

IBM Watson Marketing Professional Services

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人及其授權使用者，以及「雲端服務」收受人。基於前揭條款之目的，「雲端服務」係指由 IBM 人員提供之諮詢服務。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 Account Director Marketing Annual Services

IBM Account Director Annual Services 提供特殊化諮詢服務，主要著重在「客戶」之行銷方案、作業效率及產品之採納與使用。此服務可讓 IBM 擔任策略夥伴，為「客戶」提出各項建議，包括以下各項：

- 「站上專案啟動會議」- 於開始執行進行中之探索階段作業時召開，使 IBM 得以知悉更多有關「客戶」商業式之資訊，並顯現改善市場業績之機會，以促進策略目標藍圖之推行。
- 「策略目標藍圖」- 載明適當之約定，以支援「客戶」之策略需求與機會。專案之優先順序，以「策略目標藍圖」訂之，按季排定時程，並將快速致勝之機會、整體業務影響、相依關係及必要條件、預算及專案持續時間等因素納入考量。「目標藍圖」應按週/月更新，以反映現行專案進展狀況及優先順序。
- 為「客戶」提供每週六小時之主動式策略諮詢及指示，以支援長短期目標及商業目標，並召開每週進展狀況會議，以支援目標藍圖之各項促進計劃。前項時數按週提供，不得順延。
- 每月依據「客戶」相關性及「客戶」所用產品（及顧問得取用之產品）二者之 KPI，產生資料庫性能及行銷方案績效之報告。前項顧問每月最多僅得經由五份報告追蹤五個 KPI。報告每月交付一次，交付日期由「客戶」定之。
- 站上季策略審查 - 審查期間為一日，於每季季初執行，目的在於審查「客戶」之產業、市場機會，以及關鍵業務驅動力，並專注於下季度之客戶規劃及策略，進而就影響「客戶」成敗最為顯著之各項機會設定優先順序，並訂定下季度工作計劃。
- 季績效審查 - 一日站上諮詢，於每季季末執行（針對站上季策略審查），依據關鍵行銷 KPI，針對前季目標及績效審查「客戶」前季績效，並將內外部因素與影響納入考量。

不含站上差旅費，站上差旅費應依「工作說明書 (SOW)」之規定，另外請款。

IBM Account Director Marketing Annual Services 僅提供予訂用下列 IBM 軟體供應項目（「IBM 軟體」）之「客戶」：

- IBM Watson Campaign Automation
- IBM Customer Experience Analytics
- IBM Tealeaf
- IBM Tealeaf on Cloud
- IBM Campaign
- IBM Digital Analytics
- IBM Websphere Commerce
- IBM Commerce on Cloud

1.2 IBM Account Director Marketing Lite Annual Services

IBM Account Director Marketing Lite Annual Services 提供特殊化諮詢服務，主要著重在「客戶」之行銷方案、作業效率及產品之採納與使用，其投入時數比 IBM Account Director Marketing Annual Services 約定更少。此服務可讓 IBM 擔任策略夥伴，為「客戶」提出各項建議，包括以下各項：

- 「站上專案啟動會議」- 於開始執行進行中之探索階段作業時召開，使 IBM 得以知悉更多有關「客戶」商業式之資訊，並顯現改善市場業績之機會，以促進策略目標藍圖之推行。

- 「策略目標藍圖」- 載明適當之約定，以支援「客戶」之策略需求與機會。專案之優先順序，以「策略目標藍圖」訂之，按季排定時程，並將快速致勝之機會、整體業務影響、相依關係及必要條件、預算及專案持續時間等因素納入考量。「目標藍圖」應按週/月更新，以反映現行專案進展狀況及優先順序。
- 為「客戶」提供每週三小時之主動式策略諮詢及指示，以支援長短期目標及商業目標，並召開每週進展狀況會議，以支援目標藍圖之各項促進計劃。前項時數按週提供，不得順延。
- 每月依據「客戶」相關性及「客戶」所用產品（及顧問得取用之產品）二者之 KPI，產生資料庫性能及行銷方案績效之報告。前項顧問每月最多僅得經由五份報告追蹤五個 KPI。報告每月交付一次，交付日期由「客戶」定之。
- 季遠端 Web 型績效審查 - 一日站上諮詢，於每季季末執行（針對站上季策略審查），依據關鍵行銷 KPI，針對前季目標及績效審查「客戶」前季績效，並將內外部因素與影響納入考量。

不含站上差旅費，站上差旅費應依「工作說明書 (SOW)」之規定，另外請款。

IBM Account Director Marketing Lite Annual Services 僅提供予訂用下列「IBM 軟體」之「客戶」：

- IBM Watson Campaign Automation
- IBM Customer Experience Analytics
- IBM Tealeaf
- IBM Tealeaf on Cloud
- IBM Campaign
- IBM Digital Analytics
- IBM Websphere Commerce
- IBM Commerce on Cloud

1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

IBM Account Director Marketing Six Month Services 提供特殊化諮詢服務，可享有一份六個月約定的 IBM Account Director Marketing Annual Services。本服務為「遠端交付服務」，將在六個月後到期終止。

不含站上差旅費，站上差旅費應依「工作說明書 (SOW)」之規定，另外請款。

IBM Account Director Marketing Six Month Services 僅提供予訂用下列「IBM 軟體」之「客戶」：

- IBM Watson Campaign Automation
- IBM Customer Experience Analytics
- IBM Tealeaf
- IBM Tealeaf on Cloud
- IBM Campaign
- IBM Digital Analytics
- IBM Websphere Commerce
- IBM Commerce on Cloud

2. 授權與付款資訊

2.1 計費度量

本「服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「IBM 供應項目」之專業及 / 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」。

2.2 遠端服務費用

遠端服務費用依該等遠端服務之「交易文件」所定費率計費，遠端服務不管使用與否，悉於購買日起六個月後到期終止。下列供應項目為遠端服務費用：

- IBM Account Director Marketing Six Month Services

3. 期間及續約選項

本「服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明本「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，本「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本「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，將繼續提供本「服務」。

4. 附加條款

4.1 一般條款

「客戶」確認 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。

4.2 站上服務

如本「服務」係於 IBM 設施執行者，「客戶」瞭解並承認 IBM 得運用全球資源（意指於當地運用非永久居民及全球各地之人員）交付本「服務」。所適用之各站上日，最多包含八個工時，且應於「客戶」於美國境內所在處所為之。

如本「服務」係於「客戶」所在處所執行者，IBM 之效能取決於「客戶」對於以下「客戶」責任之管理與履行，「客戶」不得就該等責任向 IBM 收取任何費用。前揭責任之履行如有延遲，可能影響 IBM 完成「客戶指示」之能力。「客戶」應遵守下列規定：

- a. 除非 IBM 另有規定，否則，應將地址與開會地點詳細資料告知 IBM。
- b. 在適用之情形下，提供安全之進入管制、適當之辦公空間、耗材、傢俱、網際網路高速連線功能及其他設施，以供 IBM 人員於「客戶」場所工作時使用；及
- c. 除非設施係由 IBM 提供，否則，「客戶」對於 IBM 所擁有之一切軟硬體在「客戶」場所之期間，應負責提供安全存放之環境，並確保一切房室隨時均予上鎖。

4.3 客戶責任

4.3.1 業務負責人

「客戶」應指派一位「業務負責人」，專門負責與 IBM 聯繫溝通，並代表「客戶」執行本約定相關事項。

「客戶業務負責人」之責任包括以下各項：

- a. 於 IBM 提出要求後三日內取得及提供資訊、資料及決策，但「客戶」與 IBM 以書面同意採用不同回應時間者不在此限；及
- b. 協同 IBM Account Director 審查「客戶」之發票或計費規定。前揭規定如有異於 IBM 標準發票格式或計費程序者，可能會影響價格。

4.3.2 其他責任

「客戶」應遵守下列規定：

- a. 取得必要之核准與啟用存取權限，使 IBM 得以依其提供「客戶指示」之所需情況，取用「客戶」之資源與系統；
- b. 依 IBM 之合理要求，提供適當之人員、資訊及著作物。由「客戶」所提供或代其提供之資訊或著作物，如有不準確、不完整或欠缺之情形者，IBM 對於因該等情形所致損害或延遲，概不負責。
- c. 如有第三人可能影響 IBM 提供「客戶指示」之能力者，「客戶」應自行負責與該等第三人簽訂合約、進行其管理，且「客戶」對於該等第三人之輸入與工作應負其責。「客戶」對於與「客戶指示」搭配使用之第三人軟硬體或通訊設備，應負完全責任。
- d. 負責一切資料庫之內容，並負責儲存資料之存取與使用、備份與回復及安全等項目之控制項選擇與實作。本安全服務亦應包括防止未獲授權人員之不當存取，以保障「客戶指示」所用軟體與資料之完整性與安全性所需之一切程序；
- e. 提供 IBM 及其人員適當之辦公空間，以及 IBM 得為執行「客戶指示」而合理要求之其他住處與設施；

- f. 參與站上約定議程之制定，並於第一日開始前達成最終議程之合意；及
- g. 提供執行審查所需內容及方案相關文件。

4.4 假設條件

為訂定本「服務說明」，已將若干假設條件納入考量，包括但不限於以下各項：

- 本「服務說明」所制定之一切「客戶指示」，應載明於「IBM 軟體」中或與其相關之供應項目上。
Account Director 對於其他產品之特性、功能及/或配置，不負提供指導之責。
- 標準營業時間訂為 **IBM** 資源所在時區之平日上午八時三十分至下午五時三十分，不含 **IBM** 所訂假日。

4.5 交付項目

IBM 依本「服務說明」所詳載之規定提供諮詢服務。**IBM** 依本「服務說明」之規定為「客戶」開發之著作作品（「專案著作物」），其著作權歸「客戶」所有。「專案著作物」不包含依本「服務說明」之規定交付（但非創作）予「客戶」之著作作品，以及依本「服務說明」之規定對該等作品（「現有作品」）所為之修改或加強功能。某些「現有作品」受個別授權合約之規範（「現有授權作品」）。**IBM** 授權「客戶」使用、執行、重製、顯示、演出與編輯非屬「現有授權作品」之「現有作品」衍生著作物。前述授權係為不可撤回（以「客戶」履行付款義務為條件）、非專屬性之全球性授權。**IBM** 享有使用、執行、重製、顯示、演出、再授權、散布及編輯「專案著作物」衍生著作物之權利。前述授權係為不可撤回、非專屬性之全球性已付款授權，惟 **IBM** 應遵守規定，防範「專案著作物」可能內含之客戶專有資訊發生被揭露之情事。