

IBM Watson Commerce Insights

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

IBM Watson Commerce Insights 此一解決方案可協助「客戶」根據分析及商業資料，運用線上及全通路行銷領域商業使用者之重要見解，做出更好、更周全之決策。

Watson Commerce Insights 可與下列電子商務平台及資料來源整合，以提供見解。

目前包括下列平台：

- IBM Digital Commerce 或 IBM WebSphere Commerce V7 Feature Pack 3 以上版本
- 第三人電子商務平台 - 需要額外整合。

資料來源包括：

- 來自 IBM Digital Commerce 或 IBM WebSphere Commerce 之產品及種類資訊來源或其他電子商務來源
- 來自 IBM Digital Analytics、Google Analytics 或 Adobe Analytics 之網路分析資料
- 來自庫存系統之庫存資料
- 來自成本來源之成本資料
- 產品及種類之銷售計劃資料

此外，本「雲端服務」允許從「客戶」公司內部所使用之全通路交易式來源，汲取已完成交易訂單之「訂單明細行」（「全通路訂單資料」），以下載明各供應項目每月上限。所汲取之「全通路訂單資料」之「訂單明細行」超過上限者，須額外購買下述 IBM Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines 附加程式。

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 Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Monitor

本「雲端服務」提供下列特定功能 (features)：

- a. 應時全通路商業視圖
- b. 在商業使用者運作方式之環境定義（例如：電子商務商店視圖）中進行分析
- c. 預先配置資料來源
- d. 商業協助，例如：比較（與計劃、過往比較）及分級等視圖之可執行視圖
- e. 自動化動作，例如：種類排序條件
- f. 全通路訂單資料限制：每月上限二百五十萬個訂單行

1.1.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Learn

本「雲端服務」提供下列特定功能 (features)：

- a. Watson Commerce Insights Monitor 之一切功能
- b. 透過支持證據通知應予留意之異常業務狀況（收入、利潤），並提出建議行動。
- c. 全通路訂單資料限制：每月上限一千二百五十萬個訂單行

1.2 選用服務

可隨同 IBM Watson Commerce Insights Monitor 或 IBM Watson Commerce Insights Learn 一併購買下列「附加程式」。

1.2.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines

本附加程式之各授權，除前揭適用供應項目之訂單明細行上限外，允許每月汲取額外十萬個「訂單明細行」之全通路訂單資料。

1.2.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer

本 Watson Commerce Insights Analyzer 附加程式包含對 IBM Watson Analytics Professional 之存取權及使用權，並可讓「客戶」從本「雲端服務」中，將其 Web 分析資料之資料（「已載入分析資料」）自動載入 Watson Analytics Professional。

Watson Analytics Professional 係為多使用者環境，內含下列所有功能：

- a. 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。
- b. 100 GB 總儲存容量
- c. 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。
- d. 連線至 IBM Cognos Analytics Reports
- e. 匯出成 PPT 檔案格式。
- f. Infographics
- g. 範本
- h. 連線至 DropBox、Box 及 Microsoft OneDrive

Watson Analytics Professional 僅得用於支援本「雲端服務」，且僅得與「已載入分析資料」及從 Analytics Exchange 新增之額外「客戶」資料（「已載入分析資料」之延伸資料）搭配使用。此外，使用 Watson Analytics Professional 支援本 Watson Commerce Insights Analyzer 附加程式項下「雲端服務」，並不包含對「Twitter 內容」之存取及使用，亦即禁止存取及使用之。

1.2.3 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer Storage 50 Gigabyte

提供作為 IBM Watson Commerce Insights Analyzer 每月訂用項目之附加程式，除 IBM Watson Analytics Professional 供應項目條款許可之 100 GB 上限外，本「雲端服務」之各授權均分別提供額外 50 GB 之內容儲存容量。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Readiness Planning Service

本項設定服務針對啟動有關建置 IBM Watson Commerce Insights 之技術及商業部署計劃之活動，提供最多上限 8 小時之遠端諮詢，包括：IBM 將協同「客戶」一併審查 IBM Watson Commerce Insights 之特定功能，以及可用之潛在資料整合。IBM 將協助「客戶」建置可持續涵蓋多項網站更新項目之部署專案計劃。部署計劃可能涵蓋資料整合、檢視商業工具中之資料，檢視客戶體驗中之資料，以及在「客戶」環境中以適當可行之方式，在已連接電子商務平台中採取行動。

本項設定服務須另外付費購買，且須先購買本「雲端服務」。本項遠端交付設定服務係按「客戶」交易文件所載「約定」購買。不論是否用完所有時數，本項服務於交付時及協同「客戶」一併審查部署計劃電子檔時，即視為完成。

1.3.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Technical Deployment Assistance

本項選用設定服務針對啟動有關執行 IBM Watson Commerce Insights 之技術部署計劃之活動，提供最多上限 40 小時之遠端諮詢，包括：指導「客戶」如何利用指派予「客戶」、「系統整合者」（如「客戶」有採用者）及 IBM 之作業，執行整體部署計劃。如係為由 IBM 執行之工作，將為「客戶」或「系統整合者」（如「客戶」有採用者）提供知識移轉，以利「客戶」後續以適當方式持續更新各項變更。IBM 不保證原購買時數是否足以執行部署計劃。

本項遠端交付設定服務係按「客戶」交易文件所載「約定」購買。不論是否用完所有時數，本項服務於在約定時數內交付聯合規劃指派之技術作業時，即視為完成。

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。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=F941B2C058B711E5AAAA084C1D9D5D44>

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，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（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%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

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」：

- 「授權使用者」係指被授權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」之特定使用者。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 所稱十億位元組 (GB)，指由「雲端服務」處理、或於其中使用、儲存或配置之 2 之 30 次方位元組資料。
- 「訂單明細行」為「雲端服務」所管理或處理訂單上之行項目。

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 測試帳戶授權使用

依要求，並經 IBM 同意，IBM 得基於前置正式作業開發及測試之目的，授與「客戶」對本「雲端服務」個別實例之存取權限（「測試帳戶」）。「測試帳戶」之提供，依下列條款為之。

本「雲端服務」之「客戶」得申請一個本「雲端服務」之「測試帳戶」，以用於開始進行正式作業前測試其與「客戶」電子商務網站之整合情況。「客戶」僅限於將「測試帳戶」使用於開發及測試之用途（包括並限於功能及/或整合測試），不得將「測試帳戶」使用於正式作業之用途。「測試帳戶」不另收費用之「授權使用者」數量，以三個為限。

IBM 係在不負支援義務之情況下以「現狀」提供「測試帳戶」，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「測試帳戶」停止使用時可能致使之資料減失。

6. 置換條款

6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因「客戶」使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別「客戶」者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得使用「內容」及於提供本項「雲端服務」時由「內容」所生其他資訊（「見解」除外），惟需移除個人識別碼，俾以在不使用其他資訊之情形下，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。