

IBM 雲端服務說明

IBM Digital Data Exchange

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

1. 雲端服務

「雲端服務」供應方案包括下列所述之基本供應方案與可用選用特性，以及「訂購文件」中所選者。「訂購文件」應包含所提供之「報價」及 貴客戶從 IBM 收到之「權利證明書 (PoE)」，此權利證明書係用以確認「雲端服務」之起始日與期間，及開始開立發票之日期。

1.1 IBM Digital Data Exchange

IBM Digital Data Exchange 解決方案可提供 貴客戶單一介面，用以配置及部署網站及行動式頁面標記。

IBM Digital Data Exchange 可供 貴客戶管理 IBM 標記及 IBM 事業夥伴標記，以部署於 貴客戶之 Web 或行動式網站。IBM Digital Data Exchange 使用者介面提供對標記處理程序之直接控制，可讓使用者依規則集定義頁面標記及頁面群組，以判斷標記執行。貴客戶於購買 IBM Digital Data Exchange 後，得依多重環境之需求，管理 IBM 標記、IBM 事業夥伴標記及客製 JavaScript 或專有程式碼之現行及先前部署。

2. 安全說明

2.1 安全政策

IBM 維持已向 IBM 員工發佈及傳達之隱私及安全政策。IBM 要求對於全球支援 IBM 資料中心的人員施以隱私及安全教育，且本公司保有一個專門處理資訊安全的安全團隊。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

IBM 對客戶資料進行邏輯區隔。「客戶」資料位於其本身客戶特定綱目，且其設計為透過「雲端服務」或客戶指定資料匯出對該等資料進行存取。對「雲端服務」及客戶資料之存取權，由客戶指定管理者控制及管理。IBM 於存取客戶系統時，係採用多因子鑑別及加密 VPN 通道技術。前項存取，以於第三人資料中心設施中維護及管理「雲端服務」及相關軟硬體基礎架構而需進行存取之人員為限。IBM 使用 WIFI (a/k/a 802.11) 網路資料流量，此網路資料流量係採用備有 AES 加密演算法選項之 WPA2 予以加密，且係用於伺服器與終端裝置於其存取內含客戶資料之系統時兩者間之非播送 SSID 及交互鑑別：

2.3 服務完整性及可用性

作業系統資源 (OSR) 及應用軟體之修改，由 IBM 之變更管理程序予以規範。硬體、軟體、存取日誌、唯讀存取及加密控制，係使用於網路基礎架構內及 IBM 資料中心工作人員之工作站上，或搭配 IBM 資料中心中之客戶資料一併使用，以協助降低散播及執行電腦病毒及其他形式之已知有害程式碼之機率。IBM 透過標準 SSL (https) 連線使用跨網路加密，而 IBM 基礎架構則將技術解決方案用於端對端安全，包括防火牆、防止入侵及防止惡意軟體技術。已授權管理者定期施行「傳輸控制通訊協定/網際網路通訊協定」(TCP/IP) 漏洞掃描，以偵測及解析潛在的系統安全風險。系統會將 IBM 倉儲資料複製到 IBM 資料中心中之次要儲存體，並加密及複製第三層保存檔案（磁帶），再將其儲存於第三人離線災難回復設施。

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。IBM 會維護日誌，以記錄：i) 成功及不成功的登入存取嘗試；ii) 為從外部位置取得基礎架構存取權而進行的成功及不成功的嘗試；iii) 對 OSR 進行的更新存取嘗試；及 iv) 使用系統或安全管理權限執行的活動。

2.5 實體安全

IBM 僅允許 IBM 資料中心及 IBM 第三人提供的資料中心中之被授權人員進行存取。「IBM 雲端服務」環境包含涉及唯一程式碼及生物測定掃描之實體存取多因子鑑別，以及全年無休之安全人員、警衛人員及錄影監控。IBM 禁止未經授權而檢視、複製、更改或移除內含客戶資料之媒體。用以儲存客戶資料之抽取式媒體（包括拇指碟、CD 及 DVD）採用 256 位元以上 AES（或同級規格）進行加密。IBM 推出之筆記型電腦與工作站均要求實作全硬碟加密 (PGP)，採用此加密方式後，必須擁有對機密資料或客戶資料之存取權，

方能存取該等資料。IBM 會銷毀內含「客戶」資料之抽取式媒體及任何行動式裝置（例如：磁碟、USB 隨身碟、DVD、備份磁帶、印表機及筆記型電腦），或將「客戶」資料呈現在難以理解且無法在重複使用前利用任何技術方法重新建構資料之實體媒體上。IBM 會以碎紙機撕毀廢紙，並以安全保密之方式處置，使其難以辨認。

2.6 循規準則

IBM 每年均確認其隱私常規是否遵守「美國商務部安全港原則」：注意事項、選項、後續轉讓、存取及精確度、安全及監督/強制執行。本公司正式作業資料中心每年執行業界標準審核 SSAE 16 類型（先前為 SAS 70）或同級規格。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 會定期施行評量及審核，以確認是否遵循其資訊安全政策。訂定安全政策，用以規範安全審核、定期套用安全修補程式及密碼管理與控制。IBM 員工及供應商員工每年均會完成人員安全教育及警覺性訓練。公司會提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合每年訂定之商業道德、機密及 IBM 的安全義務。

3. 服務水準目標

IBM 將盡力提供可用率高達 99% 之 IBM 雲端服務予「客戶」。SLO 並非為契約承諾，而是「IBM 客戶支援」團隊透過其處理程序、技術及人員力求達成或超越之若干目標。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

「雲端服務」係依「訂購文件」所載下列其中一項計費度量而提供：

- a. 「百萬次伺服器呼叫 (MSC)」是取得「雲端服務」所依據的計量單位。「伺服器呼叫」是由於標記事件而傳遞給「雲端服務」並由其處理的資料，而此事件是由已追蹤訪客針對某個「實體 ID」所起始的。對於每一個唯一的「實體 ID」，不同「實體 ID」所處理的「伺服器呼叫」將當作唯一「伺服器呼叫」來計數。「實體 ID」會區分及/或控制對於「雲端服務」中資料的存取權，而此「雲端服務」可能包含來自一個以上 貴客戶網站的已處理資料。每一 MSC 授權分別代表「一百萬次伺服器呼叫」。必須在「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所處理的「伺服器呼叫」次數的「百萬次伺服器呼叫」授權。

4.2 計費及付款

就「雲端服務」應付之金額，載明於「訂購文件」中。

5. 期間及續約選項

5.1 期間

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知 貴客戶其可依「訂購文件」之規定存取「雲端服務」之當日起算。「訂購文件」中之「權利證明書」部分應明訂前項期間之確實起始日與終止日。貴客戶與 IBM 或 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提高前項期間內 貴客戶對「雲端服務」之使用層級。本公司將於「訂購文件」中明訂前項提高之使用層級。

5.2 雲端服務續約選項

貴客戶之「訂購文件」應指定下列其中一種方式，以明訂「雲端服務」是否於期間結束時為服務之續約：

5.2.1 自動續約

若 貴客戶之「訂購文件」載明 貴客戶採自動續約之方式，貴客戶得於「訂購文件」所載期間到期日前九十日內，以書面要求終止即將到期之「雲端服務」。若 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之期間將自動續約一年之期間，或續約同於權利證明書所訂原始期間。

5.2.2 持續計費

若「訂購文件」載明 貴客戶係採持續計費之方式，則 貴客戶得繼續存取「雲端服務」並依持續方式，就「雲端服務」之使用情形予以計費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序，貴客戶應於九十 (90) 日前向 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其「雲端服務」。於 貴客戶取消存取權時，貴客戶應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

5.2.3 必須之續約

若「訂購文件」載明 貴客戶之續約類型為「終止」，則將於期限結束時終止「雲端服務」，並撤銷 貴客戶對「雲端服務」之存取權。若要在前項結束日期後繼續使用「雲端服務」， 貴客戶應向其 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新訂用期間。

6. 技術支援

「訂用期間」會提供 IBM 雲端服務供應方案及「啟用軟體」的技術支援。此等技術支援，隨附於 IBM 雲端服務，不被當作個別供應方案。

「技術支援」資訊請參閱下列網址：http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf。

7. 啟用軟體

- a. 本「雲端服務」供應方案可能包括啟用軟體。 貴客戶僅限於「雲端服務」之期間內配合「雲端服務」使用前項啟用軟體。若前項啟用軟體內含範例程式碼，則 貴客戶享有作成該範例程式碼之衍生著作及依本授權之規定使用該等衍生著作之額外權利。如前項啟用軟體係作為「雲端服務」元件，該啟用軟體之提供受 SLA 拘束，惟僅「依現狀」提供。

8. 其他資訊

8.1 授權之詳細資料

IBM Digital Data Exchange 的訂用費用包括下列項目：

- a. 貴客戶將可取得 IBM Digital Data Exchange 單一實例。
- b. 標準啟用，至多可提供五 (5) 小時遠端交付實作服務，供 貴客戶起始加入 IBM Digital Data Exchange。「服務」的所有時數不論是否用完，均自 IBM 通知 貴客戶已可存取「雲端服務」之當日起算 90 日到期。

8.2 隱私權注意事項及政策

貴客戶同意 (i) 提供清楚且明顯的鏈結，以鏈結至 貴客戶網站使用條款及隱私權政策，包括鏈結至 IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) 及 貴客戶的資料蒐集及使用常規、(ii) 提供 IBM (代表 貴客戶) 把 Cookie 及明確的 gif/web 引標置於訪客電腦的注意事項，同時說明此等技術的目的及使用，以及 (iii) 在法律許可的範圍內，取得網站訪客的同意，再由 貴客戶或 IBM (代表 貴客戶) 將 Cookie 及明確的 gif/web 引標置於網站訪客的裝置上。

貴客戶知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集 貴客戶 (貴客戶之員工及約聘人員) 所提供之個人資料，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，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與 貴客戶之互動方式。貴客戶確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 於本公司及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依 貴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個人資料。

8.3 衍生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以 貴客戶於其收受「雲端服務」之權益時所指明位置為依據。除非 貴客戶提供其他資訊予 IBM，否則，IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係 貴客戶於訂購「雲端服務」時指明為主要受益位置。貴客戶應負責保持最新之前項資訊，並將其變更提供予 IBM。