

## IBM Digital Recommendations

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「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. 雲端服務

IBM Digital Recommendations 可讓「客戶」自動化及優化產生個人化供應建議的處理程序。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「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」供應項目，若要搭配使用 IBM Digital Analytics，則需個別之「雲端服務」訂用。IBM Content Recommendations 供應項目可將產生有關「客戶」網站之個人化內容建議的處理程序自動化及優化。IBM Content Recommendations 使用者介面可讓「客戶」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。

#### 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」供應項目，若要搭配使用 IBM Digital Analytics，則需個別之「雲端服務」訂用。IBM Product Recommendations 供應項目可讓「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。IBM Product Recommendations 使用者介面可讓「客戶」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。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

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站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）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。

### 3. 服務水準協定

IBM 依權利證明書之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("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。

#### 3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 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「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「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「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「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) 的百分之二十 (20) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與一個個別「雲端服務」有關之「請求」。

### 3.2 服務水準

「入埠資料蒐集」係指透過「雲端服務」的入埠資料處理元件來蒐集入埠資料。

雲端服務	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)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
小於 97.000%	20%

\*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：合約月份期間的「停用時間」總共 50 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 50 分鐘 = 43,150 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.884% 時為 2% 可用度扣抵
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

### 4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上支援系統、即時會談和電話（「技術支援」）提供。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook（IBM 軟體即服務支援手冊），內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
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，且顯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方案。	1 小時內
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務之服務業務特性或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
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 營業小時內
4	<b>最小業務影響：</b> 查詢或非技術要求	1 個營業日

## 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。

- a. 「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」。
- b. **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「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「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「雲端服務」供應項目之用途，「客戶 ID」與「實體 ID」相同。

- c. 「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」金額的計量單位，且其獨立於任何幣別。特定幣別「收入」金額必須依據轉換單位表 ([http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table)) 轉換為 RCU。每一 TRCU 授權代表「一千個 RCU」。「客戶」應取得足夠涵蓋在「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理或管理之收入金額之授權數。
- d. 「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「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。「客戶」應在「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」總數的授權。
- e. 「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「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。「客戶」應在「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「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。「客戶」應在「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」總數的授權。
- g. 「百萬元 YEN 銷售收入」- 是取得「雲端服務」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「雲端服務」追蹤的「百萬日元 (YEN)」來表示。「客戶」應在「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「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。「客戶」應在「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「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。「客戶」應在「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「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。「客戶」應在「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「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「萬元巴西幣 (BRL)」來表示。「客戶」應在「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」總數的授權。

## 5.2 設定費

設定費將明訂於「交易文件」中。

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

## 5.3 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

## 5.4 超額使用計費

若「客戶」在任何季度（自日曆年一月一日起算）「雲端服務」的實際用量超出 PoE 或「交易文件」中所指定授權三倍，則將根據所適用之 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。

## 5.5 遠端服務計費

「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。

### 5.5.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services

針對加入 IBM Product Recommendations 或 IBM Product Recommendations Analytics Independent 之「客戶」，本項服務視適用情況，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。

### 5.5.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services

針對加入 IBM Content Recommendations，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。

### 5.5.3 IBM Digital Recommendations Optimization

針對加入 IBM Product Recommendations 或 IBM Content Recommendations（或與該項加入相關）之「客戶」，本項服務視適用情況，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。

## 6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明「雲端服務」是要自動續約、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」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「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「雲端服務」，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

## 7. 其他資訊

### 7.1 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「客戶」適當的「客戶 ID」數目（在 1-10 之間），以符合「客戶」之建議需求。
- 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））

## 7.2 IBM 對「客戶資料」之使用

IBM 得基於非正式作業環境中之內部研究、測試及開發之目的而使用客戶資料，惟 IBM 需先移除可能洩露「客戶」之身分或專有商業程序之一切特徵。「客戶」得聯絡「技術支援中心」，選擇不將其資料使用於前項非正式作業目的。

## 7.3 隱私權注意事項及政策

「客戶」同意 (i) 提供清楚且明顯的鏈結，以鏈結至其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>)），以及「客戶」的資料蒐集及使用規定、(ii) 提供就 IBM（代表「客戶」）將 Cookie 及明確的 gif/web 引標置於訪客電腦，並說明使用此等技術的目的及利用，以及 (iii) 如法律有規定者，先取得網站訪客的同意，再由「客戶」或 IBM（代表「客戶」）將 Cookie 及明確的 gif/web 引標置於網站訪客的裝置上。