

IBM Sterling B2B Services

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取供應項目：

1.1.1 IBM Sterling B2B Services

IBM Sterling B2B Service 係以雲端為基礎，針對企業間 (B2B) 所提供之整合即服務解決方案，可在 貴客戶與其客戶、供應商，以及與 貴客戶有商業關係之組織實體（「交易夥伴」）之間提供連線功能與協同作業。本「雲端服務」係以 IBM Sterling B2B Collaboration Network 之加值型網路 (VAN) 為其基礎。本「雲端服務」可提供可見度並控制與外部公司共用之商業程序，並可為 貴客戶之「交易夥伴」提供上線及社群支援。

本「雲端服務」之主要元件為「傳輸」。本「雲端服務」提供與「交易夥伴」間之連線功能與協同作業，並提供可見度及控制與外部公司共用之商業程序。本「雲端服務」包括且不限於資料傳輸、副本抄送、定界字元轉換、文件剪輯，以及「先進先出 (FIFO)」處理。IBM 將建立本「雲端服務」之硬體、軟體及通訊。貴客戶及 IBM 對其個別網路進入點上的存取控制、防火牆、使用者安全及硬體皆負有責任。IBM 將執行貴客戶與 IBM 之間的連線功能，並在 貴客戶與 IBM 之間進行聯合連線功能測試期間與 貴客戶合作，以作為「雲端服務」之一部分；如「交易文件」之詳細規定所示，IBM 將於 IBM B2B Collaboration Network 上提供「信箱」，各該「信箱」係為專用的電子儲存空間，已指派給 貴客戶，並可讓 貴客戶傳送、儲存及接收電子資料。貴客戶亦得選用「郵件槽」，「郵件槽」係為「信箱」之元件，用以存放及取用資料。

1.2 選用服務

1.2.1 頂級支援服務

本選用支援供應項目提供指定資源專屬團隊，可為 貴客戶提供比本公司基本技術支援層級更高層級之支援服務。本「雲端服務」僅適用於北美。

1.2.2 網路功能選項

「設定服務」只提供給 貴客戶所擁有或控制的位置或 IBM 位置，視何者適用而定。

- a. **IBM Sterling B2B Services Collaboration Network - Co-Managed VPN Set-up**
包含協同 貴客戶配置 貴客戶之 VPN，以連接至 IBM B2B Collaboration Network。
- b. **IBM Sterling B2B Services - Collaboration Network - Managed AS2 Set-up**
包含配置 貴客戶對 IBM B2B Collaboration Network 所為之受管理 AS2 連線。
- c. **IBM Sterling B2B Services - Collaboration Network - OFTP2 Set-up**
包含提供 OFTP2 以連接至 IBM B2B Collaboration Network。

1.2.3 社區服務

- a. **IBM Sterling B2B Services - Community Development Services - Standard Partner Survey**
包含傳送現有意見調查範本，以蒐集有關 EDI 功能之資料，以及對 貴客戶之「交易夥伴」提供之計劃。貴客戶應提供一份「交易夥伴」清單。
- b. **IBM Sterling B2B Services - Community Development Services - Custom Partner Survey**
包含組合及傳送意見調查，以從 貴客戶之「交易夥伴」蒐集資料。貴客戶應確立所要提問的問題，並提供一份「交易夥伴」清單。

c. IBM Sterling B2B Services - Community Development Services - Document Verification Service

包含依據 貴客戶之 EDI 規格測試「交易夥伴」提供之入埠「文件」，以確認各「交易夥伴」之首次遵循 貴客戶之 EDI 規格。IBM 的工作包括與交易夥伴共用規格、與交易夥伴一起設定測試、將每一個交易夥伴通過測試的消息通知 貴客戶，以及開發雙週摘要報告。 貴客戶必須提供要測試之「文件」的對映規格，以及一份交易夥伴清單。 本服務之訂用費將以每一「交易夥伴」之各受測「文件」類型為依據。

d. IBM Sterling B2B Services - Community Development Services - Partner Conversion Service

包含協同 貴客戶將現有 VAN 資料流量及 貴客戶之「交易夥伴」論壇轉換為 IBM B2B Collaboration Network. IBM 之工作包括聯絡「交易夥伴」、將變更通知「交易夥伴」之 VAN、為「交易夥伴」之 IBM Collaboration Network Mailbox 指派資深人員公司 ID、確認其他 VAN 已正確遞送 ID、監視 貴客戶之「信箱」（為期五個營業日），以及協同 貴客戶解決「交易夥伴/VAN」問題。 貴客戶應提供一份「交易夥伴」清單。

e. IBM Sterling B2B Services - Community Development Services - Partner Recruitment Service

包含招聘「交易夥伴」，以加入 貴客戶之「交易夥伴」論壇。IBM 將與「交易夥伴」進行三 (3) 次通訊，以判斷其是否符合 貴客戶之論壇要求，並每週將程式狀態更新提供予 貴客戶。 貴客戶應提供一份「交易夥伴」清單。

f. IBM Sterling B2B Services - Community Development Services - Partner Test Coordination Service

包含「交易夥伴」與 貴客戶間之端對端測試程序之協調。IBM 之工作包括與「交易夥伴」共用規格、排程起始端對端測試、監視測試結果並將其分別傳達予各個夥伴，以依適用情形協助更正動作，以及於成功完成測試並登出後協調開始使用日期。 貴客戶必須提供要測試之「文件」的對映規格，以及一份交易夥伴清單。本服務之訂用費將以每一「交易夥伴」之各受測「文件」類型為依據。

1.2.4 隨需應變服務

a. IBM Sterling B2B Services - Collaboration Network - Client Services Assisted Mailslot Status Check

包含由 IBM 檢查「郵件槽」內 EDI 交換或「檔案」之狀態，並進行通訊，以判斷是否已找到資料，若已找到資料，則判斷是否已取用交換或「檔案」。前述詳細資料係透過通話或電子郵件進行通訊。

b. IBM Sterling B2B Services - Collaboration Network - Client Services Assisted Restore

包含由 IBM 於保存資料後，將資料還原至「郵件槽」。

c. IBM Sterling B2B Services - Collaboration Network - Mailbox Set-up

包含配置及設定「信箱」，以供 貴客戶傳送及接收資料。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。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，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

IBM Digital Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

IBM Watson Customer Experience Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.1.1 除外條款

可用度百分比之計算方式如下：合約月份中之總分鐘數乘以客戶使用 SCBN 服務連線之次數，減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份中之總分鐘數乘以客戶使用 SCBN 服務連線之次數所得乘積。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「連線」係指對先前或目前提供予「雲端服務」之資料庫、應用程式、伺服器或其他類型之裝置所為之鏈結或關聯。
- 「文件」為固定數量之資料，該等資料被封裝在文件頁首（標示文件開始）及頁尾（標示文件結束）記錄中，或在本「雲端服務」所處理實體文件之電子檔中。基於本「雲端服務」之目的，一般文件平均大小為 3-5「千字元」；貴客戶文件超過合理範圍者，IBM 得斟酌收取額外資料處理費用。
- 「實體 ID」係指「雲端服務」內所指明實體之唯一識別碼。
- 「千字元」為本「雲端服務」所處理之一千個位元組。
- 「申請」係指 貴客戶授權 IBM 執行送交「雲端服務」或由其管理服務之動作。

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 第三人網路

貴客戶及 貴客戶之「交易夥伴」得使用第三人網路，傳輸內容至「雲端服務」及從「雲端服務」傳輸內容。透過第三人網路，在「雲端服務」上傳輸內容時，所使用之通訊協定與方法，由 貴客戶自行選定。若 貴客戶欲保護 貴客戶之內容，包括「用戶端 ID」及密碼，則建議 貴客戶使用適當技術（例如：適當之加密）。

5.2 第三人網站或其他服務的鏈結

貴客戶及 貴客戶之「交易夥伴」得使用第三人網路，傳輸內容至「雲端服務」及從「雲端服務」傳輸內容。透過第三人網路，在「雲端服務」上傳輸內容時，所使用之通訊協定與方法，由 貴客戶自行選定。若 貴客戶欲保護 貴客戶之內容，包括「用戶端 ID」及密碼，則建議 貴客戶使用適當技術（例如：適當之加密）。

5.3 特有延伸

若本項「雲端服務」包含可讓 貴客戶（或 貴客戶指定的第三人）配置 IBM 軟體應用程式之使用者結束程式，而且 貴客戶（或 貴客戶指定的第三人）使用該使用者結束程式，則 IBM 對任何產生之配置（「特有延伸」）概不負責，而且「特有延伸」非為本「雲端服務」之一部分。

5.4 來賓使用者存取

貴客戶，以及由 貴客戶授權存取本「雲端服務」，進而與 貴客戶交換資料，或代表 貴客戶使用本「雲端服務」之本「雲端服務」第三使用者（「來賓使用者」），可能必須簽署 IBM 所提供之線上合約，始得存取及使用本「雲端服務」。 貴客戶應對這些「來賓使用者」負完全責任，包括且不限於 a)「來賓使用者」所提出與「雲端服務」相關之任何請求、b)「來賓使用者」引起的費用，或 c) 此等「來賓使用者」對本「雲端服務」所為之不當使用行為。

5.5 資料交換

本「雲端服務」可能包括 (1) 在 貴客戶與 貴客戶的「交易夥伴」之間傳送或接收資料 (2) 透過與 IBM 直接連線，或透過第三人所提供之一個以上的閘道或網路的交互連線，將資料傳輸至 貴客戶的「交易夥伴」或從中傳輸資料（「交互連接服務」，而每一個第三人均為「交互連接提供者」），或 (3) 特定的翻譯服務或其他相關聯服務。IBM 僅基於提供本「雲端服務」的目的，或依適用之法律或法律程序需要，在 貴客戶或 貴客戶的「交易夥伴」所在國家之外傳輸或儲存資料。除非 貴客戶與「互連提供者」所訂個別合約中另有規定，否則，在任何情形下，「互連提供者」就本「雲端服務」之提供，對 貴客戶不負任何責任。

5.6 資料保留

除非可用雲端服務之說明另有規定，否則，IBM 將保留並提供 35 天以上 42 天以下之資料線上瀏覽，並可透過瀏覽器型瀏覽工具來查看該等資料。該等資料不再提供時，即被清除且無法回復。

5.7 除外條款

於轉譯（入埠或出埠）前用以執行資料客製處理之客製 Script，其實例不記載或納併為本「雲端服務」的一部分。

「雲端服務」可能包括從第三人系統或網路（例如網際網路及其他「交互連接服務」）傳輸內容（包括 貴客戶之 ID 及密碼）、將內容傳輸至其中，或透過其來傳輸內容，IBM 並未控制這些傳輸，亦不對之負擔任何責任。IBM 不聲明或保證內容傳送者已將傳入「雲端服務」環境之內容視為機密，或接收者會將從「雲端服務」環境傳輸之「內容」視為機密。因此，若 貴客戶希望在「雲端服務」環境之內容以及透過 IBM 及其他第三人網路（包括任何「交互連接服務」）傳輸之內容無法被讀取或破解，則 貴客戶應該自行對內容加密。 貴客戶對其透過 IBM 及其他第三人網路傳輸內容所選擇使用之通訊協定及方法，應自行負責並承擔其風險。

5.8 通訊軟體及設備

IBM 應核准任何用來將資料傳輸至 IBM（以及從 IBM 接收資料）的通訊軟體。若本「雲端服務」需要 貴客戶設備與 IBM 設備連線（使用一般載波通訊裝置或終端機設備），則 貴客戶提供（及使用）的裝置與設備必須是 IBM 所核准的類型。IBM 具有獨一且絕對的權限，來選取自己的設備、軟體及通訊載波，以提

供本「雲端服務」。除非本文中另有規定，否則 貴客戶應負責取得用來存取本「雲端服務」的適當國際網路服務帳戶及連線。

5.9 客戶之責任

貴客戶應負責（如果適用的話，還需要其「交易夥伴」負責）：

- a. 確保有足夠的安全措施佈署在 貴客戶的個別應用程式、硬體（包括安裝及維護適當的防火牆，來防止未獲授權的存取）、信箱以及傳輸，並監視那些信箱及傳輸；
- b. 通知 IBM 發生任何轉換錯誤或失效、處理錯誤或失效、不合規範的傳輸、無法傳送或接收傳輸，或無法存取任何信箱；
- c. 檢查資料是否正確及完整，此外，倘若 貴客戶被要求（或希望）在本「雲端服務」環境之資料，以及透過 IBM 及其他第三人網路（包括任何「交互連接服務」）傳輸之資料無法被讀取或破解，則 貴客戶應該自行對資料加密；
- d. 設定適用的資料處理參數及傳輸參數；
- e. 確保有適當的監管服務，來識別資料、處理及傳輸錯誤；
- f. 維護支援資料、檔案及其他資料，足以讓 IBM 回復所有所需的資料、檔案及其他資料（例如，卡片檔、磁帶檔、磁碟檔及印表機輸出），以重新執行「雲端服務」所提供的任何服務；及
- g. 建置 貴客戶與 IBM 之間的連線功能，並在 貴客戶與 IBM 之間進行聯合連線功能測試期間與 IBM 合作；
- h. 對於任何需要 貴客戶提供「交易夥伴」清單的「雲端服務」元件，請提供下列資訊：
 - (1) 夥伴名稱及地址；
 - (2) 聯絡人姓名及電話號碼；
 - (3) 傳真號碼（若有的話）；
 - (4) 電子郵件位址；
 - (5) 加值服務提供者（視適用情形而定）；及
 - (6) 合格者與 ID（視適用情形而定）；
- i. 維護業務持續運行並與「交易夥伴」論壇針對「雲端服務」之測試期間、移轉及轉換至「雲端服務」等事項之期望進行溝通；
- j. 提供合理要求的系統、安全及通訊架構圖；
- k. 確保 貴客戶的員工可提供 IBM 合理要求的協助；及
- l. 確保各「雲端服務使用者」可保護其「帳戶」ID 及密碼，並可控制何人可以存取「雲端服務使用者帳戶」或代表 貴客戶使用本「雲端服務」。

5.10 IBM 之責任

IBM 不負責下列事項：

- a. 客戶或任何第三人的設備或軟體錯誤或失效；
- b. 貴客戶或第三人無法處理任何傳輸至 貴客戶或由 貴客戶傳輸之通訊；
- c. 任何 貴客戶的「交易夥伴」的信貸評級或績效；
- d. 貴客戶或 貴客戶的「交易夥伴」不適當傳輸的資料；
- e. 因 貴客戶之「交互連接服務提供者」、貴客戶或 貴客戶之「交易夥伴」所生之事由、或因任何不可抗力事件所涉及之 貴客戶之「交互連接服務」（或「交互連接服務」之任何錯誤或失效）；或
- f. 如 IBM 終止「本合約」的任何部分，提供任何反向移轉服務。

5.11 術語定義

- a. **檔案 (File)** - 或多個利用特定名稱組合在一起的資料、資訊或程式記錄。
- b. **信箱 (Mailbox)** - 係指專用、安全的電子儲存空間，已指定給 貴客戶，並可讓 貴客戶傳送、儲存及接收電子資料。
- c. **郵件槽 (Mailslot)** - 「信箱」之元件，用以存放及取用資料。

5.12 泛歐線上公共採購 (Pan European Public Procurement OnLine, PEPPOL)

本「雲端服務」提供 PEPPOL 存取點及「服務 meta 資料提供者 (SMP)」，SMP 可讓 PEPPOL eDelivery 網路使用者利用一組一般商業程序及技術標準互相通連。透過本「雲端服務」提供之 IBM 存取點，可對已為 PEPPOL 啟用本「雲端服務」之 貴客戶提供 PEPPOL eDelivery 網路之連線功能。IBM 存取點係位於 <http://www.peppol.eu> 網站之 OpenPEPPOL 運輸基礎建設協定 (Transport Infrastructure Agreement, TIA) 建置。負責存取點程式之 OpenPEPPOL 代表，其聯絡資訊載明於 PEPPOL 網站。 貴客戶確認並同意，IBM 提供若干特定功能之能力，包括但不限於充當「PEPPOL 存取點」，但受與第三人簽訂之合約拘束。倘若前述第三人變更、暫停或終止 IBM 提供該特定功能之權利，IBM 為符合第三人指示得立即變更該特定功能，或停止提供該特定功能以作為本「雲端服務」之一部分。

5.13 交互作業能力服務

IBM 僅基於提供「雲端服務」的目的，或適用之法律或法律程序所需，在 貴客戶或其夥伴所在國家/地區之外傳送或儲存資料。除非 貴客戶與「互連提供者」所訂個別合約中另有規定，否則，在任何情形下，「互連提供者」就本「雲端服務」之提供，對 貴客戶不負任何責任。