

IBM DemandTec for Manufacturers

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指涉公司、其授權使用者或「雲端服務」收受人。

1. 雲端服務

以下說明「雲端服務」供應項目。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。

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization 將商店層級、實際資產及購物者需求納入考量，以進行品項層級之遞增分析及優化實務。此程式可針對各種目標產生多種優化實務，例如：置物架使用率及銷售優化。

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program 可讓製造商透過一系列儀表板，針對已訂用 IBM DemandTec Shopper Insights 零售版本之零售商，分析其購物者之購物行為，包括旅行、採購頻率及產品採購等。

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program 可讓「經紀商」透過一系列儀表板，針對已訂用 IBM DemandTec Shopper Insights 零售版本之零售商，分析其購物者之購物行為，包括旅行、採購頻率及產品採購等。

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program 可讓製造商及經紀商在 Web 型環境中，就各項交易而傳送予參與零售商之簡報、協議、發票開立及調解等作業，實施自動化及簡化。

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program 可讓製造商及經紀商在 Web 型環境中，就各項交易促銷活動而傳送予參與零售商之登錄、協議及調解等作業，實施自動化及簡化。Advanced Deal Management 併入製造商指定之產品視圖，以及交易保存檔，此等檔案容許透過品項、交易、發票及計費等項目進行存取及產生報告。Advanced Deal Management 併入其他功能以協助進行交易程序，包括交易抄寫、電子郵件警示、延伸可見度、基金追蹤及交易匯出。

2. 安全說明

2.1 安全政策

IBM 維持之隱私及安全政策已向 IBM 員工傳達。IBM 要求對於支援 IBM 資料中心之人員施以有關隱私與安全之訓練。本公司設有資訊安全團隊。IBM 安全政策與標準每年都進行檢閱及重新評估。IBM 安全意外事件處置，係依綜合性意外事件回應程序辦理。

2.2 存取控制

客戶資料，於必要時，僅限由 IBM 授權支援代表依權責分離原則予以存取。IBM 人員對於雙重「閘道」管理主機施行雙重鑑別。在存取客戶資料時，所有連線均為已加密。對客戶資料進行的所有存取，以及主機作業環境的所有資料轉入或傳出，都會予以記錄。支援本「雲端服務」之 IBM 資料中心禁用 WIFI。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統及應用軟體的修改，由 IBM 的變更管理程序予以規範。防火牆規則的變更也由該變更管理程序予以規範，並由 IBM 安全人員於施行變更前進行檢閱。IBM 對於資料中心施以全年無休之監視。已授權管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心使用惡意軟體偵測（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）系統。IBM 資料中心服務可廣泛的支援數種透過公用網路傳輸資料的資訊遞送通訊協定。範例包括 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 及 site-to-site VPN。備份資料傳輸至離站儲存體之前，均對該等資料施以加密。

2.4 活動記載

IBM 對於具備記載活動功能及針對記載活動而配置的系統、應用程式、資料儲藏庫、中介軟體及網路基礎架構裝置，均保有其活動日誌。為降低竄改的可能性及得以進行集中分析、警示及報告，係以即時方式對集中日誌儲藏庫執行活動記載。資料均經記錄，以防止竄改。以即時方式透過定期分析報告進行日誌分析，以偵測異常行為。作業人員收到異常警示後，可於需要時以全年無休的方式聯絡安全專業人員。

2.5 實體安全

IBM 訂有實體安全標準，專門用以限制對 IBM 資料中心所為未獲授權之實體存取。只有限制存取點可存在於前項資料中心，此等資料中心受雙重鑑別控制，並有監視錄影機予以監視。僅限擁有核准存取權的授權人員得以存取。作業人員先驗證是否核准，再發給准予必要存取的存取識別證。被核發該等識別證的員工應交出其他存取識別證，且僅限於其活動期間持有資料中心存取識別證。識別證之使用均予以記錄。非 IBM 訪客於進入相關處所時均需登記，且於該等訪客滯留在此等處所時均有專人陪同。遞送區與裝載定置及未獲授權人員得進入相關處所之其他位置，均施以控管及隔離。

2.6 循規準則

IBM 每年均於正式作業資料中心執行業界標準 SSAE 16 稽核（或其同級稽核）。IBM 會檢閱安全及隱私相關活動，以確認是否符合 IBM 的商業需求。IBM 會定期施行評量及稽核，以確認是否遵循其資訊安全政策。IBM 員工及供應商每年均完成人力安全與警覺性訓練。公司每年均提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合商業道德、機密性及 IBM 之安全義務。

3. 服務水準協定

IBM 依「交易文件」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。

3.1 定義

- a. **可用度扣抵** - 係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補償。「可用度扣抵」將針對日後「雲端服務」之發票，提供折抵。
- b. **「請求 (Claim)」** - 係指「客戶」由於「合約月份」期間未符合服務水準之規定，而向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指「雲端服務」期間的每一個完整日曆月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。
- d. **停用時間** - 係指正式作業系統處理「客戶」有權使用之「雲端服務」之停止時段。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用「雲端服務」的時段：
 - (1) 基於維修目的而排定或公佈的停止時間；
 - (2) 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
 - (3) 「客戶」未遵守所需的系統配置及支援平台，或「客戶」於其為「雲端服務」提供內容或存取「雲端服務」時，發生系統管理、指令或程式設計錯誤；
 - (4) 「客戶」所致之安全侵害或其所執行之安全測試；或
 - (5) IBM 遵照「客戶」或代表「客戶」之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. **事件** - 係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務水準」。

3.2 可用度扣抵

為提交「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響 貴客戶使用「雲端服務」的 48 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台記載各「事件」之「嚴重性層級 1」支援問題單（如以下「技術支援」一節所定義）。「客戶」應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。

「客戶」最遲應於發生「可用度扣抵請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，向「客戶」之 IBM Account Representative 或 IBM Client Success Manager 提出該「請求」。

- a. 於任何「合約月份」中所獲得之「可用度扣抵」總計，以「雲端服務」年費十二分之一的百分之十二 (12%) 金額為扣抵上限。
- b. 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」，IBM 將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算「可用度扣抵」，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一個個別「雲端服務」有關之「請求」。

3.3 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

合約月份期間的可用度	可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
97.00% - 99.00%	2%
95.00% - 96.99%	5%
小於 95.00%	12%

*如「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「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。

可用度（以百分比表示）會計算為：「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。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

在 30 天「合約月份」中，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 500 分鐘 = 42,700 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 2% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

3.4 本 SLA 之其他相關資訊

本 SLA 僅適用於「客戶」之公司，不適用於「雲端服務」使用者所提出之請求，亦不適用於測試版或試用版服務。本 SLA 僅適用於作為正式作業用途之「雲端服務」。不適用於非正式作業環境，包括且不限於 IBM DemandTec Managed Cloud Preview 或測試、災難回復、品質確保或開發環境。

4. 授權與付款資訊

4.1 定義

下列名詞具有下述所規定的意義：

「**經紀商**」- 係指代表一家以上「CP 公司」，作為其銷售代理商，以處理總部及（或）零售相關事宜之「客戶」。「經紀商」被授權就特定「產品種類」存取包含特定「所含零售商」之「雲端服務」，且僅限代表特定指明「被代理 CP 公司」存取之。

「**被代理 CP 公司**」- 係指聘用「經紀商」代其處理對零售商所為規劃促銷、供應項目提交及其他交易等事項有關陳述之「CP 公司」。

「消費品」或 CP - 係指任何為直接銷售給消費者而被生產或配銷之商品或其元件。舉例來說，「消費品」包括衣服與鞋類、食物與飲料、家庭與個人護理用品、消費者耐用品與家庭用具、消費者非耐用品、特產，以及寵物護理用品，但不包括汽車、飛機、理財工具、服務或房子。

「所含企業」- 係指「客戶」訂用「雲端服務」時所關聯之分公司、業務單位或通路（例如：實體商店與線上電子商務）。

「所含地理位置」- 係指「客戶」訂用「雲端服務」時之所在地理位置。

「零售商」- 係指從事於銷售「消費品」的「客戶」，而所銷售產品是消費者直接消費使用的小型或個別貨品。

「銷售總額」- 係指訂用「雲端服務」之法人所得銷售毛額，由所含企業於第一期或展延期間前最後十二個整月銷售產品所產生。

未定義於本「服務說明」中之專有名詞，係於「雲端服務合約」中另有定義。

4.2 計費度量

前項「雲端服務」係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而提供：

- a. 「百萬收入轉換單位 (MRCU)」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「收入轉換單位」是與「雲端服務」相關之「收入」金額的計量單位，且其獨立於任何幣別。特定幣別「收入」金額必須根據位於轉換單位表 (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) 之轉換為 RCU。每一 MRCU 授權代表「一百萬個 RCU」。貴客戶應取得足夠涵蓋在其權利證明書中所指定計量期間由「雲端服務」處理或管理之收入金額之 MRCU 授權數。
- b. 約定是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」係由有關「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，才能涵蓋每一個「約定」。

附註：「收入」之定義/範圍因特定「雲端服務」供應項目而異，如下所示：

雲端服務	收入之定義
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	「收入」係為「所含企業」之「銷售總額」，由銷售「所含產品種類」予「所含零售商」所產生。
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	「收入」係為「CPG 製造商」或「經紀商」從「零售商」所得「銷售總額」。
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	「收入」係定義為「所含企業」對「所含零售商」所為銷售之「銷售總額」。

4.3 局部月計費

TD 所定局部月計費得按比例評定之。

5. 期間及展延選項

5.1 期間

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可依「權利證明書」之規定存取「雲端服務」之當日起算。「客戶」與 IBM 或「客戶」與 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提升前項期間內「客戶」對「雲端服務」之使用層級，且該項使用層級之提升，應於「交易文件」中予以確認。

5.2 雲端服務展延選項

「交易文件」應載明以下哪一項目適用於「雲端服務」期間之展延。

5.2.1 自動展延

採用自動展延者，若「客戶」未於前項期間到期至少九十日前以書面要求終止者，「雲端服務」將自動展延一年或展延與原將到期之相同期間。

5.2.2 持續計費

採用持續計費者，「客戶」得於前項期間結束後繼續存取「雲端服務」並依持續方式計算使用費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序，「客戶」須於 90 日前為書面之取消通知。「客戶」應支付之費用包含至為前項取消之該月月末為止之任何尚未結清之存取費用。

5.2.3 請求展延

展延類型載明為「終止」者，「雲端服務」將於前揭期間結束時終止，且「客戶」之存取權亦一併終止。欲於前項期間終止日後繼續使用「雲端服務」者，「客戶」須訂購新訂用期間。

6. 技術支援

於訂用期間會提供「雲端服務」的技術支援。

定期電話及電子郵件支援作業時數如下所示：

- 美洲：美國太平洋時間星期一至星期五上午 6:00 - 下午 6:00
- 歐洲：歐洲中部時間星期一至星期五上午 8:00 - 下午 5:00
- 亞洲：日本標準時間星期一至星期五上午 8:00 - 下午 5:00

非支援時間之支援：

「非支援時間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層級 1」的問題。

支援熱線：1-866-460-0501

專線：1-925-460-9120

電子郵件：dtsupport@us.ibm.com

支援 Web 入口網站：<https://support.ibmcloud.com>

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	顯著業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且表示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決。	1 小時內	全年無休
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特性或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
3	次要業務影響： 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
4	最小業務影響： 查詢或非技術要求	1 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）

7. 其他資訊

7.1 IBM 對「客戶資料」之使用

IBM 於訂用期間得基於內部研究及資料採礦之目的而使用客戶資料，惟 IBM 須先移除客戶資料中可能洩露客戶身分或屬其內部機密或財產方面的商業程序之性質。

7.2 隱私權注意事項

「客戶」知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之資訊，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，在於改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 於其公司及其轉包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及

其轉包商內處理前項所蒐集之資訊。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之資訊。

7.3 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以收受「雲端服務」之權益時之位置為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則，IBM 於核算稅金時，將以「客戶」訂購單中所列地址為依據。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

7.4 Hub and Spoke Program

「客戶」確認各「雲端服務」係提供作為 "Hub and Spoke" 程式之一部分，僅限於供「客戶」搭配特定零售商一併使用。意指參與零售商已授予 IBM 非專屬性之限制授權，使其得為將前項「雲端服務」提供予其 CP 交易夥伴而使用該零售商之資料。不允許基於任何其他目的使用「雲端服務」或參與零售商之銷售與產品資料。如係為「經紀商」之情形者，僅限搭配特定指明「被代理 CP 公司」一併使用。前揭參與零售商與 IBM 所訂合約因故終止者，IBM 應就受影響之「雲端服務」，依「客戶」所適用期間之剩餘足月之月數，按比例將「客戶」已預付之未使用金額退還「客戶」。未使用之不足月月份，不予退款。