

IBM Incentive Compensation Management on Cloud

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

1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud

此基本「雲端服務」可將變動型付款（例如：佣金及紅利方案）之計算、報告及管理程序自動化。各基本「雲端服務」均包含一個正式作業實例、一個非正式作業實例及最多上限三年之資料歷程。「正式作業」實例可在雲端環境中提供本供應項目之完整正式作業用途。本「雲端服務」內含管理用戶端，用於建置報酬計劃邏輯、編製報告及配置本「雲端服務」之相關事項。此外，該用戶端亦內含 Web 入口網站，透過該 Web 入口網站，業務代表、營運人員及經理人可藉由 Web 介面檢視儀表板及執行某些功能（例如：核准報酬計劃文件後，再將該文件傳送予員工）。

本「雲端服務」亦包含下列災難回復及內容備份服務：

- 發生災難狀況時，IBM 應使用其資料中心網路中之軟硬體及網路基礎架構，盡力還原 貴客戶對本「雲端服務」之存取，並於 14 日內回復運作。災難狀況係指「不可抗力」狀況，即天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行政行為、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 合理控制而無法使用「雲端服務」之原因。
- 將以最後一次備份的內容回復環境，且該內容之資料減失範圍不大於備份時最後 24 小時內之資料，如下所述。
- 內容備份：備份係於每日製作，並於主要位置發生不可抗力事件時複製到離站位置。IBM 會持續保留備份：每隔七日，將製作完整資料庫備份，並於週內次日製作比對差異備份。IBM 將保留最後七日之每日差異備份及前 4 個完整備份（涵蓋 28 日活動之跨距）。於新完整備份建立後，即捨棄舊版本。備份將於其在磁碟型備份系統上處於靜止狀態時及傳輸至離站位置之期間施行加密。

1.2 IBM Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud

本選項授與「客戶」由單一「交易型受款人」使用本「雲端服務」之權利。「交易型受款人」係指基於收受交易所生報酬之目的，目前直接或間接與「客戶」訂有約定且由「雲端服務」管理或追蹤之合格參與者（定義於以下「計費度量」一節）。

1.3 IBM Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud

本選項授與「客戶」由單一「非交易型受款人」使用本「雲端服務」之權利。「非交易型受款人」係指基於收受非交易型報酬（包括且不限於紅利及受管理商業目標）之目的，目前直接或間接與「客戶」訂有約定且由「雲端服務」管理或追蹤之合格參與者。

1.4 IBM Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud

本選項提供「客戶」在本「雲端服務」中之單一「停效受款人」授權。「停效受款人」係指目前未直接或間接與「客戶」訂有約定，但持續由「雲端服務」管理或追蹤之合格參與者。

1.5 IBM Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud

本選項授與「客戶」由單一「管理使用者」使用本「雲端服務」之權利。管理使用者係指參與獎勵報酬計劃之訂定及/或後續管理之個人。

1.6 IBM Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud

「客戶」應取得足以涵蓋本「雲端服務」每月所處理「客戶」資料量之 IBM Incentive Compensation Management Data Volume 授權。IBM Incentive Compensation Management Data Volume 授權係依本文文件「計費度量」一節所定「百萬記錄明細行」度量銷售。資料磁區係透過本「雲端服務」予以監視，且可能受審核。

1.7 IBM Incentive Compensation Management Single Tenant Premium on Cloud

若本選項係透過完成匯款之匯票取得授權，則可提供「客戶」專用實體資料庫伺服器，而非實際上係與他人資料庫共用一部伺服器。

1.8 IBM Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud

於受款人收到首張匯票時提供一 (1) 個「正式作業」實例及一 (1) 個「非正式作業」實例。若本選項係透過完成匯款之匯票取得授權，則為本「雲端服務」之額外正式作業實例。

1.9 IBM Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud

於受款人收到首張匯票時提供一 (1) 個「正式作業」實例及一 (1) 個「非正式作業」實例。若本選項係透過完成匯款之匯票取得授權，則為本「雲端服務」之額外非正式作業實例。此實例僅限作為「客戶」非正式作業活動之一部分。

1.10 IBM Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud

若「客戶」購買 Data History Premium on Cloud，則本「雲端服務」最多可包含七年資料歷程，而不是像基本「雲端服務」包含三年。

1.11 IBM Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud

若「客戶」購買 Disaster Recovery Premium on Cloud 選項，IBM 應於「不可抗力」事件（如前揭第 1.1 節所示）致 IBM 不能運作本「雲端服務」後 5 日內恢復本「雲端服務」之運作。

1.12 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud

本選項可為「客戶」提供其已購買之 IBM Incentive Compensation Management on Cloud 之單一正式作業、QA 或開發實例額外效能。IBM 藉由其優化至「客戶」模型之 PureData Systems Mako Ultralite（或其相容）軟體驅動裝置交付本「雲端服務」，以提供額外效能。

1.13 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance Plus on Cloud

本選項可為「客戶」提供其已購買之 IBM Incentive Compensation Management on Cloud 之單一正式作業、QA 或開發實例額外效能。本選項藉由 IBM 優化至「客戶」模型之 PureData Systems Mako 6（或其相容）軟體驅動裝置交付本「雲端服務」，以提供較 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud 更多之效能。

1.14 IBM Incentive Compensation Management with Watson Analytics on Cloud

本「雲端服務」選項透過 IBM Watson Analytics 之功能提供有關雲端之統一分析體驗，並協助使用者著重在會衝擊其業務之驅動因素。「雲端服務」可將資料存取與預測分析步驟自動化，進而識別及說明隱藏模式與關係，以加速瞭解所發生事件的原因。本 IBM Watson Analytics 功能僅限為搭配儲存於 IBM SaaS 供應項目中之資料一併使用而提供。

本「雲端服務」選項包括下列功能：

- 提升使用者體驗 - 以可讓使用者瞭解資料並與資料互動之格式呈現資料與見解。
- 資料探索 - 以視覺化方式瀏覽資料並與資料互動，以找出型樣並衍生見解。
- 引導式分析探索 - 內嵌式預測分析，可自動執行統計相關性及重要驅動因素分析。
- 自然語言對話 - 透過關鍵字驅動之英文介面，以熟悉之商業用語與資料進行互動。
- 資料存取 - 自動存取資料，並以特定方式進行「客戶」資料備妥性之評分來進行分析，以強調可能對結果產生不良影響之潛在資料問題。
- 載入 .xls、.xlsx 或 .csv 檔案，該等檔案內不得超過 10,000,000 列及 500 欄。
- 總計儲存容量為 100 GB，其中包括載入雲端環境中之原始檔，以及在應用程式內建立之內容。
- 匯出成 PPT 檔案格式。
- Infographics
- 連線至 DropBox、Box 及 Microsoft OneDrive

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之「雲端服務」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。

本「雲端服務」業經美國-歐盟安全港認證 (US-EU Safe Harbor certified)。

3. 服務水準協定 (SLA)

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四個營業日內提出。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)
99% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
小於 95.0%	10%

*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 476 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 476 分鐘 = 42,724 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.9% 時為 5% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

4. 技術支援

在訂用期間，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 SaaS 支援手冊》之規定提供。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。

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. 「**存取**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「存取權」係指「雲端服務」之使用權。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定之計量期間，取得單一「存取權」之授權，才能使用「雲端服務」。
- b. 「**授權使用者**」- 是取得「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「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「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- c. 「**合格參與者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。個人或實體，取得由「雲端服務」管理或追蹤之任何服務遞送程式之參與資格者，即為「合格參與者」。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋於「雲端服務」內管理或追蹤之所有「合格參與者」的授權數。
- d. 「**實例**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- e. 「**百萬記錄明細行**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「記錄」是代表「雲端服務」所管理之任何實體或電子文件的資料，包括且不限於通話明細記錄、發票、方案、採購單、報價、收據、退貨、銷售訂單、排程及出貨。「記錄明細行」是使用「雲端服務」處理之「記錄」內的細項。各「百萬記錄明細行」授權均代表一個「百萬記錄明細行」。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之「記錄明細行」總數之「百萬記錄明細行」授權。

5.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

5.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「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依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

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」上所載。「權利證明書」將載明「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」提供九十日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. 其他條款

「客戶」同意 IBM 得於新聞報刊或行銷中公開發露「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

7.1 個人資料之處理

「雲端服務」可讓「客戶」輸入及管理內含所適用之隱私權法律可能視為個人資料及敏感性個人資料之內容：

- 聯絡資訊（例如：地址、室內電話號碼及手機號碼、電子郵件）
- 敏感性個人資料（例如：政府識別碼、出生日期、公民身分、護照號碼等資訊）
- 聘僱資訊（例如：教育、工作歷程、工作地點、薪酬與福利，以及績效）

「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或敏感性個人資料。「客戶」應負責判斷，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，本「雲端服務」是否符合「客戶」之需求。

7.2 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

7.3 內容之銷毀

IBM 將於「雲端服務」到期或終止，或基於「客戶」之要求而提早銷毀「客戶」之資料或內容。

7.4 客戶企業外部使用者

基於「雲端服務」之目的，「客戶」得提供存取權限予「客戶」企業外部使用者。前項使用者視同「雲端服務」使用者，並應取得適當授權。「客戶」仍應負責確認「雲端服務」使用者確實遵循該等條款。

7.5 非正式作業之限制

若「雲端服務」經指定為「非正式作業」，則只能使用「雲端服務」作為「客戶」非正式作業活動的一部分，包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、評比、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的「雲端服務」新增或延伸項目。

7.6 規範管理方案

「雲端服務」可以用來協助「客戶」符合法律、規章、標準或常規所規範的遵循責任。本「雲端服務」所提供的任何指示、建議用法或指引並不會構成法律、會計或其他專業之建議，「客戶」應謹慎以取得自己的法律諮詢或其他專家諮詢。「客戶」應負責確保「客戶」及「客戶」的活動、應用程式及系統遵守所有適用之法律、規章、標準及常規。「雲端服務」之使用並不保證遵循任何法律、規章、標準或常規。

7.7 第三人網站與服務

若「客戶」或「雲端服務使用者」將內容傳輸至「雲端服務」所鏈結至或存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及該「雲端服務使用者」同意 IBM 啟用任何此等內容傳輸，但是此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

7.8 使用之禁止

Microsoft 禁止下列使用行為：

禁止有高風險的使用行為：係指「客戶」不得在「雲端服務」失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（即「高風險使用行為」）的應用或情況中使用「雲端服務」。「高風險使用行為」包括且不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用「雲端服務」來儲存配置資料、工程及/或配置工具，或其他非控制應用程式，而且在「雲端服務」失效下，不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。