

IBM Watson Commerce Professional Services

為支援「客戶」之「雲端服務」，於接受「客戶」之訂購時，本「服務說明」即適用於 Acceleration Services。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. Acceleration Service

IBM Account Director Commerce Services 提供策略諮詢服務，諮詢重點為將現有 Commerce 解決方案實際應用於現有及預定解決方案組合二者；考慮到整體業務目標、作業流程及公司結構。

以下各節所載 Account Director Commerce Services，分別包含下列共用服務，此等服務於各供應項目所適用之所定時段及每小時承諾上限交付之：

- 於開始參與執行作用中探索階段作業時召開專案啟動會議，使 IBM 得以知悉更多有關「客戶」業務模式之資訊，並顯現改善市場業績之機會，以促進策略目標完成計劃書之推行。專案啟動會議將於現場召開，但「六個月服務」除外，該等服務以遠端交付來提供。
- 「策略目標完成計劃書」- 其設計目的在於載明適當之參與，以支援「客戶」之策略需求與機會。專案優先順序依「策略目標完成計劃書」定之，按季排程，並將短程機會、整體業務衝擊、相依關係與必要條件、預算與專案期間等因素納入考量。「目標完成計劃書」應按週/按月更新，以顯示現行專案進展狀況與優先順序。此為遠端交付服務。
- 為「客戶」提供每週六小時之主動式策略諮詢及指示，以支援長短期目標及商業目標，並召開每週進展狀況會議，以支援目標完成計劃書之各項促進計劃。前揭時數按週提供。此為遠端交付服務。
- 排定時程之策略性一日會議，在會議中審查「客戶」之產業、商業機會，以及重要商業目標或商業動態變更，其重點為依據最攸關「客戶」成敗之機會優先順序設定需求，擬訂規劃與策略，最後再擬訂後續工作計劃。前揭策略性一日會議將於現場召開，但「六個月服務」除外，該等服務以遠端交付來提供。

IBM Account Director Commerce Services 僅限與下列「IBM 雲端服務」供應項目一併使用：

- IBM WebSphere Commerce Managed Hosted
- IBM Digital Commerce - 包括 IBM Watson Commerce Insights、IBM Dynamic Pricing 及 IBM CPQ
- IBM Watson Content Hub
- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Order Management - 包括 IBM Inventory Visibility、IBM Store Engagement、IBM Call Center 及 IBM Watson Order Optimizer

前述每個供應項目的累計最大諮詢時數僅為最大值，於適用服務期間結束時，任何剩餘未使用的時數將到期並失效。

1.1 服務

「客戶」得從下列可用服務選取其所要服務。

1.1.1 IBM Account Director Commerce Light Annual Services

IBM Account Director Commerce Light Annual Services 提供以上 IBM Account Director Commerce Services 所載一年約定之服務，累計諮詢時數上限為 250 小時。

1.1.2 IBM Account Director Commerce Six Month Services

IBM Account Director Commerce Six Month Services 提供以上 IBM Account Director Commerce Services 所載六個月約定之服務，累計諮詢時數上限為 250 小時。本「六個月服務」為遠端交付服務。

1.1.3 IBM Account Director Commerce Annual Services

IBM Account Director Commerce Annual Services 提供以上 IBM Account Director Commerce Services 所載一年約定之服務，累計諮詢時數上限為 500 小時。

1.1.4 IBM Account Director Commerce Consulting Services

IBM Account Director Commerce Consulting Services 提供以上 IBM Account Director Commerce Services 所載一年約定之服務，累計諮詢時數上限為 840 小時。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

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，則適用 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及 Data Sheet，且較本合約優先適用。

下列鏈結中之 Data Sheet 提供有關以下各項之其他資料保護資訊：「雲端服務」及其可能處理「內容」類型之相關選項、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。Data Sheet 可能僅以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例有任何之規定，雙方當事人同意其等皆瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。基於本 DPA 之目的，前述 Data Sheet 亦應作為 DPA 附件。

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

3. 服務水準及技術支援

本「服務說明」不提供任何「服務水準協定」或「技術支援」。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

Acceleration Service 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。

4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 著作物

IBM 執行此等供應項目時專為「客戶」所開發而交付「客戶」之著作物（不含原據以創作該等著作物之原著作），在適用法律許可範圍內，係為因受僱所完成之著作，「客戶」擁有該開發著作物之著作權。「客戶」授權 IBM 使用、執行、複製、展示、演出、再授權、散布及製作該著作物以及以其為基礎之衍生著作。前述授權係不可撤銷、永久性、非專屬性、全球性、已付清費用之授權。

5.2 現場服務

如本「服務」係於 IBM 設施執行者，「客戶」瞭解並承認 IBM 得運用全球資源（意指於當地運用非永久居民及全球各地之人員）交付本「服務」。

如本「服務」係於「客戶」所在處所執行者，IBM 之效能取決於「客戶」對於以下所載「客戶」責任之管理與執行，「客戶」不得就該等責任向 IBM 收取任何費用。前揭責任之履行如有延遲，可能影響 IBM 完成本「服務」之能力。各適用現場日，最多包含八個工時，且應於美國境內之「客戶」所在處所或其他經 IBM 與「客戶」同意之處所執行服務。「客戶」應履行下列事項：

- a. 除非 IBM 另有規定，否則，應將地址與開會地點詳細資料告知 IBM。
- b. 在適用情形下，提供安全之進入管制、適當之辦公空間、耗材、傢俱、網際網路高速連線功能及其他設施，以供 IBM 人員於「客戶」場所工作時使用；及
- c. 除非設施係由 IBM 提供，否則，「客戶」對於 IBM 所擁有之一切軟硬體在「客戶」場所之期間，應負責提供安全存放之環境，並確保一切房室隨時均予上鎖。

5.3 客戶責任

「客戶」應指派一位「業務負責人」，專門負責與 IBM 聯繫溝通，並代表「客戶」執行本約定相關事項。

「客戶業務負責人」之責任包括以下各項：

- a. 於 IBM 提出要求後三個工作日內取得及提供資訊、資料及決策，但「客戶」與 IBM 以書面同意採用不同回應時間者不在此限；及
- b. 協同「IBM 客戶主管」審查「客戶」之發票或開立帳單等相關規定。前揭規定如有異於 IBM 標準發票格式或計費程序者，可能會影響價格。

5.4 其他責任

「客戶」應履行下列事項：

- a. 取得必要之核准與啟用存取權限，使 IBM 得以依其提供「服務」之所需情況，存取及使用「客戶」之資源與系統。
- b. 依 IBM 之合理要求，提供適當之人員、資訊及著作物。由「客戶」所提供或代其提供之資訊或著作物，如有不準確、不完整或缺之情形者，IBM 對於因該等情形所生之一切損害或延遲，概不負責。
- c. 如有第三人可能影響 IBM 提供「服務」之能力者，「客戶」應自行負責與該等第三人簽訂合約、進行其管理，且「客戶」對於該等第三人之輸入與工作應負其責。「客戶」對於與本「服務」搭配使用之第三人軟硬體或通訊設備，應負完全責任；
- d. 負責一切資料庫之內容，並負責儲存資料之存取與使用、備份與回復及安全等項目之控制項選擇與實作。前述安全性亦應包括採取一切必要程序以保護履行本服務所用軟體與資料之完整性與安全性，以避免遭未獲授權之人存取、使用；
- e. 在適用情形下，提供 IBM 及其人員適當之辦公空間，以及 IBM 得為執行「服務」而合理要求之其他住處與設施；
- f. 參與日常工作事項活動之擬定，並於第一日開始前達成最終日常工作事項之合意；及
- g. 提供審查所需之內容與程式相關著作物。

5.5 假設條件

於本「服務說明」中，已將若干假設條件納入考量，包括但不限於以下各項：

- 本「服務說明」所制定之一切「服務」，應載明於「IBM 軟體」中或與其相關之供應項目上。「IBM 客戶主管」不負責就其他產品之功能及/或配置提供指導。
- 標準營業時間訂為 IBM 資源所在時區之平日上午八時三十分至下午五時三十分，不含 IBM 所訂假日。

5.6 交付項目

IBM 依本「服務說明」所詳載之規定提供諮詢服務。IBM 依本「服務說明」之規定專為「客戶」開發之著作（「專案著作物」），其著作權歸「客戶」所有。「專案著作物」不包含依本「服務說明」之規定交付（但非創作）予「客戶」之著作，以及依本「服務說明」之規定對該等著作（「原有著作」）所為之修改或增益。某些「原有著作」受個別授權合約之規範（「原有授權著作」）。就本公司依「工作說明書」交付之非屬「原有授權著作」之「原有著作」，本公司授與 貴客戶不可撤銷（以 貴客戶依約履行付款義務為條件）、非專屬、全球性之授權， 貴客戶得使用、執行、重製、展示、演出該「原有著作」及製作其之衍生著作。IBM 享有使用、執行、重製、展示、演出、再授權、散布及編輯「專案著作物」衍生著作物之權利。前述授權係為不可撤回、非專屬性之全球性已付款授權，惟 IBM 應遵守規定，防範「專案著作物」內含之「客戶」機密資訊發生被揭露之情事。