

## IBM Watson Analytics

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、其授權使用者及本「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. 雲端服務

#### 1.1 IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics 提供有關雲端的統一分析體驗，並協助使用者著重在會衝擊其業務之驅動因素。本「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「雲端服務」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洞察。
- 資料探索 - 以視覺化方式瀏覽資料並與資料互動，以找出型樣並衍生洞察。
- 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。

#### 1.2 Freemium Tier Access

本「雲端服務」可供使用者免費存取本服務 ("Freemium Tier")，惟受下列使用限制之規範：

- 「客戶」於其對 Freemium Tier 具有存取權限之前三十日，有權依以下所載方式存取 IBM Watson Analytics Professional 之功能。
- 單一使用者環境
- 載入及分析個別 .xls、.xlsx 或 .csv 檔。
- 總計儲存容量為 1 MB，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。
- 僅限將物件匯出成 PDF。

欲超出前述使用限制之「客戶」必須訂用 Watson Analytics Plus Edition 或 Watson Analytics Professional Edition。

IBM 於事前三個月為通知後，得取消 Freemium Tier 服務。「客戶」得選擇訂用 IBM Watson Analytics Plus Edition 或 Watson Analytics Professional Edition。

#### 1.3 IBM Watson Analytics Plus

IBM Watson Analytics Plus 為單一使用者環境，內含下列特性與功能：

- 從 .xls、.xlsx 或 .csv 檔案、支援雲端服務或支援關聯式資料庫管理系統 (RDBMS) 載入資料，該等檔案或系統須低於 1,000,000 列及 256 欄。總計儲存容量為 2 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
- 範本
- 連線至 DropBox、Box 及 Microsoft OneDrive

#### 1.4 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional 係為多使用者環境，包括 Watson Analytics Plus 之一切功能，以及下列其他特性與擴充功能：

- 從 .xls、.xlsx 或 .csv 檔案、支援雲端服務或支援關聯式資料庫管理系統 (RDBMS) 載入資料，該等檔案或系統須低於 10,000,000 列及 550 欄。
- 100 GB 總儲存容量
- 具備資料儲存功能之單承租人，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。
- 連線至 Cognos Analytics Reports

## 1.5 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated 係為多使用者雲端環境，包括 IBM Watson Analytics Professional 之一切功能，以及下列其他特性與擴充功能：

- 具備資料儲存功能之單承租人，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。
- 專用環境

## 1.6 選用服務

### 1.6.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

作為 IBM Watson Analytics Plus 之每月訂用附加程式，除合約規定層級中所定最大容量外，本「雲端服務」之每份訂用授權均另外提供 10 GB 儲存容量，限於儲存使用者建立之內容。

### 1.6.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

作為 IBM Watson Analytics Professional and Professional Dedicated 之每月訂用附加程式，除合約規定層級中所定最大容量外，本「雲端服務」之每份訂用授權均另外提供 50 GB 儲存容量，限於儲存使用者建立之內容。

## 1.7 設定服務

### 1.7.1 IBM Watson Analytics Jump Start

本設定服務最多提供 50 小時為上限之啟動活動遠端諮詢時間，包括 (1) 針對使用案例提供協助；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之證明可行實務進行輔導；(3) 針對首次資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議；(4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「啟動活動」）。本遠端交付設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自「客戶」之「權利證明書」中所載授權購買日起算九十日到期。

### 1.7.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

本設定服務最多提供上限 25 小時之啟動活動遠端諮詢時間，包括 (1) 針對使用案例提供協助；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之證明可行實務進行輔導；(3) 針對首次資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議；(4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「啟動活動」）。本遠端交付設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自「客戶」之「權利證明書」中所載授權購買日起算九十日到期。

### 1.7.3 IBM Watson Analytics Accelerator

本設定服務最多提供 50 小時為上限之遠端諮詢時間，用以執行各項活動，包括 (1) 針對使用案例提供協助，包括為支援一次性、時間點資料移動所為之資料移動使用案例；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之證明可行實務進行輔導；(3) 針對首次資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議（包括來源環境與目標環境之設定，以及資料移動使用案例所定義之資料移動之設定）；及 (4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「活動」）。遠端提供之設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自授權購買日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

## 1.8 Watson Analytics 中之「測試版功能」

本「雲端服務」隨附之「測試版功能」，不屬於本「雲端服務」之一部分。「測試版功能」係依本「雲端服務」之條款而提供，但以下另有規定者不在此限。IBM 於發行「測試版功能」時，其若干或一切功能可能並未當作產品或供應項目或並未將其納入產品或供應項目中。「客戶」僅被允許基於內部評估之目的而使用「測試版功能」，不得將其使用於正式作業環境。「客戶」得使用「測試版功能」直至 IBM 撤銷「測試版功能」或終止其存取權為止。IBM 在不負支援義務的情況下以「現狀」提供「測試版功能」，且不提

供任何明示或默示之保證，包括且不限於任何所有權、未涉侵權或不受干擾的保證，以及默示之適售性及符合特定效用的保證與條件。

「客戶」應採取預防措施，以防止於「測試版功能」停止使用時可能致使之資料滅失。

「客戶」同意 IBM 得使用「客戶」所提供之一切意見與建議。

## 2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特性及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」及資料保護特性之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一張以上。IBM 於本「雲端服務」有變更時，應依規定更新 Data Sheet。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet (IBM 可能予以修改) 適用於本「雲端服務」及其可用選項。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1380659608292>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特性，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

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 IBM 之資料處理附錄 (DPA) 及「DPA 附件」(網址：<http://ibm.com/dpa>) 適用於本合約並以參照方式成為本合約之一部分。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。

## 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。

### 3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大衝擊且「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」所致資安事故或「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，以本「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%

\*如本「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。

## 4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：[https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html)）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。

- a. 「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」取得額外之個別專用授權。「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。
- b. 「十億位元組 (GB)」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。一十億位元組 (GB) 係被定義為 2 之 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間任一時間點，於本「雲端服務」中管理之 GB 數量之授權。  
基於本「雲端服務」之目的，十億位元組 (GB) 係用於測量載入本「雲端服務」之未經壓縮資料集之大小。
- c. 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」(Engagement)。

### 5.2 設定費

所訂購之各項設定服務，其一次設定費係依「交易文件」所定費率支付費用。

### 5.3 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

### 5.4 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

## 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 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

### 7.2 啟用軟體

本「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。「客戶」僅限搭配本「雲端服務」之使用一併使用啟用軟體。啟用軟體依「現狀」提供。

### 7.3 IBM 對 Cognitive Analytics 客戶內容之使用

IBM 基於下列目的，得使用「客戶」提供予「雲端服務」之「客戶」內容與資料：IBM 就「雲端服務」之改善或加強所為之內部研究、測試及開發，或開發新服務，讓使用者享有更多客製化且更具意義之體驗。IBM 於其使用前述內容與資料時，得編譯及分析採用匿名化與聚集化格式之摘要資訊，以反映「客戶」之授權使用者對「雲端服務」之使用，並得準備報告、研究、分析，以及其他由於此編譯及分析所產生之工作產品（統稱「編譯資料」）。IBM 保留對「編譯資料」之所有權。

### 7.4 資料集不納入考量

若「客戶」備有 Watson Analytics for Social Media 之個別授權，則從 IBM Watson Analytics for Social Media 載入之「資料集」，其列數與欄數於判斷檔案大小時，不納入考量，但需依適用之 Watson Analytics 層級之儲存總容量限制計之。

「資料集」係指 IBM Watson Analytics for Social Media 所產生之分析輸出。

### 7.5 第三人內容（資料與服務）

本「雲端服務」可能包含可連接或用以存取下列項目之鏈結：第三人之資料服務、資料庫、Web 服務、軟體或其他第三人內容（統稱「內容」）。此內容之存取係依「現狀」提供，不提供任何明示或默示之保證，包括所有權、未涉侵權或不受干擾之保證，以及默示之適售性及符合特定效用的保證與條件。前述存取得由相關第三人隨時依其自行決定而終止。「客戶」可能需要另行與第三人另外簽署個別合約，才能存取或使用此等內容。IBM 非為此等個別合約之當事人，且「客戶」同意遵循此等個別合約之條款，以作為本「雲端服務」之明示條件。