

IBM Customer Experience Analytics

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、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 Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition ("Basics Edition") 之設計，可讓行動式應用程式從業者利用各種指引，自行實作核心 Customer Experience Analytics 特性之行為及可用性功能。本版本以每月訂用之方式提供，包括下列項目：

- 最多上限 100,000 個 CX 事件
- 最多上限五 (5) 位授權使用者之授權
- 行為報告資料保留十二 (12) 個月
- 講習會重播保留二 (2) 日
- 可用性資料保留三十 (30) 日
- 存取「支援」討論區之授權

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition 資料中心可用性

Basics Edition 資料中心位於歐盟。「客戶」如欲變更 Basics Edition 資料中心（僅限變更一次），必須取得新授權，並自行負責移轉其配置。Basics Edition 資料不得於資料中心間進行移轉。

1.1.2 Basics Edition 除外條款

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition 之訂用不含下列資源與服務：

- 服務水準協定（請參閱「3. 服務水準協定」）
- 技術支援（請參閱「4. 技術支援」）
- 設定、未足月及超額使用等費用（請參閱「5. 授權與付款資訊」）

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard ("Standard Edition") 解決方案可讓「客戶」將其訪客透過裝置、通道及接觸點所為全通路路程視覺化。本「雲端服務」包含三種主要功能：

- 數位分析可讓「客戶」追蹤與網站互動的訪客，並以此資料蒐集為依據，提供報告與關鍵績效指標。於已追蹤訪客針對某個「實體 ID」起始標記事件後，便會蒐集本「雲端服務」之資料。此標記資料後續交由此「雲端服務」處理，進而產生可透過「雲端服務」使用者介面來使用的報告，以利瞭解訪客行為。
- 行為及可用性分析有助於「客戶」藉由分析資料中之行為及可用性問題，進而瞭解及提升其訪客之體驗，該等資料包括應用程式互動、裝置資訊及被擷取並傳送至本「雲端服務」之使用者內容。
- 路程分析會從數位分析、行為分析及可用性分析中之事件蒐集資料。前揭事件係透過 IBM Universal Behavior Exchange API 予以存取。「客戶」在 IBM Universal Behavior Exchange 中連接資料後，即得於報告中使用本「雲端服務」之其他外部事件。路程分析會處理從 IBM Universal Behavior Exchange 接收之事件及受眾資料，以產生本「雲端服務」之儀表板、視圖及路程報告。

本「雲端服務」之訂用費用包括下列項目：

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Web 分析報告資料之資料保留授權 (800 日)、行為報告資料之資料保留授權 (460 日)、講習會重播 (7 日) 及可用性資料 (30 日)

1.2.1 本「雲端服務」之訂用費用包括下列項目：

- 根據 IBM 的評估，將提供「客戶」50 個「用戶端 ID」，以符合其數位分析需求。一旦超出 50 個，任何追加的「用戶端 ID」均應另外付費。
- 一組可客製為五種不同縱向產業別之數位分析報告：「內容」、「內容/商務」、「金融服務」、「旅遊」或「零售」。此等報告可再進一步客製為各種視圖，作為電視報告輸出的變化形式。「客戶」可建置特定報告工具，以依據所蒐集之數位分析資料建立新報告。
- 每一「用戶端 ID」提供四 (4) 個往回行銷歸因視窗 (marketing attribution windows)。「客戶」可為三 (3) 個視窗調整其設定 (視窗期間及歸因邏輯)，但其中一個需被固定設定一日期間及最後點選歸因邏輯 (last-click attribution logic)。
- IBM Digital Analytics Benchmark (視適用情況而定，並以每一「用戶端 ID」為依據)
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange (視適用情況而定，並以每一「用戶端 ID」為依據)
- IBM Digital Analytics Import (視適用情況而定，含有 Category Definition File、Enterprise Products Report 及 Forecast Metrics 之標準資料匯入模組)
- IBM Digital Analytics Export (視適用情況而定，並以每一「用戶端 ID」為依據)
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support (視適用情況而定，並以每一「用戶端 ID」為依據) 可能需要收取移轉費。
- 每一「用戶端 ID」儲存之「報告資料」包括標準報告及由「雲端服務」處理之特定報告與儀表板。此「雲端服務」將持續儲存「客戶」之 Explore 報告二十七個月。此報告的轉出也將影響客製報告視圖。附註：「訂用期間」將保留「標題度量」資料及套用至「標題」度量之區段。

1.2.2 數位分析功能適用之 IBM Customer Experience Analytics 測試用戶端 ID

數位分析功能適用之 IBM Customer Experience Analytics 測試用戶端 ID - 「客戶」可獲得一 (1) 個「用戶端 ID」(稱為「測試用戶端 ID」)，用以在非正式作業環境中進行測試。「客戶」可在 cm_support@us.ibm.com 網站聯絡「技術支援中心」，要求額外的「測試用戶端 ID」，每一「客戶」最多可要求的「測試用戶端 ID」上限總數為十 (10) 個。「測試用戶端 ID」每日僅限使用 100,000 次「伺服器呼叫」。若單日所接收之「伺服器呼叫」次數超過 100,000 次，IBM 得立即停止蒐集「測試用戶端 ID」相關資料。「測試用戶端 ID」係預定僅限使用於測試用途，因此，所啟用之特性有所限制，且針對該等 ID 而蒐集及處理之資料，至多保留五 (5) 星期。「客戶」可透過 IBM Customer Experience Analytics 存取有關「測試用戶端 ID」資料之報告功能。「測試用戶端 ID」報告中無法使用訪客登錄資料。有下列情形之一者，將關閉測試報告，並刪除一切測試資料：(a) 連續三十 (30) 日無使用者登入「測試用戶端 ID」；或 (b) 連續三十 (30) 日未傳送資料至「測試用戶端 ID」。在連續六 (6) 個月未使用之後，「測試用戶端 ID」將被完全刪除。

IBM Digital Analytics 訂用者，其最近一期之「訂用期間」係依 IBM Digital Analytics SD 之規定訂定者，得繼續存取依 IBM Digital Analytics SD 之規定提供之標準 IBM Digital Analytics 特性，至發生下列情況時為止 (以較早發生者為準)：(a) 「客戶」之 IBM Customer Experience Analytics 訂用到期或終止；或 (b) IBM 從市場撤銷 IBM Digital Analytics 供應項目。前項繼續存取，應透過現有 IBM Digital Analytics 使用者介面為之。「客戶」透過明確附加程式服務組件取得額外 Explore Report Credits、Digital Analytics Report Segments 或 Attribution Windows 之現行訂用授權者，得繼續存取相同授權層級之特性，至發生下列情況時為止 (以較早發生者為準)：(a) 「客戶」之 IBM Customer Experience Analytics 訂用到期或終止；或 (b) IBM 從市場撤銷 IBM Digital Analytics 供應項目。具體而言，客戶仍得於 IBM Digital Analytics 使用者介面中存取額外 Report Segments 及 Attribution Windows，並得從 IBM Customer Experience Analytics 使用者介面建立未受限制之由使用者定義之報告。

客戶於其 Customer Experience Analytics 合約續約時所選擇保留先前取得授權之 Digital Analytics 附加程式服務 (例如：Digital Recommendations、LIVEmail、Digital Data Feed 等等服務)，仍保留為個別授權，但亦繼續保持不中斷之狀態，且無需任何實作費用。

IBM Universal Behavior Exchange 為 IBM Customer Experience Analytics 之技術必備項目。新使用者可透過線上登錄表單進行存取登錄，網址如下：<https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>。

1.3 選用特性

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Session Replay Data Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長已儲存資料元素保留時間之選項。Session Replay Data Retention Extension 係以下列增量提供，可新增至基本 IBM Customer Experience Analytics 講習會重播資料保留（7 日）：

- 額外 7 日
- 額外 14 日
- 額外 21 日
- 額外 49 日
- 額外 77 日
- 額外 105 日

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

IBM Digital Analytics Suite 訂用包含對 IBM LIVEmail、IBM Lifecycle、IBM Digital Data Feed 及 IBM Multichannel Analytics 之存取權限。

a. IBM LIVEmail

此解決方案可讓「客戶」建立訪客區段，並將此等區段推播至業經認證的「電子郵件服務提供者 (ESP)」名單，以執行設定目標的電子郵件行銷活動。

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

此解決方案可讓「客戶」執行報告，以評估網站訪客在延長的時段（最多以 400 日為上限）後是否達到關鍵網站約定里程碑。

c. IBM Digital Data Feed

此服務提供部署於 IBM Digital Analytics Export 應用程式內的資料資訊來源配置及啟動模組。此服務可讓客戶直接指定及排程每日資料匯出，包括可在本「雲端服務」中使用之「客戶」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」從 IBM Digital Analytics Export 使用者介面中選取）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。

d. IBM Digital Analytics Multichannel

此服務提供三 (3) 個額外的資料匯入解決方案，如下所示：

- Multichannel Import
- Visitor Registration Fields Import
- Data Extensions Import。就每一「用戶端 ID」被授權匯入的 Data Extensions 數量規定於「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中。

1.4 Ongoing Services

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service 係為遠端交付訂用服務，依各授權之規定，每月提供 10 小時個人化支援服務。此服務提供個人化支援服務，由技術單一聯絡人提供 Customer Experience Analytics 支援。未用時數自次月起即不得延用。本服務將與 Customer Experience Analytics 訂用項目同時終止。

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址：<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>）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。

「客戶」以資料控制者之身分認定，技術及組織上所採取之安全措施適用於受保護資料之處理及性質所涉風險者，本「雲端服務」得用於處理內含個人資料之內容。「客戶」理解本「雲端服務」不提供用於保護

機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料之特性。「客戶」確認 IBM 不知內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評量。

2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」實作下列安全特性：

- 對從使用者之瀏覽器或行動式裝置傳輸至本「雲端服務」之資料進行加密
- 對本「雲端服務」中處於靜止狀態之資料進行加密
- 可讓「客戶」於瀏覽器或應用程式之擷取點，對個人資料或機敏性資料進行封鎖
- 可讓「客戶」於 IBM Customer Experience Analytics 內，對伺服器端進行封鎖或遮蔽
- 高度企業密碼規則
- 對從本「雲端服務」傳輸至「客戶」指定位置之匯出資料進行加密
- 可讓「客戶」封鎖個人資料或機敏性資料，防止遭受擷取並儲存於本「雲端服務」
- 可讓本「雲端服務」遮蔽個人資料點（例如：IP 位址），不予顯示

本「雲端服務」於 IBM 網路與 IBM Customer Experience Analytics 之間進行資料傳輸時會加密內容。「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時將內容加密。

IBM 之 Privacy Shield 憑證內含本「雲端服務」，並於「客戶」選擇將本「雲端服務」交由位於美國之資料中心管理時生效，本「雲端服務」受「IBM Privacy Shield 隱私權原則」之拘束，該原則載明於下列網址：http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

3. 服務水準協定

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」未來發票扣抵方式提供之，該項扣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」所致資安事故或「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%
< 98%	5%
< 97%	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 50 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 50 分鐘 = 42,700 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 2% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上支援系統、電話、會談及線上問題提報系統提供。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	重要業務影響/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	輕微業務影響： 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」中指定之下列其中一種計費度量而銷售：

- a. 「事件」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「事件」授權係以有關「雲端服務」之使用之特定事件發生次數為基礎。「事件」授權係限定於本「雲端服務」，且不得與另一「雲端服務」或事件類型之其他「事件」授權替換、交換或累計。「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，取得足夠涵蓋所發生之每一事件的授權數。

基於本「雲端服務」之目的，「事件」係指「客戶體驗事件」(「CX 事件」)。「CX 事件」係指「當下」所觀察有關「客戶」之事件，並作為本「雲端服務」統一計量依據。前揭事件可視同與時間維度值相關之事項，該值係用以確立事件發生之時日(一般而言，無時日戳記者，以最少之時日為準)。「Standard Edition」之「CX 事件」分為三類：「路程事件」、「行為事件」或「數位事件」。

- (1) 「路程事件」係指一種透過 API 接收並直接置於特定「雲端服務」中之行銷互動或事件，所稱特定「雲端服務」係指關聯於唯一的「實體 ID」、時間日期戳記或名稱/說明之「雲端服務」。一個「百萬 CX 事件」等於四個「百萬路程事件」。
- (2) 一個「行為事件」係指與本「雲端服務」所擷取之應用程式在網路層次(例如：透過 http 或 https 進行之要求與回應配對(即所謂的「命中」[Hit]))或其他層次所進行之數位互動。一個「百萬 CX 事件」等於一個「百萬行為事件」。
- (3) 所稱「數位事件」，係指「伺服器呼叫」。「百萬次伺服器呼叫 (MSC)」是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「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「實體 ID」所起始的。對於每一個唯一的「實體 ID」，

不同「實體 ID」所處理的「伺服器呼叫」將當作唯一「伺服器呼叫」來計數。「實體 ID」會區分及/或控制對於「雲端服務」中資料的存取權，而此「雲端服務」可能包含來自一個以上「客戶」網站的已處理資料。一個「百萬 CX 事件」等於五個「百萬數位事件」。

「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所處理事件數目之「百萬 CX 事件」授權。

Basics Edition 之「CX 事件」係指與本「雲端服務」所擷取之應用程式在網路層次（例如：透過 http 或 https 進行之要求與回應配對（即所謂的「命中」[Hit]））或其他層次所進行之數位互動。

- b. 「約定」- 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」。

5.2 設定費

起始一次設定費適用「交易文件」所定費率與付款期限。

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 超額使用計費

若「客戶」於其年訂用期間之「雲端服務」實際用量超出 PoE 或「交易文件」中所載授權用量之十二 (12) 倍，則將根據適用的 PoE 或「交易文件」中特定的超額使用費率，對「客戶」開立超額使用的發票。

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. 附加條款

7.1 一般條款

「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。

7.2 資料保留

下列「雲端服務」特定資料元素僅限於「雲端服務」內部使用：Web 分析報告資料（800 日）；行為報告資料（460 日）；講習會重播資料（7 日）；以及可用性分析資料（30 日）（「資料保留期間」）。IBM 於「資料保留期間」過期後，可能會從 IBM 之網路與系統移除該等資料元素，且於訂用期間終止或過期後三十日，在任何情形下，IBM 均得銷毀該等資料元素之一切複本及其他任何相關「客戶」資料。「客戶」應保留為與「雲端服務」搭配使用而提供之一切內容之備份複本。

7.3 第三人網站或其他服務的鏈結

若「客戶」或「雲端服務」使用者將內容傳輸至「雲端服務」所鏈結至或可存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「IBM 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。

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

雖然 Benchmark Services 是「雲端服務」的標準組件，但是可以自由選擇是否參與。「客戶」可透過下列網址聯絡「技術支援中心」，選擇不參與：cm_support@us.ibm.com。「客戶」瞭解 IBM 在提供任何 Benchmarking Service 時，必須準備、存取、處理及分析有關「IBM 客戶」的「摘要資料」，並使用「客戶」的「摘要資料」，來移入每一個 IBM Benchmarking Service 中使用的「聚集資料」。IBM 不得將「客戶」之「摘要資料」中任何可識別「客戶」或其產品品牌或商標的方式，揭露給任何第三人，也不可以將其公開，對於任何「訪客」亦然。根據前述，只要與提供的 IBM Benchmarking Service 有關，本「合約

」將不得限制 IBM：(i) 新增「客戶」的「摘要資料」至其他客戶的「摘要資料」，以建立「聚集資料」儲存池，使用「客戶」的「摘要資料」來存取或分析「聚集資料」，或者揭露或使用此類「聚集資料」；或 (ii) 使用「客戶」的「摘要資料」，以提供「服務」給「客戶」，並讓「客戶」可以參與 **IBM Benchmarking Service**。任何情況下，皆不得揭露「客戶」的「摘要資料」，但事先取得「客戶」書面核准，則不在此限。未經 IBM 的事先書面許可，「客戶」不得散布或以其他方式供他人存取任何 **IBM Benchmarking** 報告或其內容，或將任何「摘要資料」或「聚集資料」提供給「客戶」或任何第三人，但可能與客戶使用的「服務」有關之顧問及承包商，而且在每一種情況中，其等都遵守類似於「合約」機密條款的機密合約者，不在此限。**IBM Benchmarking** 報告及其內容與「聚集資料」都是 IBM 的財產，而且是「合約」機密條款所述的「IBM 機密資訊」。若「客戶」之員工及顧問被告知有義務不得將這類報告或其內容散布給第三人，則「客戶」可以提供 **IBM Benchmarking Service** 報告的複本，並可讓他們存取該報告。

- a. 「摘要資料」應該定義為單一 IBM 客戶的關鍵績效指標 (KPI) 度量。
- b. 「聚集資料」應該定義為所有「摘要資料」，其來自每一個參與 **IBM Benchmarking Service** 的「IBM 客戶」，包括其客戶群。
- c. 「客戶群」應該定義為不少於四 (4) 個參與 **IBM Benchmarking Service** 之「客戶」的群組，根據銷售的產品及目標市場（例如，服裝、珠寶、辦公室文具等），每一個「客戶群」的每一個成員都從事於類似的商業領域。