

## IBM Watson Analytics for Social Media

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 Watson Analytics for Social Media

IBM Watson Analytics for Social Media 是一種線上服務，可讓「客戶」從某些「第三人應用程式」及/或「第三人網站」存取「內容」（但受制於該等「第三人應用程式」及/或「第三人網站」之可用性），並可讓「雲端服務使用者」定義主題、執行分析及使用預先套裝的報告來檢視結果。對於使用「雲端服務」所取得之結果，由「客戶」自行負責。「雲端服務」之「授權使用者」授權包含 500,000 個「文件」。如需額外文件，得以 1 百萬為單位購買之。

#### 1.2 IBM Watson Analytics for Social Media Plus

IBM Watson Analytics for Social Media Plus 包含 IBM Watson Analytics for Social Media 之一切功能。

- 包含 10 位使用者。
- 「單一承租人」- 包含至多每月 1,000,000 份文件及每一專案 5,000,000 份文件（所稱每一專案，指於該承租人內各使用者之間所共用之專案）。

#### 1.3 IBM Watson Analytics for Social Media Professional

IBM Watson Analytics for Social Media Plus 包含 IBM Watson Analytics for Social Media 之一切功能。

- 包含 25 位使用者。
- 「單一承租人」- 包含至多每月 5,000,000 份文件及每一專案 10,000,000 份文件（所稱每一專案，指於該承租人內各使用者之間所共用之專案）。

使用者係指有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。

#### 1.4 IBM Watson Analytics for Social Media Additional Documents

本「雲端服務」之額外文件，得以 1 百萬為單位購買之。每一百萬個文件授權代表一個「百萬文件」。

### 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)。

本「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：個人資料或機密個人資料。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。

### 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)
< 99.0%	2%
< 97.0%	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

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 2% 可用度扣抵
---	--------------------------------

## 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《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. 「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。
- 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. 「百萬文件」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「文件」係為固定數量的資料，而這些資料被封裝在文件標頭（標示文件開始）及標尾（標示文件結束）記錄或實體文件的電子檔中。每一百萬個文件授權代表一個「百萬文件」。「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「文件」總數之「百萬文件」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」上所載。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。

### 7.1 額外資訊補充定義

**雲端服務** - 本合約中所稱「雲端服務」，係指一種軟體服務，且不包括「內容」、「第三人應用程式」或「第三人網站」。

**「分析報告」** - 係指藉由分析程序及從「內容」衍生資料所產出之結果或輸出。

**「內容」** - 係指資訊、軟體及資料，包括且不限於由「客戶」及其授權使用者所建立、提供、上傳或傳輸之「個人資料」、超文字、標記語言、檔案、Script、程式、錄音、音效、音樂、圖形、影像、Applet 或 Servlet。「內容」亦包括由「客戶」提供或為其提供，或由 IBM 或其供應商代表「客戶」從「第三人網站」存取之全部或部分資訊或資料。本 IBM 雲端服務合約中所稱「內容」一詞，以本服務說明所定義之「內容」取代之。

**「第三人應用程式」** - 係指由 IBM 以外之個人或實體所提供，與「雲端服務」互連之應用程式與軟體。

**「第三人網站」** - 係指第三人網站，包括且不限於內含社群媒體內容之網站，例如：Facebook、Klout 及 Twitter。

**「推文 (Tweet) ID」** - 係指針對各推文 (Tweet) 所產生之特殊識別碼。

**「推文 (Tweet)」** - 係指 Twitter 服務使用者所公開張貼之文章，其本文長度不超過 140 個字元。

**「Twitter 內容」** - 係指「推文」(Tweet) 與「推文 (Tweet) ID」、公眾 Twitter 使用者基本資料設定檔資訊，以及其他為「客戶」提供之 Twitter 資料與資訊。

**「Twitter 標示」** - Twitter 名稱或 IBM 為「客戶」提供之標誌。「客戶」對「Twitter 標示」所為之使用，受本合約及 Twitter Brand Assets and Guidelines (Twitter 品牌資產與準則) 之規範，其所在網址如下：  
<https://Twitter.com/logo>。

### 7.2 內部使用

除本「合約」中有關「雲端服務」之使用限制以外，從「雲端服務」取得之報告、結果及其他輸出，僅限供「客戶」之內部使用而提供，不得用於提供服務予第三人。「客戶」不得將從「雲端服務」取得之報告、結果或其他輸出，以再授權、出租、出借或其他任何方式提供予第三人。

### 7.3 「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」之存取及使用

本「雲端服務」為「客戶」提供定義、選取及存取來自「第三人應用程式」與「第三人網站」之「內容」的方法，惟僅供「客戶」於本「雲端服務」內使用。「內容」並非 IBM 或其供應商所有，亦非由其等控管，IBM 及其供應商未授與或提供「內容」中之任何權利。「內容」可能包括不合法、不正確、誤導、不雅或其他有爭議之資料。IBM 或其供應商對於「內容」不負檢查、過濾、驗證、編輯或移除之義務。但 IBM 或其供應商得依其自己之判斷行使前項行為。

本「雲端服務」可能包含專門設計來與「第三人應用程式」及「第三人網站」（例如：Facebook 或 Twitter 應用程式）互連之特性。除本「合約」中針對「內容」要求之授權以外，「客戶」另需提供 IBM 必要授權及對「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」之存取權，以代表「客戶」操作本「雲端

服務」。「客戶」可能需要與第三人簽署個別的「合約」，才能存取或使用「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」。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，以為本「雲端服務說明」之明確條件。

「客戶」於使用其所存取之「內容」作為本「雲端服務」之一部分時，應嚴守下列規定：(a) 依本「雲端服務」功能所許可之方式執行「內容」之分析及產生「分析報告」，(b) 僅限於本「雲端服務」內顯示「內容」。

「客戶」於其顯示「Twitter 內容」時，須依 <https://dev.twitter.com/terms/display-requirements> 網址中 Twitter 之顯示需求而顯示「Twitter 內容」。

「客戶」於使用其所存取之「Twitter 內容」作為本「雲端服務」之一部分時，僅限依本使用條款之規定顯示「Twitter 標示」，惟「Twitter 內容」之來源歸屬 Twitter。

## 7.4 限制

除本「合約」中所載有關「雲端服務」之使用條款以外，「客戶」另應遵守下列規定：

- a. 不得搭配「雲端服務」存取或使用「第三人網站」、「第三人應用程式」或「內容」，包括但不限於複製、修改或製作任何衍生著作（若複製、修改或製作任何衍生著作係違反所適用之隱私權法律或其他法律、第三人授權之條款、合約或其他條款或限制）。
- b. 不得對第三人散布、示範、展示或以其他方式提供「雲端服務」或「內容」，但與「內容」提供者訂立合約取得許可者不在此限。
- c. 不得存取或使用「雲端服務」之任一部分以建立或助長於具競爭性之產品或服務。
- d. 不得獨立於「內容」所關聯之「內容」而蒐集、快取或儲存「內容」所包含之位置資料或地理資訊，亦不得基於任何原因而使用「內容」所包含之位置資料或地理資訊，但為識別「推文」(Tweet) 中所標示之位置者不在此限。
- e. 不得將「內容」與其他資料合併，但該「內容」顯然一律歸屬於該來源者不在此限，例如：除非「推文」(Tweet) 顯然歸屬於 Twitter，否則，不得予以合併。
- f. 不得基於非法或歧視之目的，將作為「雲端服務」之一部分而被存取之「內容」用於進行少數個人或單一個人之分析。
- g. 不得基於公開顯示面對消費者之「內容」之目的，提供「內容」之視覺化、過濾或管理等功能，包括且不限於針對大眾市場媒體與娛樂活動、線上小組件整合或視覺化、電視播送、戶外電子廣告牌或其他類似媒體，而顯示「內容」。
- h. 不得在「雲端服務」中使用「內容」或其提供之分析作為廣告網路之一部分，但與該「內容」相關之「第三人網站」或「第三人應用程式」另有書面明文授權者不在此限。
- i. 不得基於下列目的，在「雲端服務」中使用「Twitter 內容」或其提供之分析：為比較一段時間內之電視節目效益，或為針對所定義的其他電視節目集或其子集而比較電視節目效益，建立應用程式，使用相同或類似之方法執行一系列定期產生並以時間為依據之措施。
- j. 不得基於任何目的，使用在存取及使用隨附於「雲端服務」之「內容」時所取得之累計使用者度量值（例如 Twitter 使用者或帳戶之數量），但與該「內容」相關之「第三人網站」或「第三人應用程式」另有書面明文授權者不在此限。
- k. 不得將「內容」使用在本合約所允許限定用途以外之用途。

## 7.5 依第三人行為所為之終止

### 7.5.1 由 IBM 終止

除本「合約」中之暫停及終止之權利以外，倘若提供者停止提供「第三人網站」或「第三人應用程式」或「內容」，或其所訂條款對 IBM 及其供應商、客戶或任何第三人造成重大負擔或風險，或者，IBM 知悉或有理由認為透過「雲端服務」處理特定內容係侵害第三人權利（包括智慧財產權）之行為，IBM 得停止提供對應之「雲端服務」特性，且毋須對「客戶」為退款、扣抵或其他補償之行為。

「客戶」於其知悉與「客戶」之「雲端服務」使用行為相關而可能造成對「客戶」提出索賠或要求時，應立即通知 IBM 任何該等事件或情況。「客戶」於 IBM 提出要求時，應向 IBM 提供與該等事件或情況相關的所有資訊。

## 7.5.2 由「客戶」終止

除本「合約」中之暫停及終止之權利以外，倘若提供者停止提供「第三人應用程式」、「第三人網站」、「內容」或對該等應用程式、網站或內容之使用條款實質變更，且「客戶」證實該等情形對「客戶」使用「雲端服務」之能力確實造成重大且永久影響，則「客戶」得通知 IBM 終止其「雲端服務」訂用之全部或部分。前項「雲端服務」訂用之終止，於行使前述終止通知後三十日生效，但前述第三人服務於此三十日之期間內回復其可用性者不在此限。有本節所定之終止情形者，IBM 將退還終止生效日後被終止訂用之剩餘期間所涵蓋之預付費用予「客戶」。

「客戶」無權依據 IBM 就其「雲端服務」或任何「第三人網站」、「第三人應用程式」或「內容」之未來方向或意向所為聲明而行使終止之行為。除非本「合約」另有規定，否則就第三人產品或服務之無法使用，「客戶」無權終止亦未被授與行使退款、扣抵或其他補償之權利。

## 7.6 存取及儲存

於本「合約」終止或到期時，IBM 就「客戶」因使用「雲端服務」而取得之查詢、「內容」或結果及其他輸出，對「客戶」不負任何快取、儲存或提供之義務。

## 7.7 使用限制

「客戶」對「雲端服務」之使用受各項限制之規範，例如儲存體、查詢數量之限制或其他限制。此外，另有以下額外使用限制：「客戶」不得基於監視「雲端服務」之可用性、效能或功能，或其他任何評比或競爭力之目的而存取「雲端服務」。使用限制將記載於使用者說明文件或線上「雲端服務」。「雲端服務」可能提供隨需應變資訊供「客戶」監視使用情形。若「客戶」逾越使用限制，IBM 得自行判斷，協同「客戶」減少使用量以符合使用限制之規定。

## 7.8 隱私權

「客戶」同意，IBM 於蒐集專為協助提升使用者使用體驗之使用統計資料與資訊時，得使用 Cookie 及追蹤技術蒐集個人識別資訊，及/或依 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 網站之規定訂定與使用者互動之方式。

## 7.9 侵犯著作權

尊重其他人的智慧財產權是 IBM 的政策。若要報告侵害著作權資料，請造訪 Digital Millennium Copyright Act Notices 網頁，網址為 <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>。

## 7.10 使用之禁止

Red Hat 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。

## 7.11 範例著作物

「雲端服務」可能包含識別為「樣本資料」的某些元件或其他資料。「客戶」僅限於本「合約」之授權權利限制規定範圍內，供內部使用而複製及修改「範例著作物」；惟「客戶」不得變更或刪除「範例著作物」所含之任何著作權資訊或注意事項。IBM 在不負支援義務的情況下以「現狀」提供「範例著作物」，且不提供任何明示或默示之保證，包括任何所有權、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。

## 7.12 「內容」之保證與免責聲明

縱有本「合約」規定之保證，仍僅以「現狀」、「現有」且含一切錯誤而提供「內容」，「客戶」對「內容」之使用，其風險由「客戶」自行承擔。IBM 不提供任何明示及默示之擔保及責任，包括未提供適售性、品質、效能、符合特定用途、未涉侵權、所有權之一切默示保證，以及因「內容」相關交易、使用或貿易實務過程所生一切保證。IBM 不保證對「內容」之存取並無中斷或無錯誤。本保證之免責聲明可能不適

用於依法不得拋棄或免除保證責任之某些法律管轄地區。任何各該保證之期限僅為自本「合約」生效日期起算三十 (30) 天 (但各該法律另有規定者不在此限)。本「合約」所定 IBM 對「客戶」應負之損害賠償責任，在任何情形下均不適用於「客戶」對「內容」之存取及使用。

### 7.13 據以規範美國政府使用行為之「Twitter 條款」

「Twitter 內容」係為「商品」，該用詞定義於 48 C.F.R. 2.101，包含「商用電腦軟體」及「商用電腦軟體說明文件」，此二用詞同於 48 C.F.R. 12.212 中所用者。政府機關不得使用、修改、改作、重製、發行、演出、發表、揭露或散布「Twitter 內容」，但本「雲端服務說明」之條款另有明文許可者不在此限。此外，政府機關應遵循 48 C.F.R. 12.212 及 48 C.F.R. 227.7202-1 至 227.7202-4。「客戶」如係以美國、州或地方政府機關之員工或代表等正式身分使用「Twitter 內容」，且「客戶」依法不能接受本服務說明中之管轄區、審判地或其他條款者，該等條款不適用於該機關，但以所適用法律規定之範圍為限。承包商/製造商為 Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103。

### 7.14 使用限制 - 文件

- 「客戶」限於在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間內使用一切「文件」授權。
- 「客戶」購買「文件」後未於計量期間結束前使用完畢者，「客戶」無權就該等「文件」要求退款。

### 7.15 來自歐盟會員國、冰島、列支敦斯登、挪威、瑞士及土耳其等國家之個人資料

若「客戶」提供個人資料予 IBM 或「IBM 雲端服務」，則就「客戶」與 IBM 之間而言，視同「客戶」為該等個人資料之唯一控制者 (controller)，且「客戶」係指定 IBM 為處理該等個人資料之處理者 (processor) (該等名詞定義收錄於 EU Directive 95/46/EC)。「客戶」於其結合個人資料而使用「雲端服務」時有違反所適用資料保護法之虞者，不得使用該產品。除非本「雲端服務說明」另有規定，否則，IBM 僅限依本「雲端服務說明」，基於提供「雲端服務」之必要而處理前揭個人資料，且「客戶」同意該項處理係依「客戶」之指示為之。「客戶」同意 IBM 得使用全球各地之承包商 (包括其他 IBM 公司) 提供「雲端服務」。如係由承包商處理「客戶」之個人資料者，「客戶」同意其已於本「雲端服務說明」執行日獲悉該等承包商之詳細資料，且 IBM 將於其承包商有任何變更時通知「客戶」。

IBM 將於合理範圍內與「客戶」合作以實現其法律需求，包括允許「客戶」存取前揭個人資料。如法律規定須就個人資料之保護簽訂其他合約，雙方當事人應簽訂之。「客戶」同意 IBM 得跨境傳輸 貴客戶之個人資料，包括「歐洲經濟區」(EEA) 以外之國家或地區。因此，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之 EC Decision 2010/87/EU，按其對應之角色簽訂個別標準未修改之「歐盟範本條款」合約。前述合約，縱使係由關係企業所簽訂，其所生一切爭議或責任，仍視為本「合約」之條款所生雙方當事人間之爭議或責任。倘 IBM 就作為「雲端服務」一部分所處理或保護個人資料之方式進行變更，而且此變更導致「客戶」無法遵循資料保護法，則「客戶」得於 IBM 將此變更通知「客戶」後之 30 日內，以書面通知 IBM 終止受影響之「雲端服務」。