

IBM Watson Supply Chain Insights

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 Supply Chain Insights Standard Edition 為雲端型供應項目，可提供專為支援「客戶」供應鏈而設計之可見度、見解及協同作業等功能。本「雲端服務」之主要元件包含作業中心、協同作業空間及 Ask Watson 等功能。

本「雲端服務」會從「客戶」之「供應鏈」汲取資料，並於作業中心將資料視覺化。標準資料模型係用於載入「資料物件」，例如：銷售訂單、銷售出貨、產品庫存、供貨訂單、供應商出貨及其他項目。各個個別類型或種類之資料，均稱為一個「資料物件」。可利用 API 或透過試算表載入資料，載入資料時會有對映程序引導使用者。於「客戶」有現行有效之「雲端服務」訂用項目時，「客戶」資料即予保留，至少保留 24 個月。IBM 對保留超過 24 個月之資料得刪除之。有現成可用關鍵績效指標 (KPI) 可用於依據已載入資料將「供應鏈」性能視覺化。視覺化警示可依據 KPI 提供潛在問題相關通知。

協同作業空間稱為問題解決室，且包含對 Watson Workspace 之有限使用。問題解決室可供使用者於虛擬空間協同處理問題。使用者可與其他同事、商業夥伴或供應商及 Watson 一同討論並解決商業問題。

Watson 亦為問題解決室之成員。「客戶」之使用限制如下：每位「授權使用者」享有 20 GB 上傳容量，可用於儲存上傳之檔案及影像。另亦提供 API，其使用方式依「附加條款」一節之規定。

使用者可利用自然語言向 Watson 提出問題。Watson 可依據資料模型及其他問題解決室所提供之資料，答覆「客戶」之「供應鏈」相關問題。

有二個基本實例可供 IBM Watson Supply Chain Insights (SCI) Standard Edition 訂用項目及 IBM SCI Enterprise Standard Edition 使用：

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 SCI - Standard

針對各「實例」，本項「雲端服務」均包含下列資源：

- 五 (5) 位授權使用者
- 四 (4) 個「項目」(「資料物件」)
- 五百 (500) 筆「出貨記錄」

1.1.2 IBM SCI Enterprise - Standard

針對各「實例」，本項「雲端服務」均包含下列資源：

- 一百 (100) 位「授權使用者」
- 八 (8) 個「項目」(「資料物件」)
- 十萬 (100,000) 筆「出貨記錄」

1.2 選用服務

下列選用服務必須與 IBM Watson Supply Chain Insights - Standard 或 IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise - Standard 之各別基本實例相符。

1.2.1 Add-on for Additional Authorized Users

「客戶」得取得額外「授權使用者」授權，以增加基本訂用項目之「實例」所含「授權使用者」數量。

- a. IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Authorized User
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Authorized User

1.2.2 Add-on for Additional Data Objects

「客戶」得取得額外「項目」授權，以增加基本訂用項目之「實例」所含「資料物件」數量。

- a. IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Data Object-Item
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Data Object-Item

1.2.3 Add-on for Additional Shipment Records

「客戶」得取得額外出貨記錄授權，以增加基本訂用項目之「實例」所含出貨記錄數量。

- a. 如係 IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Resource Shipment Record 者，本附加程式資源計量單位為「千筆出貨記錄」。
- b. 如係 IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise - AddOn-Resource-Ten Thousand Shipment Records 者，本附加程式資源計量單位為「萬筆出貨記錄」。

1.2.4 Add-on for Non-Production Environment

本「雲端服務」可作為「客戶」非正式作業活動之一部分，該等活動包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、評比、暫置、品質確保活動，及/或使用已發佈之應用程式設計介面開發供內部使用之「雲端服務」供應項目附加或延伸項目。本版本之本項「雲端服務」訂有以下限制規定：

- a. 如係 IBM Watson Supply Chain Insights - Standard Non Production 者，每月同時進行並行使用之「授權使用者」數量不得超過五位，「出貨記錄」數量不得超過 500 筆。
- b. 如係 IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise - Standard Non Production 者，每月同時進行並行使用之「授權使用者」數量不得超過 100 位，「出貨記錄」數量不得超過 100,000 筆。

1.2.5 依使用付費服務

「客戶」超額使用基本訂用項目所含資源者，將依依使用付費基準，就超額使用之用量，向「客戶」收取費用。前揭依使用付費之服務，須與訂用項目之各別基本「實例」相符。

- IBM Watson Supply Chain Insights - Standard
 - IBM Watson Supply Chain Insights - Standard Edition-Base-Authorized User - Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights - Standard Edition-Base-Resource Item - Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights - Standard Edition-Base-Resource-Shipment Record - Pay Per Use
- IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise - Standard
 - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise - Standard- Authorized User - Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights- Enterprise - Standard Edition Base Resource-Data Object - Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise - Standard Edition Base - Resource-Ten Thousand Shipment Record - Pay Per Use

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。

IBM Watson Supply Chain Insights

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C0D1C7801BDF11E7A99D5014AD6C3D46>

IBM Watson Workspace

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FD58334063C211E6865BC3F213DB63F7>

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，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（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%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

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」：

- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之特定使用者。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以管理、處理或與其相關之特定項目。
- 出貨記錄為代表貨品出貨之記錄，與品項記錄筆數、訂單記錄或該組由「雲端服務」處理之貨品所含套件計數無關。

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 來賓使用者

「來賓使用者」係指經「客戶」授權存取本「雲端服務」之人。「來賓使用者」可為「客戶」之員工或承包商，或非屬「客戶」之公司或組織成員之使用者。「來賓使用者」於存取本「雲端服務」前，可能需要同意 IBM 所提供之線上合約。「客戶」對於「來賓使用者」就本「雲端服務」之使用，應負其責，包括但不限於 a)「來賓使用者」所提出與「雲端服務」相關之任何請求、b)「來賓使用者」所生費用，或 c)「來賓使用者」對本「雲端服務」所為之不當使用行為。「來賓使用者」僅限於使用「問題解決室」，且其他所有使用者均須先訂用，始得使用本「雲端服務」。IBM 保留於未來限制來賓使用者數量之權利。

「來賓使用者」之使用限制如下：每位來賓使用者享有 1 GB 上傳容量，可用於儲存上傳之檔案及影像。

5.2 IBM Watson Workspace API 條款

下列條款適用於「客戶」於本「雲端服務」內利用 Watson Workspace API 建立應用程式之行為。「客戶」得依本「服務說明」之規定，將應用程式發佈至本「雲端服務」內所提供之型錄 (catalog) (「型錄」)，或為「型錄」外部之終端使用者提供應用程式之存取權限。

定義

- a. 「應用程式項目」- 係指「客戶」希望發佈至「型錄」或經由「型錄」外部 URL 共用之應用程式之說明，以及「客戶」就該應用程式所訂定之使用條款。
- b. 「終端使用者」- 係指存取本「雲端服務」之使用者。

5.2.1 「客戶」之聯絡資訊

IBM 得查核「客戶」所提交之聯絡資訊，並得利用「客戶」所提供之聯絡資訊，就「客戶」所發佈之應用程式，與「客戶」進行溝通，以及提供「客戶」本「雲端服務」相關資訊。IBM 於其認為「客戶」有違反本附件條款之情事時，有權暫停「客戶」對「型錄」之存取權限及將「內容」發佈至「型錄」之能力。

5.2.2 應用程式限制

「客戶」同意遵循有關「客戶」於本「雲端服務」內利用 Watson Work API 所建立應用程式之下列條款：

- 應用程式所含資訊為「客戶」或第三人之機密者，不得發佈或授與存取權。
- 應用程式所含資訊為第三人所有者，未經其同意，不得發佈或授與存取權。
- 應用程式內含非法、誹謗、猥褻、侮辱 (offensive)、詐欺或其他有爭議之應用程式或活動不得發佈或授與存取權，所鏈結之「客戶」應用程式可連接至內含該應用程式或活動之網際網路網站者，不得加入該鏈結。
- 應用程式所含資訊為敏感性個人資料者 (如前述條款之「安全說明」(第 2 節) 所定義者)，不得發佈或授與存取權。
- 應用程式係針對十三歲以下兒童作成者，不得發佈或授與存取權。
- 病毒、破壞程式、瑕疵、特洛伊木馬程式、毀損檔案或其他具有破壞或欺罔性質之物，不得發佈或授與存取權。
- 應用程式受有專利、商標、著作權、營業秘密或他人之其他所有權等權利保護者，不得發佈或授與存取權，包括但不限於相片、影像或圖片，但「客戶」為該等權利之所有人或業經其所有人許可於應用程式內發佈該內容者，不在此限。如有第三人為所有人而特別要求時，應表明應用程式中該部分之著作權或商標權。
- 應用程式違反本條款或適用法令者，不得發佈或授與存取權。
- 不得假冒他人或以其他方式偽稱「客戶」或應用程式來源。
- 應用程式不實陳述或默示該應用程式係由 IBM 所贊助或背書者，不得發佈或授與存取權。
- 「客戶」之應用程式於儲存終端使用者之內容時應採用高度加密，如對該內容進行快取者，每隔二十四小時應予重新整理一次。
- 「客戶」之應用程式僅限於利用其本身提供之金鑰與密碼存取 Watson Work API。
- 「客戶」於本雲端服務終端使用者請求時，應依適用法律刪除從該終端使用者蒐集之一切內容。此外，「客戶」於「客戶」之應用程式自本「雲端服務」內之空間移除時，亦應刪除從該終端使用者蒐集之一切內容。
- 若應用程式允許從該終端使用者蒐集之內容得使用於任何形式之廣告者，不得發佈或授與存取權。
- 倘若應用程式允許於未經明文許可，即得利用從該終端使用者蒐集之內容聯絡本「雲端服務」外部之終端使用者，則不得發佈或授與存取權。

IBM 得審查「客戶」之應用程式，並得要求「客戶」修改，始得於「型錄」中共用或發佈之。

「客戶」瞭解並承認，於其新增應用程式至本「雲端服務」並經由 URL 共用之或於「型錄」發佈者，「客戶」即授與終端使用者得依本「雲端服務」服務說明、適用基本合約 (例如：雲端服務合約) 及「客戶」

與該應用程式終端使用者所立終端使用者合約之條款，存取「客戶」之「應用程式」項目及應用程式之公用存取權限。

「客戶」授與 IBM 非專屬性、免付權利金之全球性權利，IBM 得就前揭「客戶」應用程式之行銷及宣傳，使用、顯示及散布該應用程式所含或於「型錄」內提供予 IBM 之「客戶」標誌商標（「客戶標示」）。

「客戶」聲明其為「客戶標示」之所有人及/或許可授權人，且無侵害第三人智慧財產之情事。於「客戶」與 IBM 間，「客戶標示」有關商譽，歸屬於「客戶」利益。必要時，IBM 得於不更改「客戶標示」整體外觀之情形下，對「客戶標示」為重新格式化或大小調整。

「客戶」同意，本「雲端服務」本身及其相關之一切權利、專利權、著作權、商標權及其他智慧財產權，仍為 IBM 及其供應商所有。

5.2.3 認知請求之限制

本「雲端服務」之預定用途為供使用者及已整合應用程式共用內容。該內容由 Watson Cloud Platform 認知特定功能進行分析，以利彙總重要主題及「指定時刻」(Moment)。IBM 對使用 Watson 處理應用程式所產生之訊息，具有限制使用之權利。

5.2.4 終端使用者應用程式使用合約

於「客戶」與 IBM 間，「客戶」應自行負責將其應用程式提供予終端使用者、提供授權或以其他方式授與該應用程式之權利。可供所有終端使用者存取之「客戶」應用程式，其所適用之終端使用者條款，應由「客戶」負責於「應用程式項目」內載明以供審閱，該應用程式如係提供予「應用程式項目」外部終端使用者，則其所顯示之方式，應於終端使用者使用該應用程式前授與終端使用者審閱應用程式之終端使用者條款之權利。前揭各項合約係發生於「客戶」與「終端使用者」間，且不就 IBM 創設任何權利義務。「客戶」同意「客戶」與終端使用者所訂合約所含條款，應至少包括遵循本附件條款，以及要求使用「客戶」應用程式之其他終端使用者於其使用應用程式時必須遵循本附件。

5.2.5 支援

「客戶」應負責為「終端使用者」提供其應用程式之支援。

5.2.6 IBM Watson Conversation Service Connection

「客戶」得將 IBM Watson Conversation Service 實例 ("Watson Conversation") 連接至其應用程式，以分析本「雲端服務」中之內容。「客戶」瞭解，於「客戶」將其應用程式連接至 Watson Conversation 及使用該應用程式或允許在本「雲端服務」中使用該應用程式時，該應用程式會自動將若干內容傳送至所連接之 Watson Conversation 實例。此外，「客戶」瞭解，此連線之建立，係以「客戶」為將其應用程式鏈結至 Watson Conversation 實例而須提供予 IBM 之認證為之。「客戶」應負責提供 IBM 正確認證，並瞭解於「客戶」提供該等認證後，由「客戶」或他人對「客戶」應用程式所為之使用，可能產生所提供 Watson Conversation 認證相關帳戶之費用，該帳戶受 Watson Conversation 實例帳戶所有人另外同意之 Watson Conversation 條款拘束。

5.2.7 行動自由

「客戶」瞭解並同意，IBM 對於「客戶」應用程式或其任何部分之使用、公布或持續公布，不問其所採用之方式，概不負任何責任。IBM 得基於任何原因，在不為通知之情形下自行決定停止「型錄」，或從「型錄」或於本「雲端服務」內限制或停止對前述應用程式之存取，或予以移除。「客戶」瞭解，IBM 就前述應用程式之公布或使用，對「客戶」不予任何補償。

5.2.8 注意事項之因應

IBM 有權監控本「雲端服務」內所使用之「型錄」及應用程式，但不負監控之義務。IBM 亦有權自行決定而拒絕任何應用程式，或移除先前已發佈之應用程式。