 合理評量的種類動態，以合理的規律進行持續重新建模。於「客戶」重新聲明資料，IBM 將與「客戶」合作，以判定是否保證重新載入重新聲明的歷程資料，以及重新建立受影響產品種類的模型，此舉可能在當時需要額外費用並需被同意才能進行。
- 提供標準持續帳戶管理服務，以確保在實作團隊停止運作時支援「客戶」。此帳戶管理服務將在遠端提供，而且每週將不超過 6 小時。

6.3 客戶責任

「客戶」必須負責提供下列事項：

- a. 「專案」的強力執行支援
- b. 視需要直接存取 IBM 資源，以完成指派的「專案」活動
- c. 要使用「客戶」資源的適當等級及數目於「專案」中，包括：
 - 使用 IT 程式設計師與 IBM 資料整合團隊來建立並維護適當資料介面
 - 可確保應用程式需求適當地轉換為資料擷取內容的公司代表

- 承諾完成必要的技術與商業程序工作的「強力專案」團隊
- d. 相關的資料對映文件
- e. 根據同意的時間表來傳輸「客戶資料」
- f. 符合現行「IBM 資料需求文件」中所指定之 IBM 格式的「客戶資料」
- g. 可及時處理任何問題的資源
- h. 確保所提供的資訊正確無誤的客戶支援中心

「客戶」確認若無法履行上述義務，可能會影響 IBM 為所適用「交易文件」中規定的費用提供「平台啟用服務」的能力。如果「平台啟用服務」延遲，或者 IBM 提供「平台啟用服務」的成本，由於「客戶」無法執行上述作業，或由於任何其他超出 IBM 控制的情況而增加，則可能需要額外費用。這類服務的額外費用及計費條款將需個別訂購，並明訂於「工作說明書」中。

7. 暫停 IBM SaaS 與終止

7.1 暫停存取

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。

7.2 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「客戶」所擁有或控制之相關聯「啟用軟體」的任何複本。

8. 展延訂用期間

8.1 自動展延訂用期間

「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 未在到期日前收到這類展延之書面授權，則即將到期的 IBM SaaS 訂用期間會以相同的價格及計費頻率自動展延一年。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這類展延費用。

下述 IBM SaaS 供應方案及遠端服務會自動展延訂用期間：

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management - 平台啟用服務
- IBM DemandTec Price Optimization - 平台啟用服務
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - 平台啟用服務
- IBM DemandTec Promotion Optimization - 平台啟用服務
- IBM DemandTec Promotion Planning - 平台啟用服務

8.2 必須之客戶續約

如果「客戶」的 IBM SaaS 授權未包括自動展延，則 IBM SaaS 不會自動展延，因此「客戶」可以直接向 IBM 或透過 IBM 轉銷商下訂單，來展延「訂用期間」。

下述 IBM SaaS 供應方案不具自動展延訂用期間的資格：

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud

- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

9. 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」。

10. 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」，但至少會在三十 (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。

11. 技術支援

於「訂用期間」包括所適用之 IBM SaaS 及「啟用軟體」的技術支援。技術支援選項詳述於下列網址：

<http://www.demandtec.com/support>

技術支援未涵蓋的項目

技術支援不包括下列情況的協助：

- a. 應用程式之設計及開發、
- b. 「客戶」非在指定的作業環境中使用 IBM SaaS 所引起的問題，或
- c. 協助「客戶」或第三方之產品及服務，或由於使用 IBM SaaS 與「客戶」或第三方之產品或服務所引起的問題。

12. 資料隱私權與資料安全

12.1 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」對於決定 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，負擔全責。

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 合理判斷將有助於提供 IBM SaaS 時，IBM 得跨境將「內容」（包括任何「個人資料」）傳輸至所告知「客戶」的實體及國家。「客戶」同意這類實體可在這類國家提供 IBM SaaS，而且對於根據「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決定，應由「客戶」負完全責任。為「客戶」自身的權益，或為「客戶」資料控制者的權益，於滿足任何法律要求（包括取得必要的核准）時，IBM 應合理地與「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」可以終止受影響 IBM SaaS 的現行「訂用期間」，方法為在 IBM 將此變更通知「客戶」後的三十 (30) 天內，提供書面通知給 IBM。任何這類終止，IBM 將沒有義務對「客戶」發出退款或折抵。

12.2 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。

12.3 保護內容

無論本「合約」有任何相反約定：

- a. IBM 除非依本「合約」中之約定操作及執行 IBM SaaS，或必須遵守適用的法律外，IBM 將不會故意揭露或使用「客戶」的「內容」；以及
- 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 已實施第 12.4 節中提及的安全實務及程序。

12.4 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。

13. 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」均無須取得出口許可，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。

14. 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」。

15. 侵害著作權

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

16. 保證與除外條款

16.1 有限保證

IBM 保證 IBM SaaS 符合 IBM 所發佈且可供使用的規格。「客戶」同意這類規格可能僅以英文提供，但當地法律規定不得以契約排除或限制者，不在此限。

如果 IBM SaaS 未能符合其保證，而且 IBM 無法改善使之符合其保證，則 IBM 將對「客戶」已預付金額依比例退款，並終止「客戶」使用 IBM SaaS 的權利。本有限保證在 IBM SaaS 供應方案的「訂用期間」仍然有效。

17. IBM SaaS 供應方案專用條款

17.1 資料需求

「客戶」瞭解並同意，為了能夠使用任何零售 IBM SaaS，「客戶」必須提供 IBM「零售 IBM 資料需求文件」中所指定的產品、財務及其他資料，其生效日為提供資料的日期（「零售商資料」）。現行「零售資料需求文件」的複本可在 <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> 網址上找到，而且 IBM 得自行決定隨時修改。

「客戶」瞭解並同意，為了能夠使用任何消費品 IBM SaaS，「客戶」必須提供 IBM「CP 資料需求文件」中所指定的產品、財務及其他資料，其生效日為提供資料的日期（「CP 資料」，以及加上「零售商資料」的「客戶資料」）。現行「CP 資料需求文件」的複本可在 <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> 網址上找到，而且 IBM 得自行決定隨時修改。

基於「合約」的目的，所有「客戶資料」應該視為「內容」。

17.2 IBM SaaS 使用者基本資料設定檔資訊

有關「客戶」使用 IBM SaaS，「客戶」承認並同意：(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，就可能無法存取 IBM SaaS。

17.3 授權

- a. 每一個與 IBM 簽約以使用 IBM SaaS 作為「軸幅式 (Hub and Spok)」方案（例如，IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud、IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud，以及 IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud）一部分的「零售商」，特此在「訂用期間」授與 IBM 有限的非專屬授權，以使用、複製、儲存、記錄、傳輸、維護、顯示、檢視、列印，或以其他方式使用這

類「零售商」的「零售商資料」，以便可以提供這類 IBM SaaS 給已訂用這類 IBM SaaS 的「零售商」CP 交易夥伴。

- b. 此外，每一個「客戶」（無論是「零售商」還是「CP 公司」）特此在「訂用期間」授與 IBM 非專屬授權（「研究授權」），以分析、使用、複製、儲存、記錄、傳輸、維護、顯示、檢視、列印，或基於研究及（或）資料採礦的目的，以其他方式使用「客戶資料」，倘若 IBM 先移除這類「客戶資料」的所有性質，而這些「客戶資料」可能顯示 (i)「客戶」的身分或 (ii)「客戶」內部商業程序的任何機密或專有觀點，該「客戶」可在簽署開始適用「交易文件」時以書面通知 IBM 收回「研究授權」。
- c. 每一個取得授權以使用 IBM SaaS 作為「軸幅式」方案（例如，IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program、IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program，以及 IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program）一部分的「CP 公司」，只能使用 IBM SaaS 作為「包括的零售商」方案的一部分，以及與「包括的零售商」銷售及產品資料搭配使用。不允許基於任何其他目的使用 IBM SaaS 或「包括的零售商」的銷售與產品資料。

17.4 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。

18. 一般條款

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，即使與該等情事或與嗣後發生者有關，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受人及受讓人。

19. 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溝通往來。如果本「使用條款」與「合約」的條款之間發生抵觸，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。

IBM SaaS 使用條款

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：

- 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

8.1 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

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

巴西

8.1 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

8. 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 8.1 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

澳洲

16.1. Limited Warranty

The following is added to the end of Section 16.1:

The warranties specified this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

孟加拉、不丹及尼泊爾

8. Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 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.

日本

16.1. Limited Warranty

The following is deleted from the first paragraph of Section 16.1:

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

紐西蘭

16.1. Limited Warranty

The following is added to this Section 16.1:

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have 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 16: 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 16: Warranty and Exclusions.

奧地利

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. 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.

巴林、科威特、阿曼、卡達、沙烏地阿拉伯及阿拉伯聯合大公國

8.1. 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 8.1 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.

德國

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. 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

16. 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

19. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 19:

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 DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

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。 貴客戶瞭解本 SLA 並非 IBM 對 貴客戶的保證。

1. 定義

- a. 「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。
- b. 「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。
- c. 「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。
- d. 「合約月份」係指「訂用期間」的每個完整月份，自當月第一天的上午 12:00 GMT 起算，直到當月最後一天的下午 11:59 GMT 為止。
- e. 「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）。
- f. 「關閉時間」係指處理「服務」的正式作業系統已停止的時段，而且在該時段有適當許可權之 貴客戶的所有「服務」使用者，完全無法使用他們所適用「服務」；不過，前提是「關閉時間」不包括「服務」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。
 - 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。
- g. 「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」。

- h. 「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。
- i. 「計劃的系統關閉時間」係指為維護目的而排定的「服務」停止時間。
- j. 「服務水準」係指如下所述之標準，IBM 會依照這個標準，來衡量其在本 SLA 中提供的服務水準。
- k. 「服務」係指本 SLA 所適用之「服務」，如本 SLA 第一頁所示者。本 SLA 會個別地而非以組合方式適用至每一個「服務」。

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，包括但不受限於所有相關「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。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」。

在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度折抵」總數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) 的百分之十二 (12%) 金額。

IBM 將使用其合理的判斷並根據 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發生衝突，將優先適用 IBM 紀錄中的資訊。

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

合約月份期間的服務可用性

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)
97.00% - 99.00%	2%
95.00% - .96.99%	5%
小於 95.00%	12%

「達成的服務水準」百分比之計算規則為：(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，然後除以 (c)「合約月份」中的總分鐘數，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 540 分鐘

<p>30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - - 540 分鐘關閉時間 = 42,660 分鐘</p> <hr/> <p>30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘</p>	<p>= 2% 可用度折抵，適用於 98.75% 達成的服務水準</p>
--	--

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。
- 如果 貴客戶已違反任何根據「使用條款」、「可接受的使用政策」或 貴客戶「服務」合約的重要義務的話，包括但不限於違反任何付款義務。