

## IBM Watson Marketing Professional Services

為支援「客戶」之「雲端服務」，於接受「客戶」之訂購時，本「服務說明」即適用於 Acceleration Services。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. Acceleration Service

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：

- a. 於開始參與執行作用中探索階段作業時召開專案啟動會議，使 IBM 得以知悉更多有關「客戶」業務模式之資訊，並顯現改善市場業績之機會，以促進策略目標完成計劃書之推行。
- b. 專案啟動會議將於現場召開，但下列服務除外：IBM Account Director Marketing Six Month Services 及 IBM Account Director Marketing Consulting Services。
- c. 「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「策略目標完成計劃書」訂之，按季排定時程，並將快速致勝之機會、整體業務衝擊、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。「目標完成計劃書」應按週/按月更新，以顯示現行專案進展狀況與優先順序。此為遠端交付服務。
- d. 每週為「客戶」提供一定時數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，以支援目標完成計劃書之各項促進計劃。前述時數分配如下：
  1. IBM Account Director Marketing Annual Services：6 小時
  2. IBM Account Director Marketing Six Month Services：6 小時
  3. IBM Account Director Marketing Consulting Services：6 小時
  4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services：3 小時

前項時數按週提供，不得順延。

- e. 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。此為遠端交付服務。
- f. 季策略審查，俾以評量「客戶」之產業、市場機會，以及關鍵業務驅動力，並專注於客戶規劃及策略，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。搭配季策略審查，依據關鍵 KPI 及前季目標與績效，評估「客戶」前季績效，並將內外部因素與影響納入考量。
- g. 季策略審查將於現場進行，但下列服務除外：IBM Account Director Marketing Light Annual Services、IBM Account Director Marketing Six Month Services 及 IBM Account Director Marketing Consulting Services。

Account Director Marketing Services 僅提供予有訂用下列「IBM 雲端服務」供應項目之「客戶」：

- a. IBM Watson Campaign Automation
- b. IBM Watson Customer Experience Analytics
- c. IBM Watson Marketing Insights
- d. IBM Tealeaf on Cloud
- e. IBM Digital Analytics
- f. IBM Digital Experience on Cloud
- g. IBM Campaign Managed Hosted

不含 IBM Account Director Marketing Services 所含到場差旅費，該到場差旅費應依「工作說明書 (SOW)」之規定，另外請款。

## 1.1 服務

「客戶」得從下列可用服務選取其所要服務。

### 1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

IBM Account Director Annual Services 提供以上 IBM Account Director Marketing Services 所載一年約定之服務。

### 1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

IBM Account Director Marketing Light Annual Services 提供以上 IBM Account Director Marketing Services 所載一年約定之服務。

### 1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

IBM Account Director Marketing Six Month Services 提供以上 IBM Account Director Marketing Services 所載六個月約定之服務。本服務為「遠端交付服務」，將於六個月後到期終止。

### 1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

IBM Account Director Marketing Consulting Services 提供特殊化諮詢服務，可享有一定時數之 IBM Account Director Marketing Services。本服務為「遠端交付服務」，提供 100 小時服務，並於九十日後到期終止。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

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，則適用 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及 Data Sheet，且較本合約優先適用。

下列鏈結中之 Data Sheet 提供有關以下各項之其他資料保護資訊：Acceleration Services 及其可能處理「內容」類型之相關選項、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。Data Sheet 可能僅以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例有任何之規定，雙方當事人同意其等皆瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。基於本 DPA 之目的，前述 Data Sheet 亦應作為 DPA 附件。

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

## 3. 服務水準及技術支援

本「服務說明」不提供「服務水準協定」或「技術支援」。

## 4. 授權與付款資訊

### 4.1 計費度量

Acceleration Service 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。

### 4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

## 5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

### 5.1 著作物

IBM 執行此等供應項目時專為「客戶」所開發而交付「客戶」之著作物（不含原據以創作該等著作物之任何原有著作），在適用法律許可範圍內，係為因受僱所完成之著作，「客戶」擁有前述開發著作物之著作權。「客戶」授權 IBM 使用、執行、複製、展示、演出、再授權、散布及編纂該著作物以及以其為基礎之衍生著作。前述授權係不可撤銷、永久性、非專屬性、全球性、已付清費用之授權。

## 5.2 現場服務

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」。所適用之各到場日，最多包含八個工時，且應於「客戶」於美國境內所在處所為之。

本「服務」係於「客戶」所在處所執行者，IBM 之效能取決於「客戶」對於以下所載「客戶」責任之管理與執行，「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」應履行下列事項：

- 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. 在適用情形下，提供安全之進入管制、適當之辦公空間、文具、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。

## 5.3 「客戶」之責任 - 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 客戶主管」審查「客戶」之發票或開立帳單等相關規定。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。

## 5.4 其他責任

「客戶」應履行下列事項：

- 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、不完整或缺之情形者，IBM 對於因該等情形所生之一切損害或延遲，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 Account Direction 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. 參與現場活動議程之制定，並於第一日開始前達成最終議程之合意；及
- g. 提供審查所需之內容與程式相關著作物。

## 5.5 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：

- a. 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。
- b. 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。

## 5.6 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」之規定專為「客戶」開發之著作（「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，以及依本「服務說明」之規定對該等著作(「原有著作」)所為之修改或增益。某些「原有著作」受個別授權合約之規範(「原有授權著作」)。就本公司依「工作說明書」交付之非屬「原有授權著作」之「原有著作」，本公司授與 貴客戶不可撤銷(以 貴客戶依約履行付款義務為條件)、非專屬、全球性之授權， 貴客戶得使用、執行、重製、展示、演出該「原有著作」及製作其之衍生著作。IBM 享有使用、執行、重製、展示、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。