

IBM Omni-Channel Merchandising

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

1.1 IBM Price Management

IBM Price Management 可讓零售商實施計價策略，方法為決定特定品項之價格，並透過施行計價規則隨時維持一切的價格。零售商可使用 IBM Price Management 設定實務範例、客製計價規則、制定系統規則，藉以為其所有商品定出價格並因應資料之變更，例如：定期性之供應商成本及競爭者價格。

1.2 IBM Price Optimization

IBM Price Optimization 可讓零售商建立及執行模擬與優化實務，在該等實務中訂定策略目標，例如：增加收入、利潤及銷售量，並以最能達成此等目標為目的，將價格優化。

1.3 IBM Dynamic Pricing

IBM Dynamic Pricing 可讓零售商訂定及施行零售商線上通道之計價策略。IBM Dynamic Pricing 可決定特定品項之價格，並持續施行計價規則。零售商可使用 IBM Dynamic Pricing 設定各項策略、臨界值、客製計價規則及執行產品計價。此外，IBM Dynamic Pricing 亦可讓零售商對於資料變更作出回應，例如：供應商成本及競爭者價格（定期移除）等資料變更。IBM Dynamic Pricing 提供異常狀況及趨勢視覺化之功能，可讓零售商只著重在其所訂定之異常狀況及趨勢。

1.4 IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning 提供具備協同功能之 Web 型介面，用以設定及管理品項及群組層級之促銷活動，包括價格、有效日期、效能詳細資料及位置。IBM Promotion Planning 可讓零售商建立促銷供應項目單一儲藏庫以提高可見度與可問責度，且有助於減少錯誤及簡化執行政序。

1.5 IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization 有助於「客戶」即時決定優化促銷活動，以達成其商品推銷及行銷目標。零售商可使用 IBM Promotion Optimization 評估及預測所要送入之供應商供應項目，以及規劃專用標籤及其他促銷活動。IBM Promotion Optimization 可協助零售商決定單一品項或促銷商品組之折扣價、暫時降價類型（例如：買一送一、打折、量販價），以及運用商品推銷支援（例如：廣告及展示）及廣告內之特定放置方式，將各促銷品之營收淨增額及商店業績成長總額提高。

1.6 IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization 可讓零售商對不易分類之品項進行計價、利潤及庫存量進行規劃及優化。IBM Markdown Optimization 支援廣泛之減價類型，包括季節、短暫產品生命週期、節慶假日、種類重設、週期性更新及標準折扣減價等類型。零售商亦可建立、預測、比較及評估多種減價計價實務，進行減價策略之細部調整。

1.7 IBM Deal Management

IBM Deal Management 可讓零售商在 Web 型環境中，就其從消費品製造商交易夥伴收到之各項交易促銷活動，對該等促銷活動之簡報、協議及調解作業，實施自動化及簡化。

1.8 IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module 可讓零售商以自動化方式產生 PDF 發票，並以安全方式將其配送至消費品製造商交易夥伴，藉此縮短處理循環時間、應收帳款週轉率及人為錯誤。

1.9 IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview 可讓「客戶」預覽即將發行之產品，以協助該等客戶準備全新或更新功能。

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、資料保護特性及「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」使用及資料保護特性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：

IBM Price Promotion Optimization

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413336770378>

IBM Dynamic Pricing

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CA94AEB078A811E7ACE8EE5CF6073F72>

「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性，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。

2.1 資料之使用

因「客戶」使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別「客戶」者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得使用「內容」及於提供本「雲端服務」時由「內容」所生其他資訊（「見解」除外），惟需移除個人識別碼，俾以在不使用其他資訊之情形下，不再足以識別該個人資料為特定個人所有。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。

「客戶」得聯絡「技術支援中心」，選擇不將其資料使用於前述非正式作業目的。

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「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「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 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	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。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.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「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 定義

下列名詞具有下述所規定的意義：

「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」- 係指訂用本「雲端服務」之法人營業收入，不含所適用之營業稅，由「所含企業」依第一期或續約間前最後所提報之十二個整月銷售產品所產生。如因併購致「所含企業」之非既有組織之業務成長者，IBM 得重新計算「銷售總額」。併購如有影響「所含企業」之「銷售總額」者，「客戶」應即時通知 IBM。

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。

5.2 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，才能涵蓋每一個「約定」。

- 「百萬收入轉換單位 (MRCU)」是取得本「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」金額必須依據轉換單位表 (http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) 轉換為 RCU。每一 MRCU 授權代表「一百萬個 RCU」。「客戶」需取得足以涵蓋以下所定「收入」金額之 MRCU 授權數。

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 Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	「收入」係為「客戶」預定搭配本「雲端服務」一併使用之「所含企業」之「銷售總額」（訂用可能以「所含企業」之特定產品種類為限）。
IBM Price Optimization	「收入」係為「客戶」預定優化之「銷售總額」（可僅就「所含企業」之一部分訂購服務）。
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning	「收入」係為「所含企業」之「銷售總額」，且係由銷售「促銷品」所產生。基於本「雲端服務」之目的，「促銷品」是暫時特價及/或折扣的產品，或以任何促銷形式（包括且不限於暫時降價，即 TPR）銷售之產品，而前等「促銷品」會在廣告或傳單中提及、在實體商店之次要位置或網站的主頁面上顯示，以及在折價券上出現。「促銷品」不包括「減價品」。
IBM Markdown Optimization	「收入」係為「所含企業」之「銷售總額」，且係由銷售「減價品」所產生。基於本「雲端服務」之目的，「減價品」係為以永久減價之方式銷售之產品，通常係指在清空過多之供應品，包括清倉大拍賣。

5.3 平台啟用服務

基於「平台啟用服務」之目的，「收入」係「所含企業」之「銷售總額」。

若要決定擬採購之所適用「平台啟用服務」等級，「客戶」應先決定其公司所適用之「十億收入轉換單位 (BRCU)」。BRCU 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」金額必須依據位於下列網址：http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table 的表格轉換為 BRCU。每一 BRCU 授權分別代表十億（十的九次方）個 RCU。所計算所得之 BRCU，必須涵蓋「雲端服務」在計量期間所處理或管理之收入金額。

- 第 1 級 = 直到 3 BRCU
- 第 2 級 = 直到 8 BRCU
- 第 3 級 = 直到 15 BRCU
- 第 4 級 = 超過 15 BRCU

5.4 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。

a. IBM Omni-Channel Merchandising 一次設定

IBM 將在初次供應「雲端服務」時收取一次設定費用。費率及付款期限將明訂於「交易文件」中，並依約定開立發票收取費用。

b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

IBM 將就每一所訂購的 Additional Application Setup Fee 收取設定費用。費率及付款期限將明訂於「交易文件」中，並依約定開立發票收取費用。

5.5 遠端服務費用

遠端服務費用係依「交易文件」中對該等遠端服務所定之費率支付費用。「雲端服務」的「客戶」可以取得下列遠端服務：

- IBM Price Management - 平台啟用服務

- IBM Promotion Planning - 平台啟用服務
- IBM Price Optimization - 平台啟用服務
- IBM Price and Promotion Optimization - 平台啟用服務
- IBM Promotion Optimization - 平台啟用服務
- IBM Markdown Optimization - 平台啟用服務

5.5.1 IBM Price Management - 平台啟用服務、IBM Promotion Planning - 平台啟用服務

IBM 將履行下列事項：

- 協同「客戶」取得所有必要資料欄位（「客戶資料」），該等資料欄位係指所適用之本「雲端服務」供應項目之相關 IBM Import Data Specification Document 所示者。
- 根據每週或每日規律來接收及載入「客戶資料」，並使用標準工具來維護資料轉換介面（輸入及輸出）。若客戶在首次實施「客戶資料」後修改其格式、要求以不同格式將檔案傳回給「客戶」，或要求 IBM 修改資料比對及自動化 Script 以利用新資料，則可能加收額外費用。
- 提供標準持續帳戶管理服務，以確保在實施團隊退出時，「客戶」仍受支援。此帳戶管理服務將在遠端提供，而且每週將不超過 4 小時。

5.5.2 IBM Price Optimization - 平台啟用服務、IBM Promotion Optimization - 平台啟用服務、IBM Markdown Optimization - 平台啟用服務、IBM Price and Promotion Optimization - 平台啟用服務

IBM 將履行下列事項：

- 協同「客戶」取得所有必要資料欄位（「客戶資料」），該等資料欄位係指所適用之本「雲端服務」供應項目之相關 IBM Import Data Specification Document 所示者。
- 根據每週或每日規律來接收及載入「客戶資料」，並使用標準工具來維護資料轉換介面（輸入及輸出）。若客戶在首次實施「客戶資料」後修改其格式、要求以不同格式將檔案傳回給「客戶」，或要求 IBM 修改資料比對及自動化 Script 以利用新資料，則可能加收額外費用。
- 對模型化的產品種類執行其標準資料驗證。資料驗證由執行並檢查「客戶資料」是否有潛在錯誤及異常的自動化工作所組成。
- 根據「專案計劃」為每一個產品種類提供其標準經濟計量建模服務，這些服務包括建立建模資料集、估計模型、評量模型品質，以及視需要對模型進行疑難排解。這包括為每一個包括的產品種類進行起始建模，以及根據 IBM 合理評量的種類動態，以合理的規律進行持續重新建模。於「客戶」回復資料時，IBM 將與「客戶」合作，以判定是否須重新載入回復的歷程資料，以及重新建立受影響產品種類的模型，此舉可能在當時需要額外費用並需被同意才能進行。
- 提供標準持續帳戶管理服務，以確保在實施團隊退出時，「客戶」仍受支援。此帳戶管理服務將在遠端提供，而且每週將不超過 6 小時。

5.5.3 「客戶」對「平台啟用服務」之責任

「客戶」必須負責提供下列事項：

- 視需要為 IBM 人員提供直接存取，以完成指派之「平台啟用服務」活動。
- 專案中「客戶」應提供之資源之適當等級及數目包括：
 - IT 程式設計師，可與 IBM 資料整合團隊一起工作來建立及維護適當資料介面。
 - 業務代表，其可確保應用程式需求適當地轉換為資料擷取內容的。
 - 能執行下列專案必需之技術與業務程序工作之強大專案團隊：
 - 相關的資料比對文件
 - 根據同意的時間表來傳輸「客戶資料」
 - 符合現行 IBM Import Data Specification Document 所定 IBM 格式之「客戶資料」。
 - 可及時處理任何問題的資源
 - 確保所提供的資訊正確無誤的客戶支援。

「客戶」同意如其未能履行上述義務，可能會影響 IBM 提供「平台啟用服務」之能力。如果由於「客戶」無法執行上述作業，或由於任何其他超出 IBM 控制的情況而導致延遲「平台啟用服務」，或者增加 IBM 提供「平台啟用服務」的成本，則可能加收額外費用。這類服務的額外費用及計費條款將需個別訂購，並明訂於「工作說明書」中。

5.6 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。

5.7 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 應持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

6. 期間及續約選項

本「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。權利證明書應載明本「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。

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前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「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 資料及設備最低需求

為了能夠使用本「雲端服務」，「客戶」必須提供予 IBM 必要的產品、財務及其他資料（「匯入資料」），其規定於資料提供之當日有效之 IBM Import Data Specification Document。IBM 將於已簽章之合約中提供現行 IBM Import Data Specification Document 之複本，並得自行決定隨時予以修改。此外，各「雲端服務」均定有存取服務所需之設備最低需求，此等需求載明於服務說明書，並於提出要求時提供之。

7.3 零售商交易夥伴對「匯入資料」之使用

若「客戶」已訂用 IBM Deal Management 或 IBM Deal Management: Bill Distribution Module，「客戶」應於「訂用期間」授權 IBM 得使用「匯入資料」，以提供「雲端服務」予亦已訂用「雲端服務」且須存取「匯入資料」之其客戶產品交易夥伴。

7.4 預覽之限制

若本「雲端服務」經指定為「預覽」，則「客戶」僅限將「雲端服務」使用於內部非正式作業或預覽活動，包括測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的本「雲端服務」新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，「客戶」無權將本「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。