

IBM Watson Workspace

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人及其授權使用者，以及本「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. IBM Watson Workspace

IBM Watson Workspace 為傳訊應用程式，含有內建 Watson 功能。

本「雲端服務」可協助「客戶」組織內之團隊、小組及工作群組執行以下各項：

- 於各組織內部及跨組織，在協同工作區中共用對話及內容。
- 經由各種裝置（Web 瀏覽器、桌面應用程式及行動式應用程式）進行存取及同步化。
- 保留所有對話之完整可搜尋歷程，以及存取所有共用影像及內容。
- 將對話彙總至「指定時刻」，以減少從對話執行緒讀取及過濾雜訊所需之時間。
- 於各工作區中識別及強調顯示重要動作及問題。
- 整合第三人應用程式，以利與小組共用該等應用程式所提供之重要更新項目，並直接從工作區採取第三人應用程式中所建議之動作。

1.1 IBM Watson Workspace Essentials

IBM Watson Workspace Essentials 提供下列重要功能：

- 小組工作區及一對一直接傳訊
- 共用檔案及其他內容。
- 在各空間及對話中進行搜尋。
- 出席狀態提示 - 以查看誰在線上。
- 通知
- 「認知指定時刻」 - 以利彙總對話主題
- 標示重要空間及個人，以利設定緊急對話之優先順序。
- 開啟 API 以整合第三人應用程式
- 經由型錄提供客製應用程式及整合
- 「工作區小組」之企業管理：
 - 帳戶與使用者管理
 - 經由 SAML 進行企業聯合
 - 空間成員資格管控；例如：變更及新增擁有者。
- 「來賓存取」支援
- 線上討論區及知識庫
- 以桌面、Web 瀏覽器及行動式應用程式（Android 及 iOS）為依據而提供
- 每位「授權使用者」享有 20 GB 上傳容量，可用於儲存上傳之檔案及影像
- 「授權使用者」得與來賓使用者分工合作，惟「授權使用者」人數以 10% 為限，或來賓人數以 10 位為上限（以此二者人數較高者為準），且不收取額外費用。

1.2 IBM Watson Workspace Preview

Watson Workspace Preview 可供使用者免費存取本雲端服務，惟應依下列使用限制之規定：

- 不包含企業管理。
- 不包含「來賓使用者」之存取或管理。

- 每位「授權使用者」享有 1 GB 上傳容量，可用於儲存上傳之檔案及影像
- 「技術支援」僅限於經由 Watson Workspace 線上討論區及知識庫提供。
- 其他適用之限制如下所示：
 - 「客戶」得於 IBM 指定之預覽期間或於 IBM 撤銷或終止 Watson Workspace Preview 前使用 Watson Workspace Preview。
 - 「客戶」得隨時於通知 IBM 後終止對 Watson Workspace Preview 之使用。「客戶」應於 Watson Workspace Preview 到期或終止前自行負責移除「客戶」欲保留之內容。
 - IBM 得隨時暫停、撤銷、限制或拒絕對 Watson Workspace Preview 之參與或使用。
 - IBM 得依其合理之判斷，變更 Watson Workspace Preview 所適用之條款，或撤銷 Watson Workspace Preview 特性之全部或一部。
 - IBM 對於因使用 Watson Workspace Preview 所致之任何索賠不負賠償責任。IBM 就「客戶」對因本「合約」取得之 Watson Workspace Preview 之使用所致一切累計請求，所負之全部損害賠償責任，以直接實際損害為限，且賠償金額以美金 1,000 元（或等值當地貨幣）為其上限。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網址：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

「客戶」確認本「雲端服務」不提供用於保護含有下列資料之內容之特性：個人資料（包括受保護健康資訊）、機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料。如「客戶」之內容含有前述資料者，則「客戶」係於認定技術及組織上所採取之安全措施對於受保護資料之處理及資料性質所涉風險係為適當後，指示 IBM 依「本合約」之規定處理該等資料。「客戶」確認 IBM 不知悉內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評估。

2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」執行下列安全特性：

本「雲端服務」於 IBM 網路以外進行資料傳輸時會加密內容。本「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時將內容加密。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用，不適用於 Watson Workspace Preview。使用者可登入、開啟空間及直接訊息，並可讀取及張貼訊息者，本服務即視為可供使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大影響且「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 （「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比）
小於 99.9	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

4. 技術支援

本「雲端服務」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 IBM Software as a Service Support Handbook（IBM 軟體即服務支援手冊）之規定提供。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「授權使用者」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取本「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應，取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予本「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。

5.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內之本「雲端服務」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於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

5.3 驗證

「客戶」應履行下列事項：i) 應持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明本「雲端服務」係自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於該期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供本「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述九十日前之期間後（到期日）至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 備份

「正式作業實例」每日執行備份，「非正式作業實例」每週執行備份。IBM 將保留「客戶」資料之備份複本，如係為 Essentials，保留期間之上限為九十日，如係為 Preview，保留期間之上限為七日。「客戶」應負責對本「雲端服務」安全進行適當配置，以禁止個別使用者刪除資料，「客戶」確認並同意，資料一旦被刪除，IBM 無義務回復被刪除之資料，若要嘗試回復該等資料，在適用情形下，則需計費。

7.2 雲端服務之到期

於本「雲端服務」到期或終止之前，「客戶」可使用所提供之本「雲端服務」報告或匯出特性擷取資料。

7.3 災難回復

因天災（例如：火災、地震、水患等）致使主要系統發生毀壞之情形者，IBM 將善盡商業上合理之努力完成災難回復，期於 72 小時之回復目標內，將「客戶」之正式作業資料回復成「客戶」之其中一個非正式作業環境。前述不構成任何保證或服務水準協定。

7.4 賠償責任

「客戶」同意，就下列事項所致使或相關之任何求償、損害、損失、賠償責任、成本及費用（包括合理律師費），「客戶」應賠償 IBM、為其抗辯，並保障其免於蒙受損失：(a)「客戶」對本「雲端服務」之使用；(b)「客戶」違反本「服務說明」之規定，或違反適用法律之規定；(c)「客戶」內容或該內容與其他應用程式、內容或處理程序之組合，包括因「客戶」內容或該內容之使用、開發、設計、生產、廣告或行銷被指控對第三人權利有侵權或濫用之情事，所涉及之索賠；或 (d) IBM 與「客戶」間之爭議。

7.5 「雲端服務」之合法使用

本「雲端服務」基於提供及強化本「雲端服務」之目的（包括依據「客戶」內容提出個人化建議）而分析內容（包括「客戶」內容中之個人資料）。各種法令，包括隱私權、資料保護及聘僱等事項之相關法令，均可能限制對有關本「雲端服務」個人資料之使用。本「雲端服務」僅限基於合法之目的且以合法方式使用之。「客戶」同意依適用法令規章及政策之規定使用本「雲端服務」，以及對遵循該等法令規章及政策負完全之責，並取得或已取得所需之一切同意、許可或授權。

若「客戶」將內容傳輸至本「雲端服務」所鏈結至或可存取之「第三人」網站或其他服務，則「客戶」確認 IBM 啟用任何此等內容傳輸，惟此等互動以「客戶」與「第三人」網站或服務之間為限。IBM 對前揭「第三人」網站或服務不提供任何保證或聲明，亦不對該等「第三人」網站或服務負責。

「客戶」瞭解本「雲端服務」可供「客戶」鏈結及顯示由第三人提供者提供之媒體與資訊（「第三人媒體」），對「第三人媒體」及「客戶」向他人傳達之資訊所為之使用，由「客戶」負完全責任。

所有「第三人媒體」悉為各該第三人之財產。「客戶」同意並承諾取得「第三人媒體」擁有者之所有必要權利，以允許「客戶」鏈結及顯示「第三人媒體」。

若「客戶」鏈結「第三人媒體」，則「客戶」聲明並保證「客戶」所為之使用，遵守並符合「第三人媒體」所適用之一切使用條款、政策及法律、規則及規章。

「客戶」不得基於搜索、檢索或蒐集 URL 中 meta 資料之目的，而利用本「雲端服務」張貼大量 URL；也不得鏈結涉及他人之專利權、商標、營業秘密、著作權或其他財產權侵權行為之內容；亦不得鏈結未獲邀求或未經准許之廣告、促銷宣傳品、「垃圾郵件」、「連鎖信」、「金字塔傳銷」或其他形式之招攬業務。

IBM Watson Workspace API 條款

下列條款適用於「客戶」於本「雲端服務」內利用 Watson Workspace API 建立應用程式之行為。「客戶」得將應用程式發佈至本「雲端服務」內所提供之型錄（「型錄」），或依本附件之規定，為「型錄」外部之終端使用者提供應用程式之存取權限。

1. 定義

「應用程式項目」- 係指「客戶」希望發佈至「型錄」或經由「型錄」外部 URL 共用之應用程式之說明，以及「客戶」就該應用程式所訂定之使用條款。

「終端使用者」- 係指存取本「雲端服務」之使用者。

2. 「客戶」之聯絡資訊

IBM 得查核「客戶」所提交之聯絡資訊，並得利用「客戶」所提供之聯絡資訊，就「客戶」所發佈之應用程式，與「客戶」進行溝通，以及提供「客戶」本「雲端服務」相關資訊。IBM 於其認為「客戶」有違反本附件條款之情事時，有權暫停「客戶」對「型錄」之存取權限及將「內容」發佈至「型錄」之能力。

3. 應用程式限制

「客戶」同意遵循有關「客戶」於本「雲端服務」內利用 Watson Workspace API 所建立應用程式之下列條款：

- 應用程式所含資訊為「客戶」或第三人之機密者，不得發佈或授與存取權。
- 應用程式所含資訊為第三人所有者，未經其同意，不得發佈或授與存取權。
- 應用程式內含非法、誹謗、猥褻、侮辱、詐欺或其他有爭議之應用程式或活動不得發佈或授與存取權，所鏈結之「客戶」應用程式可連接至內含該應用程式或活動之網際網路網站者，不得加入該鏈結。
- 應用程式所含資訊為敏感性個人資料者（如前揭條款之「安全說明」（第 2 節）所定義者），不得發佈或授與存取權。
- 應用程式係針對十三歲以下兒童作成者，不得發佈或授與存取權。
- 病毒、破壞程式、瑕疵、特洛伊木馬程式、毀損檔案或其他具有破壞或欺罔性質之物，不得發佈或授與存取權。
- 應用程式受有專利、商標、著作權、營業秘密或他人之其他所有權等權利保護者，不得發佈或授與存取權，包括但不限於相片、影像或圖片，但「客戶」為該等權利之所有人或業經其所有人許可於應用程式內發佈該內容者，不在此限。如有第三人為所有人而特別要求時，應表明應用程式中該部分之著作權或商標權。
- 應用程式違反本條款或適用法令者，不得發佈或授與存取權。
- 不得假冒他人或以其他方式偽稱「客戶」或應用程式來源。
- 應用程式不實陳述或默示該應用程式係由 IBM 所贊助或背書者，不得發佈或授與存取權。
- 「客戶」之應用程式於儲存終端使用者之內容時應採用高度加密，如對該內容進行快取者，每隔二十四小時應予重新整理一次。
- 「客戶」之應用程式僅限於利用其本身提供之金鑰與密碼存取 Watson Workspace API。
- 「客戶」於本雲端服務終端使用者請求時，應依適用法律刪除從該終端使用者蒐集之一切內容。此外，「客戶」於其從本「雲端服務」內之空間移除「客戶」之應用程式時，亦應刪除從該終端使用者蒐集之一切內容。
- 若應用程式允許從該終端使用者蒐集之內容得使用於任何形式之廣告者，不得發佈或授與存取權。
- 倘若應用程式允許於未經明文許可，即得利用從該終端使用者蒐集之內容聯絡本「雲端服務」外部之終端使用者，則不得發佈或授與存取權。

IBM 得審查「客戶」之應用程式，並得要求「客戶」修改，始得於「型錄」中共用或發佈之。

「客戶」瞭解並承認，於其新增應用程式至本「雲端服務」並經由 URL 共用之或於「型錄」發佈者，「客戶」即授與終端使用者得依前揭條款、本「雲端服務」服務說明、適用基本合約（例如：雲端服務合約）及「客戶」與該應用程式終端使用者所立終端使用者合約之條款，存取「客戶」之「應用程式項目」及應用程式之公用存取權限。

「客戶」授與 IBM 非專屬性、免付權利金之全球性權利，IBM 得依該授權之規定，就前揭客戶應用程式之行銷及宣傳，使用、顯示及散布該應用程式所含或經由「型錄」提供予 IBM 之「客戶」標誌商標（「客戶標示」）。「客戶」聲明其為「客戶標示」之所有人及/或許可授權人，且無侵害第三人智慧財產之情事。依「客戶」與 IBM 間之約定，「客戶標示」有關商譽，歸屬於「客戶」利益。必要時，IBM 得於不更改「客戶標示」整體外觀之情形下，對「客戶標示」為重新格式化或大小調整。

「客戶」同意，本「雲端服務」本身及其相關之一切權利、專利權、著作權、商標權及其他智慧財產權，仍為 IBM 及其供應商所有。

4. 認知請求之限制

本「雲端服務」之預定用途為供使用者及已整合應用程式共用內容。該內容由 Watson Cloud Platform 認知特性進行分析，以利彙總重要主題及「指定時刻」(Moment)。IBM 對使用 Watson 處理應用程式所產生之訊息，具有限制使用之權利。

5. 終端使用者應用程式使用合約

依「客戶」與 IBM 間之約定，「客戶」應自行負責將其應用程式提供予終端使用者、提供授權或以其他方式授與該應用程式之權利。可供所有終端使用者存取之「客戶」應用程式，其所適用之終端使用者條款，應由「客戶」負責於「應用程式項目」內載明以供審閱，該應用程式如係提供予「應用程式項目」外部終端使用者，則其所顯示之方式，應於終端使用者使用該應用程式前授與終端使用者審閱應用程式之終端使用者條款之權利。前揭各項合約係發生於「客戶」與「終端使用者」間，且不就 IBM 創設任何權利義務。

「客戶」同意「客戶」與終端使用者所訂合約所含條款，應至少包括遵循本附件條款，以及要求使用「客戶」應用程式之其他終端使用者於其使用應用程式時必須遵循本附件。

6. 支援

「客戶」應負責為「終端使用者」提供其應用程式之支援。

7. IBM Watson Conversation Service Connection

「客戶」得將 IBM Watson Conversation Service 實例 ("Watson Conversation") 連接至其應用程式，以分析本「雲端服務」中之內容。「客戶」瞭解，於「客戶」將其應用程式連接至 Watson Conversation 及使用該應用程式或允許在本「雲端服務」中使用該應用程式時，該應用程式會自動將若干內容傳送至所連接之 Watson Conversation 實例。此外，「客戶」瞭解，此連線之建立，係以「客戶」為將其應用程式鏈結至 Watson Conversation 實例而須提供予 IBM 之認證為之。「客戶」應負責提供 IBM 正確認證，並瞭解於「客戶」提供該等認證後，由「客戶」或他人對「客戶」應用程式所為之使用，可能產生所提供 Watson Conversation 認證相關帳戶之費用，該帳戶受 Watson Conversation 實例帳戶所有人另外同意之 Watson Conversation 條款拘束。

8. 擔保責任

「客戶」聲明並保證：(a) 「客戶」擁有應用程式之一所有權（及應用程式本身及其相關之充分權利、所有權及權益），或已就非為「客戶」所有之該等部分之應用程式，向其他所有人取得授與前揭各項權利及此處所授權之其他權利時所需之一切書面聲明與授權；(b) 應用程式無侵害第三人之著作權、專利權或其他智慧財產權、隱私權或其他權利（包括隱私權）之情事，亦未有前述侵權之虞或控訴前述侵權之情事，且未有對「客戶」或對其所由取得該等權利之該方當事人所為求償懸而未決之情事；(c) 應用程式不含任何病毒或有害之程式碼；(d) 應用程式不含「客戶」或第三人認定為機密或營業秘密之資訊；及 (e) 若該應用程式現為或成為不符合公開發佈或合法散布之規定者，「客戶」應即通知 IBM 支援中心。

9. 賠償責任

「客戶」同意就下列事由所致之任何索賠或請求，對 IBM 及其子公司、關係企業、主管、代理商、共同品牌合夥人或其他合夥人、員工負損害賠償之責（包含合理之律師費），並使其免受損害：(i) 因「客戶」提

交或發佈至「型錄」之應用程式或授與「型錄」外部終端使用者存取權所致第三人之索賠或請求；(ii) 因「客戶」違反本附件規定所致者；或 (iii) 因「客戶」侵害他人權利所致者。

依 IBM 與「客戶」間之約定，「客戶」應用程式由「客戶」自負完全責任，與 IBM 無涉。「客戶」確認，因「客戶」應用程式或該應用程式之使用所致一切索賠，包括但不限於下列指控，應由「客戶」自負完全責任，與 IBM 無涉：(a) 侵害任何人之合法權益或智慧財產權者；或 (b) 違反國家法令者。

10. 賠償限制

IBM 對於為供終端使用者於本「雲端服務」內使用而發佈或提供予終端使用者之應用程式，不負任何責任。「客戶」所建立之應用程式，仍應由「客戶」負完全責任。

因應用程式所致直接或間接、特殊或其他衍生性損害，包括但不限於所失利益、可節省之成本、業務中斷、程式或其他資料之滅失，或其他衍生性之經濟損害，IBM 對於該等損害不負損害賠償責任，即使已被告知可能發生該等損害，亦同。

IBM 對於發佈至本「雲端服務」或為於本「雲端服務」內使用而提供予終端使用者之應用程式，不為任何明示或默示之保證，包括但不限於未涉侵權之保證，以及適售性及符合特定用途之默示保證。IBM 對於前揭應用程式，不負提供技術支援之責。

11. 行動自由

「客戶」瞭解並同意，IBM 對於「客戶」應用程式或其任何部分之使用、公布或持續公布，不問其所採用之方式，概不負任何責任。IBM 得基於任何原因，在不為通知之情形下自行決定停止「型錄」，或從「型錄」或於本「雲端服務」內限制或停止對前揭應用程式之存取，或予以移除。「客戶」瞭解，IBM 就前項應用程式之公布或使用，對「客戶」不予任何補償。IBM 有權監控本「雲端服務」內所使用之「型錄」及應用程式，但不負監控之義務。IBM 亦有權自行決定而拒絕任何應用程式，或移除先前已發佈之應用程式。