

IBM Watson Marketing Insights

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

本「雲端服務」利用可配置的進階分析演算法分析「客戶」的顧客 (Client's customer)，以瞭解顧客行為，並讓「客戶」(Client) 能夠對目標顧客族群採取優先動作。

「客戶」必須訂用「雲端服務」下列至少一個版本。

1.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition

IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition 提供本「雲端服務」之「實例」，且包含 25,000 個「實體 ID」之授權。

- 識別客戶約定層次之變更，及採取優先動作；
- 產生目標受眾來進行特有的行銷活動；
- 使用認知分析來顯示行為式區隔；以及
- 讓「客戶」能利用一鍵式發佈，包括發佈至 IBM Watson Campaign Automation (IBM Watson Campaign Automation 是另以個別授權之方式提供)，或以匯出受眾以供於第三人平台使用之方式來處理目標受眾。

1.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition

IBM Watson Marketing Insights Standard Edition 提供本「雲端服務」之「實例」，且包含 250,000 個「實體 ID」之授權。

Standard Edition 包含 Essentials 之一切功能，以及以下各項：

- 依據歷史資料及環境定義，指明可能與本「客戶」結束關係之客戶；以及
- 使用預測模型來協助量化客戶的生命期限值。

1.3 選用服務

1.3.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn

本選用「雲端服務」可增加「客戶」之「實體 ID」授權數，增量為 25,000 個「實體 ID」，且僅限以 IBM Watson Marketing Insights Essentials 附加程式之方式購買之。

1.3.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn

本選用「雲端服務」可增加「客戶」之「實體 ID」授權數，增量為 250,000 個「實體 ID」，且僅限以 IBM Watson Marketing Insights Standard 附加程式之方式購買之。

1.4 設定服務供應項目

1.4.1 IBM Watson Marketing Insights Onboarding Services for IBM Watson Campaign Automation

Watson Marketing Insights (WMI) Onboarding 最多可提供 7 小時遠端服務，俾以實作 Watson Marketing Insights，以搭配 Watson Campaign Automation 一併使用。遠端服務時數之使用，以最佳 WMI 實務指導、WMI 設定指導及 WMI 產品諮詢為限。本服務之預定使用對象為擬將 Watson Marketing Insights Standard 新增至其 Watson Marketing Customer Engagement 投資組合之 Watson Campaign Automation 客戶。

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。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前項修改將取代舊版本。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」之安全性。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=AF5D37F0DC9411E494CC78C5932B0954>

「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>) 適用於本合約並以參照方式成為本合約之一部分。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。

3. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過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。

4. 授權與付款資訊

4.1 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 (PoE)」或「交易文件」中所指定之計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「25,000 個實體 ID」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實體 ID」是指本「雲端服務」內所代表實體的唯一 ID。「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」所識別之「實體 ID」數量之授權數，以無條件進位計算至與原數目最接近，以 25,000 計算之整數倍數。
- 「250,000 個實體 ID」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實體 ID」是指本「雲端服務」內所代表實體的唯一 ID。「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」所識別之「實體 ID」數量之授權數，以無條件進位計算至與原數目最接近，以 250,000 計算之整數倍數。
- 「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」。

4.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「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。

若「客戶」已購買 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn 或 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn 至少一個授權，則「客戶」應依該選用服務所適用之超額費用支付。

4.3 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. 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」。

6. 附加條款

6.1 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。

6.2 IBM 對 Cognitive Analytics 客戶內容之使用

IBM 基於下列目的，得使用「客戶」提供予「雲端服務」之「客戶」內容與資料：IBM 就「雲端服務」之改善或加強所為之內部研究、測試及開發，或開發新服務，讓使用者享有更多客製化且更具意義之體驗。IBM 於其使用前述內容與資料時，得編譯及分析採用匿名化與聚集化格式之摘要資訊，以反映「客戶」之授權使用者對「雲端服務」之使用，並得準備報告、研究、分析，以及其他由於此編譯及分析所產生之工作產品（統稱「編譯資料」）。IBM 保留對「編譯資料」之所有權。

6.3 「雲端服務」之合法使用

本「雲端服務」依據套用至「客戶」所提供資料之演算法提供輸出，不管該輸出之建議是否符合適用法令之規定，包括但不限於消費者保護、隱私權及資料保護。「客戶」於其依據本「雲端服務」產出採取行動時，有法令遵循之責。