

IBM Watson Order Optimizer

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 Watson Order Optimizer - Standard Edition

IBM Watson Order Optimizer 履行優化功能。IBM 管理基礎架構（網路、儲存體及運算資源）、提供應用程式升級項目及維護基礎架構及適用之安全與隱私管控。

電子商務、推銷、商店運營及供應鏈等部門之全通路履行從業者，可體驗下列功能：

- 依所定因素（例如：出貨成本及處理成本）即時執行優化及選擇最佳來源節點。
- 提高庫存售罄率，並將目標鎖定移動緩慢之存貨，俾以於較佳獲利價格點銷售 SKU。
- 依時日（尖峰、非尖峰、信用事件等等）達成不同業務優先順序間之平衡。
- 優化網路容量及節點平衡，以符合客戶收受訂單之方式、時間及地點等需求。
- 提供從商店出貨及線上購買之服務、便利商店取貨，藉此優化履行網路之擴充，進而達到擴充容量及減少出貨次數之目的。
- 運用認知功能持續學習並提升全通路履行之結果。

本「雲端服務」供應項目訂用費用包含下列資源及服務：

- 一個正式作業環境

下列各詞於本「服務說明」中之意義如下：

「正式作業環境」為運算環境，可提供本「雲端服務」生命週期管理中一切「執行」軟體之最終測試點。僅限 IBM 人員或授權使用者得存取本系統。本「正式作業環境」包含由組織之使用者及「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本「雲端服務」應用程式、系統及支援系統基礎架構。

1.2 額外服務

1.2.1 IBM Watson Order Optimizer - Addon - Test Environment

「測試環境」- 一種運算環境，可提供單一功能對等之正式作業實例，以及僅限用於對本「雲端服務」應用程式進行品質保證、效能及最終測試之支援基礎架構。

1.2.2 IBM Watson Order Optimizer - Addon - Peak Hourly Burst Capability

本選購品內含額外容量，可讓「客戶」符合其暫時性或永久性每小時尖峰行數處理需求。本選購品以依使用付費之方式提供，並以每小時「100,000 訂單行」之遞增銷售。

例如：已訂用 65 單位「百萬訂單行」之「客戶」，可使用 100,000 行之「每小時尖峰訂單行」。「客戶」訂用 "Additional Burst Capability" 後，即可增加其容量，每份「百萬訂單行」授權允許「客戶」每小時增加十萬行訂單行。購買多個額外單位，即可將每小時訂單行容量增為 100,000 行之倍數。

1.3 設定服務

1.3.1 IBM Watson Order Optimizer - Standard Edition - One Time Setup

本設定組件必須為 Watson Order Optimizer 供應「正式作業環境」。

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」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：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DB1162201B9711E6B9DB71A15D06730A>

「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) 及「DPA 附件」（網址：<http://ibm.com/dpa>）及適用之「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」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 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三個工作日內提出。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，至本「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。「服務水準扣抵」不得合併。

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)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	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。

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-01.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 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。

- 「實例」是取得本「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。
- 「百萬訂單明細行」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「訂單」係指本「雲端服務」中定義之文件類型。「訂單明細行」係為「訂單」上之行項目。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋本「雲端服務」所管理或處理「訂單行」總數之授權，該總數無條件進位至最接近之百萬位數。
- 「十萬訂單明細行」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「訂單」係指本「雲端服務」中定義之文件類型。「訂單明細行」係為「訂單」上之行項目。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定之計量期間，取得足夠涵蓋本「雲端服務」所管理或處理「訂單明細行」總數之授權，該總數無條件進位至最接近之十萬位數。

5.2 設定費

各項設定服務之隨需應變設定費 (如有訂購者) 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 「依使用付款」計費

依使用付款計費係於該項使用之翌月依「交易文件」所定費率支付費用。

5.5 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「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。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 供應項目標準

本節說明各項供應項目標準（「供應項目標準」），此等標準說明本「雲端服務」之若干功能及技術之限制與限定要素。除非 IBM 與「客戶」另以書面同意，否則，「客戶」對本「雲端服務」之使用，以及本「雲端服務」之實作或配置，悉受下列「供應項目標準」所示限制及限定要素之拘束。逾越下列限制及限定要素所為之使用，需取得 IBM 之書面同意，始得為之，且除相關實作或客製服務之費用外，可能致生額外之本「雲端服務」費用。本「雲端服務」所支援之每小時尖峰「訂單明細行」係隨著所購買之年度「訂單明細行」增加而增加，如下表所定者。若「客戶」需以暫時或永久之方式增加每小時尖峰行數，則需訂購 "IBM Watson Order Optimizer Service Additional Peak Hourly Burst Capability" 組件。逾越該數量時，本「雲端服務」之效能可能降低，且不再適用本 SLA。購買 IBM Watson Order Optimizer - Addon - Peak Hourly Burst Capability，即可取得額外容量。本表指出所訂用「百萬訂單明細行」授權單位之數量所支援之每小時尖峰訂單明細行：

所訂用百萬訂單行單位	每小時尖峰訂單行
1	1,750
2 至 5	6,000
6 至 10	12,500
11 至 17	24,500
18 至 25	35,000
26 至 37	50,000
38 至 50	72,500
51 至 75	100,000
76 至 100	150,000
101 至 125	195,000
126 至 150	240,000
151 至 200	300,000
201 至 250	385,000
251 至 300	475,000
301 至 350	550,000
351 至 400	650,000
401 至 450	740,000
451 至 500	825,000
501 以上	由 IBM 依實際需求判斷