

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers 可讓製造商及經紀商在 Web 型環境中，就各項交易而傳送予參與零售商之簡報、協議、發票開立及調解等作業，實施自動化及簡化。

1.1.2 IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers 可讓製造商及經紀商在 Web 型環境中，就各項交易促銷活動而傳送予參與零售商之登錄、協議及調解等作業，實施自動化及簡化。Advanced Deal Management 併入製造商指定之產品視圖，以及交易保存檔，此等檔案容許透過品項、交易、發票及計費等項目進行存取及產生報告。Advanced Deal Management 併入其他功能以協助進行交易程序，包括交易抄寫、電子郵件警示、延伸可見度、基金追蹤及交易匯出。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

以下鏈結中之「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413336128041>

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)：IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，均載明於 IBM SaaS 支援概觀（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求時當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「十億收入轉換單位 (BRCU)」是取得本項「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-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) 轉換為 RCU。每一 BRCU 授權分別代表十億（十的九次方）個 RCU。「客戶」需取得足以涵蓋以下所定「收入」金額之 BRCU 授權數。
- 「百萬收入轉換單位 (MRCU)」是取得本項「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-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) 轉換為 RCU。每一 MRCU 授權代表「一百萬個 RCU」。「客戶」需取得足以涵蓋以下所定「收入」金額之 MRCU 授權數。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或等同的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 查核

「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項「雲端服務」期間及其後二年內有效。

5.2 Hub and Spoke Program

「客戶」確認各「雲端服務」係提供作為 "Hub and Spoke" 程式之一部分，僅限於供「客戶」搭配特定零售商一併使用。意指參與零售商已授予 IBM 非專屬性之限制授權，使其得為將前述「雲端服務」提供予其 CP 交易夥伴而使用該零售商之資料。不允許基於任何其他目的使用本「雲端服務」或參與零售商之銷售與產品資料。如係為「經紀商」之情形者，僅限搭配特定指明「被代理 CP 公司」一併使用。前揭參與零售商與 IBM 所訂合約因故終止者，IBM 應就受影響之本「雲端服務」，依「客戶」所適用期間之剩餘足月之月數，按比例將「客戶」已預付之未使用金額退還「客戶」。未使用之不足月月份，不予退款。

5.3 定義

下列名詞具有下述所規定的意義：

- 「**經紀商**」- 係指代表一家以上「CP 公司」，作為其銷售代理商，以處理總部及/或零售相關事宜之「客戶」。「經紀商」被授權就特定「產品種類」存取包含特定「所含零售商」之本「雲端服務」，且僅限代表特定指明「被代理 CP 公司」存取之。
- 「**被代理 CP 公司**」- 係指委由「經紀商」代其處理對零售商所為規劃促銷、供應項目提交及其他交易等事項有關陳述之「CP 公司」。
- 「**消費品**」或 **CP** - 係指任何為直接銷售給消費者而被生產或配銷之商品或其元件。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」之「客戶」。
- 「**所含企業**」- 係指「客戶」訂用「雲端服務」時所關聯之分公司、業務單位或通路（例如：實體商店與線上電子商務）。
- 「**所含地理位置**」- 係指「客戶」訂用「雲端服務」時之所在地理位置。
- 「**所含零售商**」- 係指「CP 公司」向其訂用以使用相關「雲端服務」之一位以上「零售商」。
- 「**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)」）。被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」應依 IBM 的合理決定。
- 「**零售商**」- 係指從事於銷售「消費品」的「客戶」，而所銷售產品是消費者直接消費使用的小型或個別貨品。
- 「**收入**」- 係定義為「所含地理位置」中「所含企業」之「銷售總額」。
- 「**銷售總額**」- 係指訂用本「雲端服務」之法律實體營業收入，不含所適用之營業稅，由「所含企業」依第一期或續約間前最後所提報之十二個整月銷售產品所產生。如因併購致「所含企業」之非既有組織之業務成長者，IBM 得重新計算「銷售總額」。併購如有影響「所含企業」之「銷售總額」者，「客戶」應即時通知 IBM。

未定義於本「服務說明」中之專有名詞，係於「雲端服務合約」中另有定義。