

IBM Watson Customer Experience Analytics

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 Customer Experience Analytics* 為提供整個客戶生命週期之數位客戶路程及體驗相關資訊，而擷取、管理及分析客戶資料。IBM Watson Customer Experience Analytics 包含下列解決方案型之版本與服務：

- IBM Watson Customer Experience Analytics - Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics - Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics - Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics - Mobile Basics Edition

*所稱不含版本識別碼之 IBM Watson Customer Experience Analytics，適用於一切版本。

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 Watson Customer Experience Analytics - Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics - Essentials Edition 以每月訂用之方式提供，包括下列項目：

- 數位分析：利用 Web 及行動式分析儀表板和評比管理數位行銷、計算各行銷通路之投資報酬率、執行數位內容特定分析，以及使用訪客活動告知及擬定已設定目標之行銷計劃。
- 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，作為現成可用報告之變化形式。「客戶」可建置特定報告工具，針對所蒐集之數位分析資料建立新報告。
- 路程分析：經由裝置、通道及接觸點，將客戶路程視覺化。
- 講習會之搜尋及重播：檢視留存之行動式及 Web 講習會，以瞭解及解決客戶之困境及應用程式問題。

本項「雲端服務」供應項目之訂用費用包括下列項目：

- a. 根據 IBM 之評估，將提供「客戶」最多 50 個「用戶端 ID」，期能符合其數位分析需求。一旦超出 50 個，任何追加之「用戶端 ID」均應另外付費。
- b. 本訂用費用包含 50 位「授權使用者」。逾越前述所含 50 位「授權使用者」者，可就所需之每一額外「授權使用者」購買 Behavioral Analytics Additional Users。
一位「授權使用者」係指有權透過任何方法直接或間接（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」之特定個人。
- c. 路程分析特定功能未訂定使用者人數限制。
- d. 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)。
- e. IBM Digital Analytics Benchmark（視適用情況而定，並以每一「用戶端 ID」為依據）。
- f. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange（視適用情況而定，並以每一「用戶端 ID」為依據）。
- g. IBM Digital Analytics Export（視適用情況而定，並以每一「用戶端 ID」為依據）。
- h. 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。
- i. 每一「用戶端 ID」儲存之「報告資料」包括標準報告及由本「雲端服務」處理之特定報告與儀表板。本項「雲端服務」將儲存「客戶」之「特定報告」，儲存期間自報告所定報告期間之最後一日起算，

為期 800 日。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。

- j. 總計八百日之數位分析報告資料。
- k. 總計二日之講習會重播資料保留。
- l. 儲存傳送至 Watson Customer Experience Analytics 之 IBM Universal Behavior Exchange (UBX) 資料，儲存期間為 800 日。
- m. 儲存路程分析報告，儲存期間自報告所定報告期間之最後一日起算，為期 800 日。
- 數位分析功能適用之 IBM Watson Customer Experience Analytics - Essentials Edition Test Client IDs

「客戶」總共可獲得一 (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，所啟用之特定功能有所限制，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 Watson 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。

- 數位分析功能適用之 IBM Watson Customer Experience Analytics - Essentials 版本

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 特定功能，至發生下列情況時為止（以較早發生者為準）：(a) 「客戶」之 IBM Watson 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。前述繼續存取，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定功能，至發生下列情況時為止（以較早發生者為準）：(a) 「客戶」之 IBM Watson 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 Watson 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，且無需任何實作變動。

- IBM Universal Behavior Exchange 功能

IBM Universal Behavior Exchange 為 IBM Watson 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>。

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics - Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics - Standard Edition 包含 Essentials 之一切功能、「測試客戶 ID」、報告資料、「授權使用者」及資料保留，並包含行為報告資料及資料保留：

- 行為及可用性分析：產生有關從行動式及 Web 應用程式、互動、裝置資訊及使用者內容擷取後傳送至本「雲端服務」之行為及可用性（熱點圖）資料之報告。
- 「認知困境」分析：自動偵測困境、警示、學習，並可讓「客戶」調整其所指定行動式及 Web 應用程式頁面之臨界值。
- 總計三百六十五日之行為報告資料。
- 總計七日之講習會重播資料保留。

- 總計三十日之可用性（熱點圖）資料保留。

Standard Edition 之訂用費用包括下列項目：

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics - Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics - Premium Edition 包含 Standard 之一切功能、「測試客戶 ID」、「報告資料」、「授權使用者」及資料保留，並包含延長資料保留及下列功能：

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights：此訂用項目提供對 IBM LIVEmail、IBM Lifecycle、IBM Digital Data Feed 及 IBM Multichannel Analytics 之存取權。
- 總計十四日之講習會重播資料保留。
- 總計九十日之可用性（熱點圖）資料保留。

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics - Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics - Mobile Basics Edition 之設計，可讓行動式應用程式從業者利用指引，自行實作核心 Watson Customer Experience Analytics 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：

- 每月一百萬個 CX 事件 - 適用於所購買之 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition。
- 五位授權使用者。
- 十二個月之行為報告資料。
- 二日之講習會重播保留。
- 三十日之可用性（熱點圖）資料保留。
- 存取「支援」討論區之授權。

請注意：本「雲端服務」不包含「服務水準協定」扣抵。

a. IBM Watson Customer Experience Analytics - Mobile Basics Edition Data Center Availability

Basics Edition 係於德國進行管理。「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。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Watson 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 Watson Customer Experience Analytics Essentials、Standard 或 Premium Edition 講習會重播資料保留：

- 額外七日
- 額外十四日
- 額外二十一日
- 額外四十九日
- 額外七十七日
- 額外一百零五日

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

本 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights 訂用項目包含對 IBM LIVEmail、IBM Lifecycle、IBM Digital Data Feed 及 IBM Multichannel Analytics 之存取權。

a. **IBM Digital Analytics Lifecycle**

此解決方案可讓「客戶」執行報告，以評估網站訪客是否達到關鍵網站約定里程碑（最多以四百日為上限）。

b. **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。

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**。每一「用戶端 ID」被授權匯入之 **Data Extension** 數量，規定於「客戶」之「交易文件」中。

1.2.3 **IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On**

本項「雲端服務」為混合式雲端解決方案，可供「客戶」將其網路資料流量資料傳送至本「雲端服務」，以取得其他客戶見解之選項。本解決方案支援一切使用者階段作業之網路資料流量被動擷取，並可讓「客戶」配置及評估用以追蹤網路與伺服器錯誤之事件，以及監視足以影響使用者體驗之效能問題。此外，「客戶」亦得深入探查個別階段作業，以評估 **HTML** 要求與回應資料，進而瞭解客戶難題之主要原因。本解決方案要求「客戶」必須安裝及維護一套輕型就地部署基礎架構，用以將網路資料流量轉遞至雲端環境。

本項「雲端服務」包含下列項目：

- 7 個曆日之滾動 **Network Capture Data**。
- **Passive Capture Application** - 擷取 Web 應用程式之一切要求與回應。
- **Data Transport Application** - 處理要求與回應之資料、過濾或加密敏感性資料，並將資料遞送至 **Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics** 供應項目。

1.2.4 **IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension**

本項「雲端服務」提供選項，可讓「客戶」選擇延長若干已儲存資料元素之保留期間，該選項係以下列增量提供，並可新增至 7 日之基本 **Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data** 保留期間：

- 額外 7 個曆日滾動保留 **Network Capture Data**，最多共可儲存 14 個曆日滾動 **Reporting Capture Data**。
- 額外 14 個曆日滾動保留 **Network Capture Data**，最多共可儲存 21 個曆日滾動 **Reporting Capture Data**。
- 額外 21 個曆日滾動保留 **Network Capture Data**，最多共可儲存 28 個曆日滾動 **Reporting Capture Data**。
- 額外 49 個曆日滾動保留 **Network Capture Data**，最多共可儲存 56 個曆日滾動 **Reporting Capture Data**。
- 額外 77 個曆日滾動保留 **Network Capture Data**，最多共可儲存 84 個曆日滾動 **Reporting Capture Data**。

- 額外 105 個曆日滾動保留 Network Capture Data，最多共可儲存 112 個曆日滾動 Reporting Capture Data。

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

本「雲端服務」可讓「客戶」將 Akamai 網路資料傳送至 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics，例如：錯誤碼、BOT 及快取資料流量等資料。此作法可將資料擴增至 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics，協助「客戶」瞭解及改善其終端使用者體驗。「客戶」須為現行 Akamai 客戶。存取本服務之使用者數量，受「客戶」之基本 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 訂用項目之限制。本「雲端服務」訂用費用包括七個曆日之滾動 Capture Data。本項「雲端服務」之授權，以「每月百萬次互動」為基礎。「互動」係指對 Akamai 伺服器提出要存取物件之 HTTP 要求「點閱」。「Akamai 點閱」大小上限為 100 KB 已傳輸出資料。若「Akamai 點閱」大小超過 100 KB，「Akamai 點閱」大小總數應除以 100 KB，並無條件進位至下一個整數，以決定計入「每月百萬次互動」授權之「互動」總次數。「客戶」超過其總計授權「每月百萬次互動」者，應予收取超額使用費。

1.2.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

本服務提供讓「客戶」可以延長保留某些已儲存資料元素之選項。Capture Data Retention Extension 係以下列增量提供，可新增至基本 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 訂用項目之 Capture Data Retention（保留期間為七日）。「客戶」享有同於基本 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 訂用項目及 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector 附加程式之滾動 Capture Data Retention 曆日數。

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

1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

階段作業匯出提供依據所定準則匯出階段作業之功能。「客戶」可依其使用案例，以不同格式匯出階段作業。「客戶」可利用 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 原始階段作業資料下載進行資料分析。此外，「客戶」可利用上傳方式將已匯出檔案傳回 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 使用者介面，以進行階段作業重播，進而協助解決需要長期線上互動記錄之各種使用案例。「客戶」可對匯出作業進行排程、管理及監控。

本項「雲端服務」之訂用費用包括下列項目：

- 於所購買之 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 保留期間內執行 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data 之匯出功能。
- 於 IBM Cloud Object Storage 中享有額外保留已匯出資料三個曆日。「客戶」須取得個別儲存體容量，始得享有額外三日之已匯出資料保留日數。
- 本項「雲端服務」之授權，以「每月百萬次互動」為基礎。所稱已匯出資料大小，係指已匯出資料之「互動」大小上限為 20 MB 之「互動」。超過 20MB 之「互動」，應無條件進位至下一個 20MB 增量，並計入「客戶」之授權「每月百萬次互動」總次數。「客戶」超過其總計授權「每月百萬次互動」者，應予收取超額使用費。

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

此解決方案可讓「客戶」追蹤非「客戶」本身網站上訪客所進行之檢視，以瞭解行銷印象（例如：顯示橫幅廣告、小組件、聯合視訊、微型網站等）如何影響訪客的網站轉換。

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長保留某些已蒐集資料與報告之選項，即：

- 延長保留 Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 資料（視適用情況而定）。
- 延長保留 Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 報告（視適用情況而定）。

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Additional Marketing Attribution Windows 之授權可讓客戶使用超出「雲端服務」所含預設數量的額外往回尋找行銷歸因視窗 (marketing attribution windows) 的數量。所訂用的行銷歸因視窗 (marketing attribution windows) 的額外數量是總計的數量，而非僅針對每一「用戶端 ID」的數量。提供給多重「用戶端 ID」的行銷歸因視窗 (marketing attribution windows)，在計算授權數量時，應計為多個歸因視窗。

1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

超過基本訂用項目所含「用戶端 ID」之額外「用戶端 ID」，得依下列增量購買之：10、20、40、80、160、320。

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations 提供下列功能：

- 可讓「客戶」在其電子郵件行銷活動及其他行銷通路中，將產生有關「客戶」網站之個人化產品建議的處理程序自動化及優化。
- 商業規則管理元件可讓「客戶」對解決方案親緣性演算法所產生之最終產品建議，進行細部調整。
- 內含之 A/B 測試元件，有助於利用 A/B/C & D 分割測試判斷不同產品建議供應策略對於網站訪客轉換所造成的相對影響。

「客戶」必須取得 Watson Customer Experience Analytics 之授權，始得使用本服務。

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

本項「雲端服務」所提供之服務，與 Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations 相同，但無需訂用 Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics。

本「雲端服務」的訂用包括下列項目：

- 根據 IBM 的評量，將提供「客戶」適當的「用戶端 ID」數目（在 1-10 之間），俾為符合「客戶」之建議需求。
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import（含有標準資料匯入模組（Category Definition File、Enterprise Products Report 及 Forecast Metrics））。

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

本項「雲端服務」為附加程式，且需訂用 IBM Watson Customer Experience Analytics，始得使用之。

Watson Customer Experience Analytics AdTarget 係一種解決方案，可讓「客戶」選取造訪者活動及區段識別代號，並以聯合作業之方式，將該資訊提供予獲得 IBM 認證之顯示畫面廣告夥伴，惟至多以三個夥伴為限。訪客活動及區段資料隨後由「客戶」之夥伴使用，供其在訪客離開「客戶」之網站後，對該等訪客提供相關廣告。

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

本項「雲端服務」為附加程式，且需訂用 IBM Watson Customer Experience Analytics，始得使用之。

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations 解決方案可將產生有關「客戶」網站之個人化內容建議的處理程序自動化及優化。Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations 使用者介面可讓「客戶」判斷內容建議策略及定義「客戶」專屬商業規則，以符合「客戶」需求。

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

本項「雲端服務」為附加程式，且需訂用 IBM Watson Customer Experience Analytics，始得使用之。

Watson Customer Experience Analytics 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，並可供「客戶」管理 IBM 標記及 IBM 事業夥伴標記，以部署於其 Web 或行動式網站。Watson Customer Experience Analytics 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。「客戶」於購買 Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange 後，「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。

本項「雲端服務」包含標準啟用，至多可提供五 (5) 小時遠端交付實作服務，供「客戶」起始加入 Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange。「服務」的所有時數不論是否用完，均自 IBM 通知「客戶」已可存取「雲端服務」之當日起算九十日到期。

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics - Essentials Edition Onboarding Services

本 Cloud Service Onboarding 為必要設定服務，此服務同時提供程序協助、產品配置協助及產品諮詢活動，以啟用本「雲端服務」。本服務會經由前述程序指派一位上線顧問，協同「客戶」代表進行相關事宜，包括有關實作之建議及指引。本項「雲端服務」就 Essentials Edition 提供下列三個遠端交付「上線服務設定」選項，該等選項限於九十日內使用：

a. 上線服務 (Digital Analytics 及 Tealeaf CX on Cloud)

- 針對一個網站 (依品牌網域) 或一個行動式應用程式之 IBM 數位分析標籤實作，提供上限四十八小時之數位分析「服務」之建議。
- 最多上限六十小時之一個 Web 或行動式 Web 重播使用案例之 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK。
- 配置路程報告功能，並與 IBM Universal Behavior Exchange 整合。

b. 上線服務 (Digital Analytics)

- 針對一個網站 (依品牌網域) 或一個行動式應用程式之 IBM 數位分析標籤實作，提供上限四十八小時之數位分析「服務」之建議。
- 配置路程報告功能，並與 IBM Universal Behavior Exchange 整合。

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud)

- 最多上限六十小時之一個 Web 或行動式 Web 重播使用案例之 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK。
- 配置路程報告功能，並與 IBM Universal Behavior Exchange 整合。

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics - Standard Edition 上線服務

本 Cloud Service Onboarding 為必要設定服務，此服務同時提供程序協助、產品配置協助及產品諮詢活動，以啟用本「雲端服務」。本服務會經由前述程序指派一位上線顧問，協同「客戶」代表進行相關事宜，包括有關實作之建議及指引。本項「雲端服務」就 Standard Edition 提供下列三個遠端交付「上線服務設定」選項，該等選項限於九十日內使用：

a. 上線服務 (Digital Analytics、Tealeaf CX on Cloud 及 Tealeaf CX Overstat)

- 針對一個網站 (依品牌網域) 或一個行動式應用程式之 IBM 數位分析標籤實作，提供上限四十八小時之數位分析「服務」之建議。
- 最多上限為一百小時之一個 Web 或行動式 Web 重播使用案例之 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 及 IBM Tealeaf CX Overstat Services。IBM Tealeaf CX Overstat 配置及 Tealeaf 行為分析可能包含以下若干項目：
 - 使用案例之 Funnel 報告，最多五個步驟 - 亦即，結帳、登錄或報價等程序。
 - 前述使用案例其中一個步驟之棄用報告 - 依各種使用者/客戶屬性分段，例如：瀏覽器、使用者類型、作業系統及平台。

- 前述使用案例其中一個步驟之困境報告 - 亦即，新增品項至購物車，但購物車因發生錯誤而清空。
- 錯誤訊息 - 產生有關使用者/客戶或系統/應用程式錯誤及完成此程序之影響之報告。
- IBM Tealeaf CX Overstat 屬性配置可加強熱點圖或表單欄位分析，以產生有關瀏覽器及平台之報告。
- 配置路程報告功能，並與 IBM Universal Behavior Exchange 整合。

b. 上線服務 (Digital Analytics)

- 針對一個網站 (依品牌網域) 或一個行動式應用程式之 IBM 數位分析標籤實作，提供上限四十八小時之數位分析「服務」之建議。
- 配置路程報告功能，並與 IBM Universal Behavior Exchange 整合。

c. 上線服務 (Tealeaf CX on Cloud 及 Tealeaf CX Overstat)

- 最多上限為一百小時之一個 Web 或行動式 Web 重播使用案例之 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 及 IBM Tealeaf CX Overstat Services。IBM Tealeaf CX Overstat 配置及 Tealeaf 行為分析可能包含以下若干項目：
 - 使用案例之 Funnel 報告，最多五個步驟 - 亦即，結帳、登錄或報價等程序。
 - 前述使用案例其中一個步驟之棄用報告 - 依各種使用者/客戶屬性分段，例如：瀏覽器、使用者類型、作業系統及平台。
 - 前述使用案例其中一個步驟之困境報告 - 亦即，新增品項至購物車，但購物車因發生錯誤而清空。
 - 錯誤訊息 - 產生有關使用者/客戶或系統/應用程式錯誤及完成此程序之影響之報告。
 - IBM Tealeaf CX Overstat 屬性配置可加強熱點圖或表單欄位分析，以產生有關瀏覽器及平台之報告。
 - 配置路程報告功能，並與 IBM Universal Behavior Exchange 整合。

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics - Premium Edition Onboarding Services

本 Cloud Service Onboarding 為必要設定服務，此服務同時提供程序協助、產品配置協助及產品諮詢活動，以啟用本「雲端服務」。本服務會經由前述程序指派一位上線顧問，協同「客戶」代表進行相關事宜，包括有關實作之建議及指引。本項「雲端服務」就 Premium Edition 提供下列三個遠端交付「上線服務設定」選項，該等選項限於九十日內使用：

a. 上線服務 (Digital Analytics、Tealeaf CX on Cloud 及 Tealeaf CX Overstat)

- 針對一個網站 (依品牌網域) 或一個行動式應用程式之 IBM 數位分析標籤實作，提供最多上限一百零八小時之「服務」建議，包括 Lifecycle Insights (LiveMail、Lifecycle、Digital Data Feed 及 Multi-Channel) 及 Product Recommendations。
- 最多上限為一百小時之一個 Web 或行動式 Web 重播使用案例之 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 及 IBM Tealeaf CX Overstat Services。IBM Tealeaf CX Overstat 配置及 Tealeaf 行為分析可能包含以下若干項目：
 - 使用案例之 Funnel 報告，最多五個步驟 - 亦即，結帳、登錄或報價等程序。
 - 前述使用案例其中一個步驟之棄用報告 - 依各種使用者/客戶屬性分段，例如：瀏覽器、使用者類型、作業系統及平台。
 - 前述使用案例其中一個步驟之困境報告 - 亦即，新增品項至購物車，但購物車因發生錯誤而清空。
 - 錯誤訊息 - 產生有關使用者/客戶或系統/應用程式錯誤及完成此程序之影響之報告。
 - IBM Tealeaf CX Overstat 屬性配置可加強熱點圖或表單欄位分析，以產生有關瀏覽器及平台之報告。
 - 配置路程報告功能，並與 IBM Universal Behavior Exchange 整合。

b. 上線服務 (Digital Analytics)

- 針對一個網站 (依品牌網域) 或一個行動式應用程式之 IBM 數位分析標籤實作, 提供最多上限一百零八小時之「服務」建議, 包括 Lifecycle Insights (LiveMail、Lifecycle、Digital Data Feed 及 Multi-Channel) 及 Product Recommendations。
- 配置路程報告功能, 並與 IBM Universal Behavior Exchange 整合。

c. 上線服務 (Tealeaf CX on Cloud 及 Tealeaf CX Overstat)

- 最多上限為一百小時之一個 Web 或行動式 Web 重播使用案例之 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 及 IBM Tealeaf CX Overstat Services。IBM Tealeaf CX Overstat 配置及 Tealeaf 行為分析可能包含以下若干項目：
 - 使用案例之 Funnel 報告, 最多五個步驟 - 亦即, 結帳、登錄或報價等程序。
 - 前述使用案例其中一個步驟之棄用報告 - 依各種使用者/客戶屬性分段, 例如: 瀏覽器、使用者類型、作業系統及平台。
 - 前述使用案例其中一個步驟之困境報告 - 亦即, 新增品項至購物車, 但購物車因發生錯誤而清空。
 - 錯誤訊息 - 產生有關使用者/客戶或系統/應用程式錯誤及完成此程序之影響之報告。
 - IBM Tealeaf CX Overstat 屬性配置可加強熱點圖或表單欄位分析, 以產生有關瀏覽器及平台之報告。
- 配置路程報告功能, 並與 IBM Universal Behavior Exchange 整合。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics - AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics - AVP OnePoint Premium Support 為遠端交付訂用服務。各「約定」授權均提供指定之技術支援資源 (以每月十小時為其增量) 予「客戶」。前述技術支援資源將協同「客戶」處理問題、建議預防措施, 以及協助進行問題解析。個人化支援服務包括: 前瞻性維護、客戶產業及業務特定指引, 以及利用本供應項目來極大化生產力。本項服務係與 Watson Customer Experience Analytics 訂用項目同時執行, 未用完時數自次月起即不得延用。

1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (16 hours)

本後續服務每月提供 16 小時遠端交付之後續實作典範與分析服務。本「服務」之購買, 得於 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 使用期限剩餘月份為之, 訂用自購買日起算。此服務包括資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查, 以及業務影響分析。未用時數自次月起即不得延用。

1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (40 hours)

本後續服務每月提供 40 小時遠端交付之後續實作典範與分析服務。本「服務」之購買, 得於 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 使用期限剩餘月份為之, 訂用自購買日起算。此服務包括資料擷取配置、資料驗證、報告配置、客戶體驗調查, 以及業務影響分析。未用時數自次月起即不得延用。

1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (60 hours)

本後續服務每月提供 60 小時遠端交付之後續實作典範與分析服務。本「服務」之購買, 得於 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 使用期限剩餘月份為之, 訂用自購買日起算。此服務包括資料擷取配置、資料驗證、報告配置、客戶體驗調查, 以及業務影響分析與資料科學服務。未用時數自次月起即不得延用。

1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: Create a Prioritization Plan for Customer Experience Improvements by Comparing your Business KPIs to Current Performance

本遠端交付服務提供 40 小時服務，此服務之重點，在於調整業務與 IT 目標。此服務會依業務影響之嚴重性，設定網站問題之優先順序，並提供優先處理問題之解決方案。本「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算九十日期。

1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Premium Configuration, Deployment and Product Consulting (12 months)

本遠端交付服務提供 960 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件及為期十二個月之後續實作典範與分析服務。該延伸設定套件提供 112 小時遠端交付延伸部署服務，包括客製資料擷取需求所需之 SDK 延伸與配置、SDK 優化、重播配置（至多 3 個使用案例）、資料驗證及「已知問題 KPI 分析」報告。該實作典範套件提供 80 小時遠端交付客戶體驗調查及業務衝擊分析。該等後續實作典範與分析服務，於 12 個月遠端交付服務之期間，每月提供 64 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查、業務衝擊分析及資料科學服務。本「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日期。

1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Advice, Planning, and Configuration for a Mobile Application Integration

本遠端交付服務可新增至任一 Deployment and Analytics Service Engagement，以利整合至一 (1) 個「行動式應用程式」。如需多個「行動式應用程式」之整合，可購買此組件之多個供應項目。本「服務」包含 48 小時遠端交付服務，以交付 Mobile SDK 設定程式。本「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算九十日期。

1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Essentials Configuration, Deployment and Product Consulting (6 months and 12 months)

本遠端交付服務提供一個延伸設定套件及六個月或十二個月之後續實作典範與分析服務。該延伸設定套件提供 112 小時遠端交付延伸部署服務，包括客製資料擷取需求所需之 SDK 延伸與配置、SDK 優化、重播配置（至多 3 個使用案例）、資料驗證及「已知問題 KPI 分析」報告。該等後續實作典範與分析服務，於「客戶」之六個月或十二個月遠端交付服務之期間，每月提供 16 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查，以及業務衝擊分析。

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service 提供 208 小時服務，其中結合一個延伸設定套件及為期六個月之後續分析服務。本「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 212 日期。
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service 提供 304 小時服務，其中結合一個延伸設定套件及為期十二個月之後續分析服務。本「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日期。

1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Next Step Improvement in Customer Experience Through the Development, Planning, and Deployment of 1 Complete Use Case

本遠端交付服務部署一個端對端使用案例，包括專案管理、針對客製資料擷取需求而進行之 SDK 延伸與配置、優化、進階/客製 SDK 配置、針對已定義使用案例而進行之重播配置、資料驗證及 3 種分析報告（「Funnel 報告」、「客戶行為報告」、「業務衝擊報告」）。本項服務提供 120 小時遠端交付部署服務。本「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算九十日期。

1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Standard Configuration, Deployment and Product Consulting (6 months and 12 months)

本遠端交付服務提供一個延伸設定套件、一個實作典範套件及六個月或十二個月之後續實作典範與分析服務。該延伸設定套件提供 112 小時遠端交付延伸部署服務，包括客製資料擷取需求所需之 SDK 延伸與配置、SDK 優化、重播配置（至多 3 個使用案例）、資料驗證及「已知問題 KPI 分析」報告。該實作典範套件提供 80 小時遠端交付客戶體驗調查及業務衝擊分析。該等後續實作典範與分析服務，於「客戶」之六個月或十二個月遠端交付服務之期間，每月提供 40 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查、業務衝擊分析。

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service 提供 432 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件及為期六個月之後續實作典範與分析服務。本「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 212 日到期。
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service 提供 672 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件及為期十二個月之後續實作典範與分析服務。本「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日到期。

1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: Monitoring, Finding, and Solving the Customer Experience Common Trouble Spots

本遠端交付服務提供 16 小時服務，包括即時主動監視已知網站問題，以及建立警示及重要偏差提報作業。本「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算九十日到期。

1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Evaluating the Results of Creative and Content changes on your Website to Drive Future Design Decisions

本遠端交付服務提供上限 48 小時遠端諮詢與分析，以協助判斷新設計、加強功能或應用程式對路徑控制、訪客行為及整體網站效能所生影響。此分析取決於網站變更前後 Watson Customer Experience Analytics 內必要報告及度量之可用性。「客戶」應提供於起始啟動期間進行分析時所使用之前置條件，包括日期範圍、所為變更之詳細資料，以及用以檢視指定 Watson Customer Experience Analytics ID 內之變更所需標記/追蹤。「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」購買「服務」或 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Increase Conversions, Revenue, and Speed of Transaction with a Path to Purchase Audit

本遠端交付服務提供上限 40 小時之下列項目：進行高級分析，以協助「客戶」全面瞭解「客戶」網站之轉換效能、建立重要網站效能度量基準線、針對訪客行為提供見解，以及指出改善重要轉換點網站效能之可能性。「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」購買「服務」或 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Create more Customers by Improving and Optimizing the Conversion Process

本遠端交付服務針對「客戶」指明之轉換程序，提供上限 48 小時遠端諮詢、實作典範分析及建議。使用進階分析，以更加瞭解網站結果，並判斷關鍵問題及損耗點。需以唯一網頁識別值標記涉及前述指明程序之「客戶」網頁，始得施行本約定。「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」購買「服務」或 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Discover your Best Product Lines and Segment Trends to Drive Investment, Promotions, and Campaigns

本遠端交付服務針對「客戶」之 Analytics Category Definition File (ACDF) 更新之檢閱、實作典範及建議，提供最多 40 小時的遠端諮詢。本研習會 (workshop) 不包含由 IBM 實際更新 CDF。「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」購買「服務」或 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Improve your Tagging to Learn More about your Customers and Drive better Personalization

本遠端交付服務為「客戶」提供上限 48 小時遠端諮詢，並為「客戶」基準線分析標記提供綜合性性能檢查。「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」購買「服務」或 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Keep Customers Engaged by Optimizing Key Web Pages

本遠端交付服務提供上限 40 小時的遠端諮詢與分析，以協助判斷「客戶」所選網頁或網頁類型（單一網頁類型以 30 頁為其上限）之效率，包括且不限於首頁、行銷登入頁面、產品頁面或產品種類頁面。「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」購買「服務」或 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Move your Business Ahead of the Pack by Adopting the Latest Best Practices in Performance Measurement

本遠端交付服務提供上限 40 小時遠端諮詢，以引出「客戶」之商業需求並提出策略性標記更新項目建議。標記更新項目之實際更新或實作，仍由「客戶」自行負責。本約定不包含由 IBM 技術團隊提供協助。「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」購買「服務」或 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Protect Against Lost eCommerce Revenue by Ensuring a Successful Checkout

本遠端交付服務針對指明之移出程序，提供上限 48 小時遠端諮詢、實作典範分析及建議。必須在移出程序中，於每一網頁上實作內含唯一網頁識別值之網頁視圖標籤，始得施行本約定。「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」購買「服務」或 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

本項遠端交付服務提供上限 20 小時遠端諮詢時間。服務之性質由「客戶」與 IBM 分析師討論後決定。服務應由 IBM 分析師認為可行始得施行。「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」購買「服務」或 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

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=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

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，均載明於 IBM SaaS 支援概觀（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%

* 訂用費用為請求時當月之約定價格。

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」：

- 「事件」係指藉由「雲端服務」之使用而予以處理或與其相關之特定事件。

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。前述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）。「CX 事件」分為三類：「路程事件」、「行為事件」或「數位事件」。

- 「**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/說明之本項「雲端服務」。一個「百萬 CX 事件」等於四個「百萬路程事件」。
- 「**行為事件**」- 係指與本項「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「點閱」[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」。
- 所稱「**數位事件**」，係指「伺服器呼叫」。「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」。

Basics Edition 之「CX 事件」係指與本項「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「點閱」[Hit]））或其他層次所進行之數位互動。

- 「**約定**」- 為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「**收入轉換單位 (RCU)**」- 為無幣別限制之「收入」金額計量單位，該項金額依下列網站所最轉換單位表格轉換為 RCU：http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html。
- 「**行銷印象**」- 數量係指「雲端服務」所管理或處理之網頁上廣告或橫幅顯示次數。
- 「**互動**」- 是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。一次「互動」(Interaction) 係指與「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「點閱」(Hit)））或其他層次所進行之數位互動。「客戶」應取得足夠涵蓋其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所述計量期間內所處理「互動」數量之授權數。
- 「**伺服器呼叫**」- 係指因被追蹤訪客所起始之標記事件，而傳遞給「雲端服務」並由其處理之資料。

如有指定超額使用量之封包數量者，對用以涵蓋超額使用之完整封包數量應予計費。

4.2 遠端服務費用

遠端服務計費，不管是否已使用遠端服務，悉於購買日起九十日後到期。

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 啟用軟體

「啟用軟體」依下列條款之規定提供予「客戶」：

啟用軟體	適用之授權條款
IBM Digital Analytics SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses

啟用軟體	適用之授權條款
IBM Tealeaf CX on Cloud - Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud - iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 非 IBM 服務（依現狀提供）

Google Maps、Neustar、Afilias、Slack AP、WalkMe、Ghostery

5.3 資料保留

本「雲端服務」之特定資料元素僅限於下列時間內於本「雲端服務」內部使用：

- Web 分析報告資料 - 800 日；行為報告資料 - 365 日。
- 總計二日之 IBM Watson Customer Experience Analytics - Essentials Edition 講習會重播資料保留。
- 總計七 (7) 日之 IBM Watson Customer Experience Analytics - Standard Edition 講習會重播資料保留，以及總計三十 (30) 日之 IBM Watson Customer Experience Analytics - Standard Edition 可用性分析（熱點圖）資料保留（「資料保留期間」）。
- 總計十四 (14) 日之 IBM Watson Customer Experience Analytics - Premium Edition 講習會重播資料保留，以及總計九十 (90) 日之 IBM Watson Customer Experience Analytics - Premium Edition 可用性分析（熱點圖）資料保留（「資料保留期間」）。
- 總計二 (2) 日之 IBM Watson Customer Experience Analytics - Mobile Basics Edition 講習會重播資料保留，以及總計三十 (30) 日之 IBM Watson Customer Experience Analytics - Mobile Basics Edition 可用性分析（熱點圖）資料保留（「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。

5.4 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本「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，但是此等互動僅係存於「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。

5.5 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。於前述限制內，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其不得將這類報告或其內容

散布給第三人之義務，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」- 應定義為單一 IBM 客戶之某些特定關鍵績效指標 (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」- 應該定義為一群不少於四 (4) 個參與 IBM Benchmarking Service 之「客戶」，根據銷售的產品及目標市場（例如，服裝、珠寶、辦公室文具等），各「客戶群」之各成員均從事於類似之商業領域。

5.6 保護措施責任

IBM 為維護本「雲端服務」之品質及完整性，有權施行下列規則。IBM Watson Customer Experience Analytics 解決方案之「客戶」將被告知下述 IBM 擬予採取之更正動作。

5.7 假日因應措施

針對本公司於北美提供服務之「客戶」，茲因下列兩個期間資料流量多變難測，「客戶」應依規定於每年九月三十日前提出「美國假日季節」資料流量規劃：(i) 感恩節翌日至下一個星期一；及 (ii) 十二月二十四日及二十五日（統稱「美國假日季節」）。IBM 將展示合理之注意，協同「客戶」運用實作典範處理前述規劃。「客戶」低估其美國假日季節交通流量達百分之二十五 (25%) 以上者，將受限於一項以上更正動作措施。

5.8 資料大小限制

本項「雲端服務」之授權，以「每月百萬次互動」為基礎。所稱資料大小，係指資料之「互動」大小上限為 2 MB 之「互動」。超過 2 MB 之「互動」，應無條件進位至下一個「互動」增量，並計入「客戶」之授權「每月百萬次互動」總次數。「客戶」之互動逾越 2 MB 者，應依規定採取一項以上更正動作。「客戶」超過其總計授權「每月百萬次互動」資料大小者，應予收取超額使用費。附註：「資料大小限制」不適用於 Akamai 或 Hybrid 客戶。

5.9 更正動作措施

可能採取下列更正動作措施：

- a. 「節流控制」：節流控制為取樣資料蒐集之動作。
- b. 「停用」：此動作為完全禁止一切客戶資料進入 IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud 基礎架構。
- c. 「資料元素修改」：修改「資料元素」（「行為元素」、「點閱屬性」、「步驟屬性」、「階段作業屬性」），以更正資料不正確性。
- d. 客戶未遵守「假日因應措施準則及程序」者，不給予「SLA 扣抵」。

5.10 資料平滑化費用

若 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 之「客戶」於其年訂用期間之本項「雲端服務」實際用量超出「交易文件」中所載授權用量之十二 (12) 倍，則將根據所適用之「交易文件」中指定之超額使用費率，對「客戶」開立超額使用之發票。若 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 之「客戶」在任何季度（自日曆年一月一日起算）的實際用量超出「交易文件」中所載授權用量之三 (3) 倍，則將根據所適用之「交易文件」中指定之超額使用費率，對「客戶」開立超額使用之發票。

5.11 不得使用個人健康資訊或受規範內容

本「雲端服務」並非為遵循 HIPAA 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何「個人健康資訊」。

本「雲端服務」並非為遵循支付卡產業 (PCI) 標準而設計，故不得用於傳輸或儲存任何 PCI 資訊。

Akamai 客戶不得傳送含有 PCI 資訊之網域。

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。