

## IBM 雲端服務說明：

### IBM Digital Recommendations

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

#### 1. 雲端服務說明

貴客戶已訂購的供應方案載明於 貴客戶的「訂購文件」。基於本「雲端服務」之目的，「訂購文件」應包含 IBM 所提供予 貴客戶之「報價」(Quotation) 及 貴客戶從 IBM 收到之「權利證明書 (PoE)」，此權利證明書係用以確認已提供「雲端服務」，並訂定其期間之起始日與終止日。

IBM Digital Recommendations 可讓 貴客戶將產生個人化供應建議的處理程序自動化及優化。IBM 支援產品 (IBM Product Recommendations) 及一般內容 (IBM Content Recommendations) 之供應優化，提供此等產品及內容時，其係作為可供 貴客戶訂購之個別解決方案，如下所示。

##### 1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations 係一種可與 IBM Digital Analytics 一併使用之「雲端服務」供應方案，若要搭配使用 IBM Digital Analytics，則需個別之「雲端服務」訂用。IBM Content Recommendations 供應方案可將產生有關 貴客戶網站之個人化內容建議的處理程序自動化及優化。IBM Content Recommendations 使用者介面可讓 貴客戶判斷內容建議策略及定義 貴客戶專屬商業規則，以符合 貴客戶需求。

##### 1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations 係一種可與 IBM Digital Analytics 一併使用之「雲端服務」供應方案，若要搭配使用 IBM Digital Analytics，則需個別之「雲端服務」訂用。IBM Product Recommendations 供應方案可讓 貴客戶在其電子郵件活動及其他行銷通路中，將產生有關 貴客戶網站之個人化產品建議的處理程序自動化及優化。IBM Product Recommendations 使用者介面可讓 貴客戶判斷建議策略，以符合 貴客戶需求。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。內含之 A/B 測試元件，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。

##### 1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent 提供的服務與 IBM Product Recommendations 相同，但無需訂用 IBM Digital Analytics。

#### 2. 安全說明

IBM 實施及維持此章節所規定的規範及程序。

##### 2.1 安全政策

IBM 維持已向 IBM 員工發佈及傳達之隱私及安全政策。IBM 要求對於全球支援 IBM 資料中心的人員施以隱私及安全教育，且本公司保有一個專門處理資訊安全的安全團隊。IBM 安全政策與標準每年都進行檢閱及重新評估。IBM 安全意外事件處置，係依綜合性意外事件回應程序辦理。

##### 2.2 存取控制

IBM 對客戶資料進行邏輯區隔。「客戶」資料位於其本身用戶端特定綱目，且其設計為透過「雲端服務」或用戶端指定資料匯出對該等資料進行存取。對「雲端服務」及客戶資料之存取權，由用戶端指定管理者控制及管理。IBM 於存取客戶系統時，係採用多因子鑑別及加密 VPN 通道技術。前項存取，以於第三人資料中心設施中維護及管理「雲端服務」及相關軟硬體基礎架構而需進行存取之人員為限。IBM 使用 WIFI (a/k/a 802.11) 網路資料流量，此網路資料流量係採用備有 AES 加密演算法選項之 WPA2 予以加密，且係用於伺服器與終端裝置於其存取內含客戶資料之系統時兩者間之非播送 SSID 及交互鑑別：

## 2.3 服務完整性及可用性

作業系統資源 (OSR) 及應用軟體之修改，由 IBM 之變更管理程序予以規範。硬體、軟體、存取日誌、唯讀存取及加密控制，係使用於網路基礎架構內及 IBM 資料中心工作人員之工作站上，或搭配 IBM 資料中心中之客戶資料一併使用，以協助降低散播及執行電腦病毒及其他形式之已知有害程式碼之機率。IBM 透過標準 SSL (https) 連線使用跨網路加密，而 IBM 基礎架構則將技術解決方案用於端對端安全，包括防火牆、防止入侵及防止惡意軟體技術。已授權管理者定期施行「傳輸控制通訊協定/網際網路通訊協定」(TCP/IP) 漏洞掃描，以偵測及解析潛在的系統安全風險。系統會將 IBM 倉儲資料複製到 IBM 資料中心中之次要儲存體，並加密及複製第三層保存檔案（磁帶），再將其儲存於第三人離線災難回復設施。

## 2.4 活動記載

IBM 對於具備記載活動功能及針對記載活動而配置的系統、應用程式、資料儲藏庫、中介軟體及網路基礎架構裝置，均保有其活動日誌。IBM 會維護日誌，以記錄：i) 成功及不成功的登入存取嘗試；ii) 為從外部位置取得基礎架構存取權而進行的成功及不成功的嘗試；iii) 對 OSR 進行的更新存取嘗試；及 iv) 使用系統或安全管理權限執行的活動。

## 2.5 實體安全

IBM 僅允許 IBM 資料中心及 IBM 第三人提供的資料中心中之被授權人員進行存取。「IBM 雲端服務」環境包含涉及唯一程式碼及生物測定掃描之實體存取多因子鑑別，以及全年無休之安全人員、警衛人員及錄影監控。IBM 禁止未經授權而檢視、複製、更改或移除內含客戶資料之媒體。用以儲存客戶資料之抽取式媒體（包括拇指碟、CD 及 DVD）採用 256 位元以上 AES（或同級規格）進行加密。IBM 推出之筆記型電腦與工作站均要求實作全硬碟加密 (PGP)，採用此加密方式後，必須擁有對機密資料或客戶資料之存取權，方能存取該等資料。IBM 會銷毀內含「客戶」資料之抽取式媒體及任何行動式裝置（例如：磁碟、USB 隨身碟、DVD、備份磁帶、印表機及筆記型電腦），或將「客戶」資料呈現在難以理解且無法在重複使用前利用任何技術方法重新建構資料之實體媒體上。IBM 會以碎紙機撕毀廢紙，並以安全保密之方式處置，使其難以辨認。

## 2.6 循規準則

IBM 每年均確認其隱私常規是否符合「美國商務部安全港原則」：注意事項、選項、後續轉讓、存取及精確度、安全及監督/強制執行。本公司正式作業資料中心每年執行業界標準審核 SSAE 16 類型（先前為 SAS 70）或同級規格。IBM 會檢閱安全及隱私相關活動，以確認是否符合 IBM 的商業需求。IBM 會定期施行評量及審核，以確認是否遵循其資訊安全政策。訂定安全政策，用以規範安全審核、定期套用安全修補程式及密碼管理與控制。IBM 員工及供應商員工每年均會完成人員安全教育及警覺性訓練。公司會提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合每年訂定之商業道德、機密及 IBM 的安全義務。

## 3. 服務水準承諾

IBM 於其為 貴客戶提供「雲端服務」後，將提供「雲端服務」之下列服務水準承諾 ("SLA")。SLA 適用之特定供應方案，規定於以下「服務水準」表格中，在說明 SLA 之本節全部內容中，該特定供應方案又稱為「服務」。

### 3.1 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. 「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。
- c. 「請求」(Claim) 係指 貴客戶由於「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。
- d. 「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。
- e. 「停機時間」係指「應用程式停機時間」及/或「入埠資料蒐集停機時間」，亦指處理「服務」的正式作業系統已停止，而且所有 貴客戶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。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：

- 基於維修目的而排定的停止時間。
  - 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷等等）。
  - 貴客戶或第三人之應用程式、設備或資料發生問題。
  - 貴客戶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 貴客戶之第三人提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- f. 「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」。
- g. 「入埠資料蒐集停機時間」- 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。
- h. 「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。

#### 4. 可用度扣抵

- a. 為符合「請求」提交資格，貴客戶應在得知「事件」已影響貴客戶使用「服務」的二十四 (24) 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台登錄各「事件」之「嚴重性層次 1」支援問題單 (support ticket) (如下以「技術支援」一節所定義者)。貴客戶應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 貴客戶最遲應於「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」。
- c. 「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。若貴客戶報告「應用程式停機時間事件」及「入埠資料蒐集停機時間事件」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」。
- d. 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。
- e. 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%。
- f. 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。

#### 5. 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 Product Recommendations	Y	Y
IBM Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations 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	= 2% 可用度扣抵，適用於 99.884% 達成的服務水準
30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘	

## 6. 本 SLA 之其他相關資訊

本 SLA 僅提供予 IBM 之用戶端，不適用於由 貴客戶之「服務」使用者、訪客及參與者提出之請求，亦不適用於 IBM 提供之測試版或試用版服務。本 SLA 僅適用於正式作業用途之「服務」，因此不適用於非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、QA 或開發。若 貴客戶違反 貴客戶「服務」契約項下重大義務，包括且不限於違反付款義務，則 貴客戶不得提出本 SLA 規定之「請求」。

## 7. 授權、付款、期間及支援資訊

### 7.1 計費度量

「雲端服務」供應方案係依下列度量方式銷售：

- 約定**是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」係專業及/或訓練服務組成，包括且不限於訓練事件、商業分析或可遞送型服務事件。「客戶」應取得足夠的授權，才能涵蓋每一個「約定」。
- 百萬次伺服器呼叫 (MSC)** 是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「伺服器呼叫」是由於標記事件而傳遞給「雲端服務」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「雲端服務」中資料的存取權，而此「雲端服務」可能包含來自一個以上 貴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」。必須在「訂購文件」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「雲端服務」供應方案的目的，一個「用戶端 ID」與一個「實體 ID」相同。

- 「千收入轉換單位 (TRCU)」**是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「收入轉換單位」是與「雲端服務」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」。貴客戶應取得足夠涵蓋在「訂購文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理或管理之「收入」數量之授權。
- 「萬元 USD 銷售收入」**是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「萬元 USD 銷售收入」是 貴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「雲端服務」追蹤的「萬元美金 (USD)」來表示。貴客戶應在「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所產生的「USD 銷售收入」總數的授權。
- 「萬元 EUR 銷售收入」**是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「萬元 EUR 銷售收入」是 貴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「雲端服務」追蹤的「萬元歐元 (EUR)」來

表示。貴客戶應在「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所產生的「EUR 銷售收入」總數的授權。

- f. 「萬元 GBP 銷售收入」是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「萬元 GBP 銷售收入」是貴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「雲端服務」追蹤的「萬元英鎊 (GBP)」來表示。貴客戶應在「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所產生的「GBP 銷售收入」總數的授權。
- g. 「百萬元 YEN 銷售收入」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「百萬元 YEN 銷售收入」是貴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「雲端服務」追蹤的「百萬日元 (YEN)」來表示。貴客戶應在「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所產生的「YEN 銷售收入」總數的授權。
- h. 「萬元 CAD 銷售收入」是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「萬元 CAD 銷售收入」是貴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「雲端服務」追蹤的「萬元加拿大幣 (CAD)」來表示。貴客戶應在「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所產生的「CAD 銷售收入」總數的授權。
- i. 「萬元 AUD 銷售收入」是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「萬元 AUD 銷售收入」是貴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「雲端服務」追蹤的「萬元澳幣 (AUD)」來表示。貴客戶應在「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所產生的「AUD 銷售收入」總數的授權。
- j. 「萬元 SGD 銷售收入」是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「萬元 SGD 銷售收入」是貴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「雲端服務」追蹤的「萬元新加坡幣 (SGD)」來表示。貴客戶應在「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所產生的「SGD 銷售收入」總數的授權。
- k. 「萬元 BRL 銷售收入」是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「萬元 BRL 銷售收入」是貴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「雲端服務」追蹤的「萬元巴西小銀幣 (BRL)」來表示。貴客戶應在「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所產生的「BRL 銷售收入」總數的授權。

## 7.2 其他授權資訊：IBM Product Recommendations Analytics Independent

此「雲端服務」的訂用包括下列項目：

- 根據 IBM 的評量，將提供貴客戶適當的「用戶端 ID」數目，以符合其建議需求。
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import (含有標準資料匯入模組 (Category Definition File、Enterprise Products Report 及 Forecast Metrics))

## 7.3 計費及付款

### 7.3.1 付款選項

就「雲端服務」供應方案應付之金額，載明於「訂購文件」中。

- a. 整個預付的確定金額
- b. 每月 (後付)
- c. 每季 (預付)
- d. 每年 (預付)

選取的付款選項，將於「訂購文件」中指定的期間內有效。每個付款週期的付款金額將根據每月或每年訂用費用與一年內付款週期數加上超額使用費用來計算。

### 7.3.2 局部月計費

「局部月計費」係向貴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 通知貴客戶，其可以存取「雲端服務」供應方案的日期開始起算。

### 7.3.3 超額使用

若 貴客戶在任何季度（自日曆年一月一日起算）之「雲端服務」的實際用量超出「訂購文件」中所載授權三 (3) 倍，則將依「訂購文件」所規定之超額使用開立發票。若係在特定的季度內供應 貴客戶者，則超額使用將相應地按比例分配計費。

### 7.3.4 隨需應變

「隨需應變」選項之發票將於 貴客戶訂購之該月，依「訂購文件」規定之費率開立。

### 7.3.5 設定

設定費將明訂於「訂購文件」中。

- a. IBM Product Recommendations Analytics Independent 一次設定費將於首次供應時依「訂購文件」明訂之費率及付款期限收取。

### 7.3.6 遠端服務（人力型）

遠端服務（人力型）係依「契約」計費度量採購

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services - 動態或混合交付  
針對加入以動態或混合方式提供之 IBM Product Recommendations 或 IBM Product Recommendations Analytics Independent（視適用情況而定），本服務提供最多 48 小時為上限的遠端諮詢、實作典範、教育訓練及配置。前項服務的所有時數不論是否用完，均自 IBM 通知 貴客戶已可存取 IBM Product Recommendations 或 IBM Product Recommendations Analytics Independent（視適用情況而定）之當日起算 90 日到期。
- b. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services - 純文字檔交付  
針對加入以純文字檔方式提供之 IBM Product Recommendations 或 IBM Product Recommendations Analytics Independent（視適用情況而定），本服務提供最多 40 小時為上限的遠端諮詢、實作典範、教育訓練及配置。前項服務的所有時數不論是否用完，均自 IBM 通知 貴客戶已可存取 IBM Product Recommendations 或 IBM Product Recommendations Analytics Independent（視適用情況而定）之當日起算 90 日到期。
- c. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services  
針對加入 IBM Content Recommendations，本項服務提供最多 48 小時的遠端諮詢、實作典範、教育訓練及配置。前項服務的所有時數不論是否用完，均自 IBM 通知 貴客戶已可存取 IBM Content Recommendations 之當日起算 90 日到期。

## 7.4 期間及續約選項

### 7.4.1 期間

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知 貴客戶其可存取「訂購文件」所載該等若干「雲端服務」部分之當日起算。「訂購文件」中之「權利證明書」部分應明訂前項期間之確實起始日與終止日，以及續約之方式及續約與否。貴客戶與 IBM 或 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提高前項期間內 貴客戶對「雲端服務」之使用層級。本公司將於「訂購文件」納併該項變更。

### 7.4.2 雲端服務續約選項

貴客戶之「訂購文件」應指定下列其中一種方式，以明訂「雲端服務」是否於期間結束時為服務之續約：

- a. 自動續約  
若 貴客戶之「訂購文件」載明 貴客戶採自動續約之方式， 貴客戶得於「訂購文件」所載期間到期日前九十日內，以書面要求終止即將到期之「雲端服務」。若 IBM 或 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之期間將自動續約一年之期間，或續約同於「訂購文件」中之權利證明書部分所訂原始期間。
- b. 持續計費  
若「訂購文件」載明 貴客戶係採持續計費之方式，則 貴客戶得繼續存取「雲端服務」並依持續計費之方式，就「雲端服務」之使用情形予以計費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序，

貴客戶應於九十 (90) 日前向 IBM 或 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其「雲端服務」。於 貴客戶取消存取權時， 貴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。

c. 必須之續約

若「訂購文件」載明 貴客戶之續約類型為「終止」，則將於期限結束時終止「雲端服務」，並撤銷貴客戶對「雲端服務」之存取權。若要在前項結束日期後繼續使用「雲端服務」， 貴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。

## 7.5 技術支援

於訂用期間會提供「雲端服務」的技術支援。

定期電話及電子郵件支援作業時數如下所示：

美中時區星期日下午 8:00 至星期五下午 7:00（不含 IBM 公司遵行之例假日）

非支援時間之支援：

「非支援時間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層次 1」的問題。

支援熱線：1-866-493-2673（美國適用）（其他號碼，請參閱「支援」之入口網站）

電子郵件：[cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com)

全年無休「支援」之入口網站：<https://support.ibmcloud.com> 或來自「雲端服務」之「支援」鏈結，該網站提供線上「知識庫」、常見問題 (FAQ)、記錄之訓練、可下載之說套文件，以及問題單之檢視及更新。

即時會談（適用於有關使用「雲端服務」應用程式之商業問題）：美中時區星期日下午 8:00 至星期五下午 6:00（不含 IBM 公司遵行之例假日）

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	<b>重要業務影響/服務停機：</b> 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且表示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決。	1 小時內	全年無休
2	<b>重要業務影響：</b> 服務之服務業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
3	<b>次要業務影響：</b> 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
4	<b>輕度業務影響：</b> 查詢或非技術要求	1 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）

## 8. 其他資訊

### 8.1 隱私權注意事項及政策

貴客戶同意 (i) 提供清楚且明顯的鏈結，以鏈結至 貴客戶網站使用條款及隱私權政策，包括鏈結至 IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) 及 貴客戶的資料蒐集及使用作法、(ii) 提供 IBM 將代表「客戶」把 Cookie 及明確的 gif/web 引標置於訪客電腦的注意事項，同時說明此等技術的目的及使用，以及 (iii) 在法律許可的範圍內，取得網站訪客的同意，再由 貴客戶或 IBM（代表 貴客戶）將 Cookie 及明確的 gif/web 引標置於網站訪客的裝置上。