

IBM 雲端服務說明

IBM Sterling B2B Services - 檔案傳輸服務

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」供應方案包括下列基本供應方案與選用特性以及「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 Sterling B2B Services - 檔案傳輸服務

IBM Sterling B2B Services - 檔案傳輸服務是一種雲端型、「B2B 軟體服務 (SaaS)」的解決方案，可讓客戶利用其交易夥伴的選取社群，進行機器對機器之大型檔案傳輸。貴客戶之交易夥伴，係為與 貴客戶有商業關係之組織實體。IBM 將保留並提供 0 至 14 天之「雲端服務」資料的線上瀏覽， 貴客戶可透過瀏覽器型瀏覽工具查看這些資料。在 14 天之後，即會清除資料。但就下列需要挑選資料之通訊協定，可供挑選資料之期間僅為 7 日，7 日後即予以清除：FTP、SFTP、FTPS 及 OFTP2。「檔案傳輸服務」亦包括：

- a. 「檔案加密」包括將已利用 PGP (IBM 與「客戶」已就 PGP 交換金鑰) 加密之檔案解密，再視適用情況，將其傳輸予 貴客戶或 貴客戶之交易夥伴；或利用 PGP 將未加密之檔案加密後，再視適用情況，將其傳輸予 貴客戶或 貴客戶之交易夥伴。
- b. 「檔案壓縮」包括將壓縮成 .zip 格式之檔案解壓縮，再視適用情況，將其傳輸予 貴客戶或 貴客戶之交易夥伴；或將未壓縮之檔案壓縮成 .zip 格式之檔案，再視適用情況，將其傳輸予 貴客戶或 貴客戶之交易夥伴。

IBM 將提供下述基本供應方案之解決方案資源，用以規劃、建置及實作「雲端服務」。這將包括下列階段：

- c. 「服務設計階段」是設計商業及技術環境的階段。IBM 將提供 貴客戶現行環境的評量，包括審查任何先前準備的架構文件，以及 IBM 為進行硬體系統、通訊、應用程式介面及交易夥伴需求之起始設定，而認為有必要進行蒐集的其他需求。
- d. 服務供應階段是將 貴客戶的現有交易夥伴社群 (亦即「實體 ID」) 移轉至「雲端服務」的階段。IBM 將：
 - (1) 起始 貴客戶與「雲端服務」間之連線功能；
 - (2) 起始 貴客戶交易夥伴與「雲端服務」間之連線功能；
 - (3) 根據 IBM 測試計劃，進行連線功能測試，以及
 - (4) 與 貴客戶合作，以管理 貴客戶之交易夥伴社群的實作。
- e. 「作業階段」是 IBM 管理「雲端服務」日常作業的階段。IBM 將操作並管理用以存放「雲端服務」內 貴客戶檔案傳輸基礎架構相關軟硬體之設施。

1.2 選用特性

1.2.1 IBM Sterling B2B Services - 檔案傳輸服務 - 延伸的資料保留

IBM Sterling B2B Services - 檔案傳輸服務 - 延伸的資料保留：包括依預定延長之期間儲存 GB 數。所儲存之資料量 (於每月月末計量) 及資料之預定保留期間，均規定於 貴客戶之「訂購文件」。

1.2.2 IBM Sterling B2B Services - 檔案傳輸服務 - 夥伴支援

IBM Sterling B2B Services - 檔案傳輸服務 - 夥伴支援：包括為 貴客戶之交易夥伴提供支援，其中包含回應其有關「雲端服務」之查詢，以及判斷 貴客戶之交易夥伴因使用「雲端服務」而提報失敗之範圍，以期與 貴客戶協商該項失敗之解決方案。IBM 將藉由電子郵件或電話，為 貴客戶之交易夥伴提供支援。此等級之支援係為就「雲端服務」而提供之標準支援以外之附加支援。

2. 安全說明

2.1 安全政策

IBM 維持已向 IBM 員工傳達的隱私及安全政策。IBM 要求對於支援 IBM 資料中心之人員施以有關隱私與安全之訓練。本公司設有資訊安全團隊。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

客戶資料，於必要時，僅限由 IBM 授權支援代表依權責分離原則予以存取。IBM 人員對於中級「閘道」管理主機施行雙重鑑別。在存取客戶資料時，所有連線均為已加密。對客戶資料進行的所有存取，以及主機作業環境的所有資料轉入或傳出，都會予以記錄。支援本「雲端服務」之 IBM 資料中心禁用 WIFI。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統及應用軟體的修改，由 IBM 的變更管理程序予以規範。防火牆規則的變更也由該變更管理程序予以規範，並由 IBM 安全人員於施行變更前進行檢閱。IBM 對於資料中心施以全年無休之監視。已授權管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心使用惡意軟體偵測（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）系統。IBM 資料中心服務可廣泛的支援數種透過公用網路傳輸資料的資訊遞送通訊協定。範例包括 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 及 site-to-site VPN。備份資料傳輸至離站儲存體之前，均對該等資料施以加密。

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。為降低竄改的可能性及得以進行中央分析、警示及報告，係以即時方式對中央日誌儲藏庫執行活動記載。資料均經記錄，以防止竄改。以即時方式透過定期分析報告進行日誌分析，以偵測異常行為。作業人員收到異常警示後，可於需要時以全年無休的方式聯絡安全專業人員。

2.5 實體安全

IBM 訂有實體安全標準，專門用以限制對 IBM 資料中心所為未獲授權之實體存取。只有限制存取點可存在於前項資料中心，此等資料中心受雙重鑑別控制，並有監視錄影機予以監視。僅限擁有核准存取權的授權人員得以存取。作業人員先驗證是否核准，再發給准予必要存取的存取識別證。被核發該等識別證的員工應交出其他存取識別證，且僅限於其活動期間持有資料中心存取識別證。識別證之使用均予以記錄。非 IBM 訪客於進入相關處所時均需登記，且於該等訪客留置在此等處所時均有專人陪同。遞送區與裝載定置及未獲授權人員得進入相關處所之其他位置，均施以控管及隔離。

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。IBM 每年均於本公司正式作業資料中心執行業界標準 SSAE 16 審核（或其同級審核）。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。IBM 員工及供應商每年均完成人力安全與警覺性訓練。公司每年均提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合商業道德、機密性及 IBM 之安全義務。

3. 服務水準承諾

IBM 提供本「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：貴客戶瞭解本 SLA 不構成對貴客戶提供保證。

3.1 定義

- a. 「可用度扣抵」係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」將針對貴客戶未來訂用「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- b. 「請求」(Claim) 係指貴客戶由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據本 SLA 向 IBM 提交的請求。
- c. 「合約月份」表示實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。

- d. 「停機時間」係指處理「雲端服務」的正式作業系統已停止的時段，而且 貴客戶的使用者無法使用其擁有許可權之「雲端服務」的全部功能。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用「雲端服務」的時段：
- (1) 基於維修目的而排定的停止時間；
 - (2) 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
 - (3) 貴客戶或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
 - (4) 貴客戶未遵守存取服務所需的系統配置及支援平台；或
 - (5) IBM 遵照 貴客戶或代表 貴客戶之第三人提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。

「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務水準」。

「服務水準」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

3.2 可用度扣抵

- a. 為提交「請求」，貴客戶應在得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」的二十四 (24) 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台登錄各「事件」之「嚴重性層次 1」支援問題單 (support ticket)（如以下「技術支援」一節所定義者）。貴客戶應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 貴客戶最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 「可用度扣抵」所依據之期間為從 貴客戶報告第一次受到「停機時間」影響的時間算起的「停機時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的「服務水準」，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，如下表所示。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度扣抵」。
- d. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」以 貴客戶取得「服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為折抵上限。

3.3 服務水準

合約月份期間的服務可用度

合約月份期間的可用度	可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」之百分比)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

「可用度」計算方式如下：(a)「合約月份」中的總分鐘數（扣除「計劃中的系統停機時間」的分鐘數）減去 (b)「合約月份」中非排定「停機時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數（扣除「計劃的系統停機時間」的分鐘數），其產生的分數以百分比表示。

範例：「合約月份」期間的非排定「停機時間」總共 500 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 計劃中的系統停機時間 200 分鐘 - 停機時間 500 分鐘 = 42,500 分鐘	= 2% 可用度扣抵，98.8% 達成的服務水準
30 天「合約月份」總共 43,200 分鐘（扣除 200 分鐘的「計劃的系統停機時間」） = 43,000 分鐘	

3.4 本 SLA 之其他相關資訊

本 SLA 僅提供予 IBM 之客戶，不適用於由 貴客戶之「雲端服務」使用者、訪客、參與者及獲准受邀者提出之請求，亦不適用於 IBM 提供之測試版或試用版服務。本 SLA 僅適用於正式作業用途之「雲端服務」，因此不適用於非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質保證或開發。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

前項「雲端服務」係依「訂購文件」所定下列其中一項計費度量而提供：

- a. 「實體 ID」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實體 ID」是指「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「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」中識別的「實體 ID」數目的授權。

對於本「雲端服務」，不管交易實體的組織結構為何，「實體 ID」都是該交易實體的獨特 ID。

- b. GB 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一個 GB 係被定義為 2 的 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所處理的 GB 總數的授權。

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。

4.2.1 局部月計費

「局部月」計費係為按比例以日計費。「局部月計費」係根據局部月剩餘的天數來計算，從 IBM 通知 貴客戶，其可以存取「雲端服務」供應方案的日期開始起算。

4.2.2 超額使用

若 貴客戶之「雲端服務」實際用量超出「訂購文件」中指定的授權，則將根據「訂購文件」中指定的超額使用費率，對 貴客戶開立超額使用的發票。

4.2.3 隨需應變

「隨需應變」選項之發票將於 貴客戶使用之該月，依「訂購文件」規定之費率開立。

4.2.4 設定

設定費將明訂於「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 貴客戶之 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

於訂用期間會提供「雲端服務」的技術支援。藉由以上第 1 節所述頂級支援服務選項，即可提升標準技術支援等級。

定期電話及電子郵件支援作業時數如下所示：

美東時區星期一至星期五上午 8:00 - 下午 11:00

非支援時間之支援：

「非支援時間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層次 1」的問題。

支援熱線：1-877-432-4300

電子郵件：scn_support@us.ibm.com

支援 Web 入口網站：<https://support.ibmcloud.com/>

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	重要業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且表示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決。	1 小時內	全年無休
2	重要業務影響： 服務之服務業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
3	次要業務影響： 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
4	最小業務影響： 查詢或非技術要求	1 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）

7. 其他資訊

- IBM (a) 可以編譯並分析與 貴客戶使用「雲端服務」相關的匿名、聚集、摘要資料，以及 (b) 可以準備報告、研究、分析，以及其他由於此編譯及分析所產生的工作產品。
- IBM 得基於測試及改善 IBM 供應方案品質的特定目的，將資料複製到「雲端服務」環境內的非正式作業伺服器。
- 「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（包括客戶 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，亦不對之擔負任何責任。藉由 貴客戶交易社群之「雲端服務」環境傳輸之內容，其傳送者與接收者有可能不將該內容視為機密資料。因此，若 貴客戶希望在「雲端服務」之環境中，以及在透過 IBM 及其他第三人網路傳輸內容時，內容無法被讀取或破解，則 貴客戶應該自行對內容加密。貴客戶對其用以透過 IBM 及其他第三人網路傳輸內容之通訊協定及方法，應自行負責並承擔其風險。
- 本「雲端服務」並非為遵循「美國醫療保險轉移和責任法」("HIPAA") 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何個人別可識別之索賠醫療費用資料或其他健康資訊。
- 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、裝置及設備。貴客戶應負責取得用來存取「雲端服務」的適當網際網路服務帳戶及連線。

- f. 貴客戶能否順利使用「雲端服務」，係取決於 貴客戶能否協助確認 貴客戶及 貴客戶之交易夥伴確實執行以下各項：
- (1) 實作 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；
 - (2) 確定有足夠的安全加諸在 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；
 - (3) 檢查資料之正確性與完整性，並確定有適當的監管服務，來識別資料、處理及傳輸錯誤；
 - (4) 及時通知 IBM 發生任何轉換錯誤或失敗、處理錯誤或失敗、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；
 - (5) 設定適用的資料處理參數及傳輸參數；
 - (6) 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
 - (7) 維護商業永續性並將期待傳達予交易夥伴社群，因其與就「雲端服務」的測試期間、移轉及轉換有關；

7.2 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。