

## IBM Campaign Managed Hosted

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「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

IBM Campaign Managed Hosted (CMH) 為行銷活動管理服務，可協助行銷人員透過各種通路設計、執行及優化個人化行銷，以及對多重資料來源執行區隔，以利遞送量身訂作之訊息。

IBM Campaign Managed Hosted 包括下列版本：

- IBM Campaign Managed Hosted - Essentials Edition
- IBM Campaign Managed Hosted - Standard Edition
- IBM Campaign Managed Hosted - Premium Edition

#### 1.1 IBM Campaign Managed Hosted - Essentials Edition

IBM Campaign Managed Hosted - Essentials Edition 提供下列功能：

- 設計及管理多通路行銷活動。
- 管理行銷活動邏輯及交付要素，例如：受眾除外規定、特定欄位建立，以及客戶區隔。
- 建立數位通路行銷活動執行模型。
- 進行行銷活動之評定與報告。
- 透過多重資料點，評估行銷活動，包括目標客層、產品、通路、品牌及日期與時間。
- 運用屬性方法，建立對行銷活動之直接、間接及推斷回應之關聯性。
- 將行銷活動要素、行銷報價、目標客層、聯絡資訊及回應歷史儲存於集中式儲藏庫。
- 依據內含標準及客製屬性與價值之範本訂定報價。
- 資料集散中心表格 - 內含個人、家庭、採購歷史/規模、模型歷史/規模、行銷活動歷史/規模、瀏覽行為，以及其他客戶定義表格。

本供應項目之訂用費用包括下列項目：

- 一個正式作業環境
- 最多上限十五個資料超市 (data mart) 表格 (包含每日重新整理資料)
- 最多上限六個月連續聯絡與回應歷史
- 十四日之儲存體備份及還原
- 本「雲端服務」正式作業環境之監視、支援及管理

為 Essentials Edition 提供之資源包括以下各項：

- 最多上限十位使用者
- 「客戶」每月最多上限可取得五百萬份「資料庫記錄」授權。

#### 1.2 IBM Campaign Managed Hosted - Standard Edition

IBM Campaign Managed Hosted - Standard Edition 包含 Essentials Edition 之所有功能，但係專門為資料庫需求較大之行銷人員而設計。

為 Standard Edition 提供之資源包括以下各項：

- 最多上限二十五位使用者
- 「客戶」每月最多上限可取得二千萬份「資料庫記錄」授權。

### 1.3 IBM Campaign Managed Hosted - Premium Edition

IBM Campaign Managed Hosted - Premium Edition 供應項目包含可於 Standard Edition 找到之所有功能，但係專門為資料庫需求較大之行銷人員而設計。

為 Premium Edition 提供之資源包括以下各項：

- 最多上限五十位使用者
- 「客戶」每月最多上限可取得五千萬份「資料庫記錄」授權。

### 1.4 額外供應項目

#### 1.4.1 IBM Campaign Managed Hosted 100,000 筆資料庫記錄

「客戶」得以 100,000 筆之增量，取得擬與「客戶」所取得版本一併使用之「資料庫記錄」授權。「資料庫記錄」為「客戶」存放於資料超市 (data mart) 之客戶及潛在客戶。「客戶」就任何版本之 IBM Campaign Managed Hosted，必須至少購買一個單位之 100,000 筆「資料庫記錄」。

#### 1.4.2 IBM Campaign Managed Hosted AddOn High Volume Database Records

本服務可讓 Campaign Managed Hosted Premium Edition 支援二千萬筆「資料庫記錄」。「客戶」最多僅限於訂用二千萬筆，為支援「客戶」之 Premium Edition，總計可訂用之額外「資料庫記錄」數量上限為四千萬筆。本服務僅適用於 Premium Edition 訂用者。

#### 1.4.3 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Six Months Contact and Response History

本服務可讓「客戶」以上限六個月之額外儲存期間，儲存連續聯絡與回應歷史。「客戶」最多僅得訂用三個月之數量，依「客戶」之 Campaign Managed Hosted Edition 規定而提供之連續聯絡與回應歷史額外儲存期間，總計十八個月。

#### 1.4.4 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Data Mart Tables

本服務為「客戶」提供額外五份依其 Campaign Managed Hosted Edition 規定而提供之資料超市 (data mart) 表格。「客戶」就額外上限十份 Data Mart Tables，最多得訂用 2 個額外五份資料超市 (data mart) 表格之數量。

#### 1.4.5 IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled

本服務可讓「客戶」選擇使用「醫療保險可攜與責任法案」(Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) 准用之 Campaign Managed Hosted 環境。本服務依 HIPAA 標準維護「客戶」之 Campaign Managed Hosted Edition。

#### 1.4.6 IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support

本項服務為同時適用於 IBM Campaign 被授權人與 IBM Campaign Managed Hosted 訂用者之遠端交付後續訂用服務。各「約定」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」。本技術支援資源將協同「客戶」處理問題、建議預防措施，以及協助解決問題。個人化支援服務包括：「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。未用時數自次月起即不得延用。須訂用 IBM Campaign Managed Hosted，始得享有本服務。

### 1.5 「設定」供應項目

#### 1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up

本服務可部署「客戶」私有雲端基礎架構，以管理最新版本之 IBM Campaign 就地部署軟體。

「設定」係定義為用以建立「雲端服務正式作業環境」之活動。若干「設定」活動係由客戶決定。

「設定」活動包括但不限於以下各項：

- a. 供應「雲端服務正式作業環境」之基礎架構
- b. 將最新版之本 IBM Campaign 應用程式（包括一切適用之修補程式）安裝至「正式作業環境」。
- c. 建置「客戶」系統網路連線功能，以進行檔案傳輸 (SFTP)
- d. 最多得於輸出設定上限四個供應商。
- e. 測試客戶對本「雲端服務」之存取權限。

- f. 進行「事故管理」工具訓練。
- g. SFTP 網站上準備「客戶」之入埠檔案。
- h. 執行資料超市 (data mart) 之資料載入處理程序。

「客戶」會收受一份必要文件，其中載明「客戶」於「設定」進行期間之角色及責任。「客戶」應於「設定」進行期間指派一位專責人員，其所負責任包括定義「客戶」之資料超市 (data mart) 之表格結構、建立資料檔案、建置 SFTP、識別使用者、定義使用者角色，以及協助進行設定測試。

「設定」活動不包含為符合「客戶」特定業務需求而提供之實作服務，例如：應用程式配置。實作服務活動之範例有受眾配置、表格對映、聯絡與回應歷史設定、資料夾結構設定、安全政策/使用者設定及報價範本建立。「設定」活動範圍以外之實作服務，應經由「工作說明書 (SOW)」為之。

### 1.5.2 IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up

有訂用 IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled 之「客戶」，須購買 IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up，始得起始配置其 Campaign Managed Hosted Edition for HIPAA。

## 2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特殊功能及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」使用及資料保護特殊功能之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D95C1F504F5011E6BBC783ECBD6ECF1C>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特殊功能，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

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 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更有通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

## 3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("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影響且本「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 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「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本「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。任何合約月份相關之補償總額，以本項「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與單一個別「雲端服務」有關之「請求」。

## 3.2 服務水準

合約月份期間的本「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)
小於 99.95%	2%
小於 99.0%	5%
小於 98.0%	10%

\*如本「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」之有效本「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。

## 3.3 除外條款

若「客戶」超過每月訂用項目之「資料庫記錄」數量上限，則「客戶」無權享有該月份 SLA 之權益。

## 4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、電話及線上問題提報系統提供。IBM 之 Support Handbook (《支援手冊》) (收錄於下列網站：<https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>) 內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本項「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。

- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。「約定」(Engagement) 係由有關本「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以涵蓋每一個「約定」。
- 「五個項目」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之特定項目。「客戶」應取得足夠涵蓋其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所述計量期間內藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之每一項目的授權數。
- 「十萬資料庫記錄」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「資料庫記錄」係為資料庫中有關單一實體之欄位集合，存取時可將其視為單一單元。「客戶」應取得足夠涵蓋其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所述計量期間內本「雲端服務」所處理或管理之「資料庫記錄」總之授權數，以無條件進位計算至與原數目最接近，以十萬計算之整數倍數。
- 「實例」是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「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，取得足夠讓本「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

### 5.2 設定費

所訂購之各項設定服務，其一次設定費係依「交易文件」所定費率支付費用。

### 5.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的本「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於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

### 5.4 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

## 6. 期間及續約選項

本項「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「客戶」得以對本「雲端服務」為連接、配置、客製或測試者，即視為「客戶」對本「雲端服務」具有存取權限，「客戶」因此負有依「交易文件」規定開始為付款之義務。「權利證明書」將載明本項「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」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。續約時可能調升年度價格，如報價單所示。如係於收到 IBM 為撤銷本「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供本「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

## 7. 附加條款

### 7.1 「一般規定」

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本項「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

### 7.2 主機作業位置

IBM 為管理本「雲端服務」，將於若干地區設置資料中心。為確保效能優化，「客戶」應使用 IBM 所建議之資料中心。「客戶」選擇使用位於其他地區或位置之資料中心者，IBM 不保證本「雲端服務」之效能目標。

### 7.3 正式作業環境及正式作業備妥

本「正式作業環境」包含由「客戶」為執行其商業程序及交易，以操作為基礎而存取及使用之應用程式、系統及支援系統基礎架構。於「正式作業備妥」完成後，僅限 IBM 人員、IBM 授權第三人或「客戶」之授權使用者得具有本系統之管理存取權。

所稱「正式作業備妥」，係指：(1) 已完成 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up 活動；及 (2) 得由「客戶」存取「正式作業環境」。

### 7.4 應用程式更新

IBM 會執行本「雲端服務」之維護及更新，其中包括實作基礎架構修補程式、應用程式修補程式及安全修補程式（統稱「IBM 啟動更新項目」）。

「IBM 啟動更新項目」之執行，分為例行執行或於排定維護時間執行二種方式。排定維護將於事前二日在 IBM 支援中心入口網站公布，經 IBM 認定為緊急事件者，則於利用 IBM 支援中心入口網站為維護通知後立即進行維護。更新項目將於公布入口網站後六週內實作之。

IBM 認為「正式作業環境」有致生或可能致生高嚴重性安全漏洞之情形者，IBM 得立即暫停本「雲端服務」，至「IBM 啟動更新項目」已提升為止。

因延伸項目問題或「客戶」拒絕准予實作變更，致「IBM 啟動更新項目」未能於「正式作業環境」中實作者，「客戶」同意，因使用本「雲端服務」致生第三人索賠，且如已事先實作「IBM 啟動更新項目」即得避免該索賠者，「客戶」應賠償 IBM、為其抗辯，並保障其免於蒙受損失。

## 7.5 虛擬專用網路

為與「客戶」之網路整合，支援但非必要經由網際網路使用虛擬專用網路 (VPN)。VPN 透過公用網路擴充專用網路。VPN 之建置，係運用專用連線、虛擬通道作業通訊協定或資料流量加密建立虛擬點對點連線。在網際網路中之整合連線未予加密或未予適當保護之情形下，本「雲端服務」才需要 VPN。需有備用電路，方能提供高可用性。

## 7.6 安全檔案傳送通訊協定

安全檔案傳送通訊協定 (SFTP) 或 SSH 檔案傳送通訊協定，係提供作為本「雲端服務」之一部分（可能包含，亦可能不包含虛擬或實體電路之使用）。SFTP 為一種網路通訊協定，可透過安全可靠之資料串流提供檔案存取、檔案傳送及檔案管理等功能。本「雲端服務」提供 SFTP 伺服器，以進行預定由「延伸項目」耗用之入埠檔案傳送。從本「雲端服務」進行之資料及報告出埠傳送，可透過內嵌於「應用程式」或「延伸項目」之 Java 型 SFTP 用戶端完成。SFTP 傳送需要檔案層次之加密，以保護處於靜止狀態時之資料。

## 7.7 承包商

本「雲端服務」所使用之 IBM 承包商須於 IBM 資料安全與隱私權政策之變更公布後一百八十日內履行該等變更。

## 7.8 IBM Campaign Managed Hosted Editions

「客戶」連續三個月超過 Campaign Managed Hosted Edition 所支援之「資料庫記錄」數量者，「客戶」同意將其「雲端服務」授權更新至適當版本。「客戶」已取得 Premium Edition 之授權，且連續三個月超過 50,000,000 筆「資料庫記錄」之 Premium Edition 每月基本訂用量者，「客戶」須購買適當之 IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume Database Records 授權數。「客戶」連續三個月超過每月 90,000,000 筆「資料庫記錄」者，「客戶」同意與 IBM 或夥伴，就其客製雲端服務之授權簽署「工作說明書」。於「客戶」超過某版本所支援之「資料庫記錄」數量時，「客戶」可能會遇到效能降低之情況。