

IBM Commerce Insights

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. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights 是一種解決方案，可協助 IBM eCommerce 平台 (WebSphere Commerce V8 或 WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud 服務) 的商業使用者，根據分析和商業資料，做出更好、更周全的決策。Commerce Insights 可讓使用者在其商店型錄和線上網站的環境定義中，檢視網路分析資料、庫存資料和銷售計劃資料。Commerce Insights 可讓商業使用者採取直接的行動，在其 IBM eCommerce 平台中執行推銷策略。

IBM Commerce Insights 針對不同的資料來源，提供資料資訊來源和檔案上傳選項，其中包括：

- 來自 WebSphere Commerce 或 Commerce on Cloud 編寫實例的產品和種類資訊來源
- 來自庫存系統的庫存資料資訊來源
- 產品和種類的銷售計劃資料檔案上傳
- 來自 IBM Digital Analytics 的網路分析資料

IBM Commerce Insights 包含 IBM Digital Analytics 的元件。IBM Digital Analytics 此一解決方案可讓「客戶」追蹤與網站互動的訪客，並依此資料的蒐集提供報告與關鍵績效指標 (KPI)。「雲端服務」之資料蒐集，係透過「伺服器呼叫」進行。「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「用戶端 ID」所起始的。此標記資料後續交由此「雲端服務」處理，進而產生可透過 Commerce Insights 使用者介面來使用的報告，以利瞭解訪客行為。

針對 IBM Digital Analytics 服務，將提供「客戶」適當的「用戶端 ID」數目，在未向「客戶」收取額外費用的情況下，不超過 10 個「用戶端 ID」數目。前項 10 個「用戶端 ID」可以是個別獨立 ID；或者，在多網站環境中，前項 10 個「用戶端 ID」可以是廣域親項 ID 與子項 ID 之組合（其中子項 ID 可於聚集報告中累積更新至廣域親項 ID）。

IBM Commerce Insights 中包含的 IBM Digital Analytics 元件可為每個網站 / 「用戶端 ID」提供資料蒐集和保留功能。所儲存的「標準報告資料」包含從原始資料產生的實作典範報告，不需「客戶」設定，每晚都會自動加以處理。此「雲端服務」將持續儲存「客戶」的「標準報告」二十七 (27) 個月。

「客戶」可以選擇使用 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange 來標記網站。Digital Data Exchange 解決方案可提供「客戶」單一介面，用以配置及部署網站及行動式頁面標記。Digital Data Exchange 可供「客戶」管理 IBM 標記及 IBM 事業夥伴標記，以部署於「客戶」之 Web 或行動式網站。Digital Data Exchange 使用者介面提供對標記處理程序之直接控制，可讓使用者依規則集定義頁面標記及頁面群組，以判斷標記執行。Digital Data Exchange 之「客戶」得依多重環境之需求，管理 IBM 標記、IBM 事業夥伴標記及客製 JavaScript 或專有程式碼之現行及先前部署。

1.1 選用性附加程式

IBM Commerce Insights for Watson Analytics 是選用性附加程式解決方案，可讓商業使用者有現成且一致的資料，可使用 IBM Watson Analytics 來深入探查及視覺化。Commerce Insights for Watson Analytics 將源自 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service 的網路分析資料轉換，並代表「客戶」自動將資料載入「客戶」的 IBM Watson Analytics 服務中。

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service 提供資料資訊來源配置和啟動模組，可讓「客戶」直接指定及排程每日資料匯出，包括「客戶」在「雲端服務」中的可用原始資料。資料匯出交付項目由已定義格式的多個檔案（由「客戶」選取）組成，此等檔案包含有關前日的「訪客」頁面視圖、產品視圖、商店、訂單、登錄及其他被追蹤活動的特定資訊。「客戶」可以使用所提供的 IBM Digital Analytics Import 使用者介面來配置 Digital Data Feed 匯入模組。

IBM Watson Analytics Personal Edition 或 IBM Watson Analytics Professional Edition 訂閱必須分開購買。

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 (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三個營業日內提出。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）
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 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 500 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{「停用時間」} 500 \text{ 分鐘} \\ = 42,700 \text{ 分鐘} \\ \hline \text{總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 5% 可用度扣抵
---	--------------------------------

4. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、電話及線上問題單系統提供。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	顯著業務影響/服務停機： 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	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內
3	次要業務影響： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內
4	些微業務影響： 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. 「作用中使用者」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一個「作用中使用者」係指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」的唯一人員。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋已存取本「雲端服務」的「作用中使用者」數目的授權數。

基於本「雲端服務」之目的，如有提供多個「雲端服務」承租人實例之情形者，各個「雲端服務」承租人實例均需要個別的 **Active User** 授權。

- b. 「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 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠存取及使用「雲端服務」的每一個實例的授權。

5.2 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。

5.3 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」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. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。