

IBM Sterling Data Synchronization Manager

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「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

IBM Sterling Data Synchronization Manager 是一種同步化解決方案，用以管理資料蒐集、資料清理、登錄、驗證及發布至第三人「廣域資料同步化網路 (GDSN)」相容資料儲存區之處理程序。「雲端服務」將被用於利用「客戶」之「交易文件」所規定之自動或手動資料蒐集機制，輸入「客戶」之項目主檔案。其後，「雲端服務」將驗證是否符合 GDSN 標準。「客戶」可使用本「雲端服務」，將「客戶」之項目資料登錄及發布至資料儲存區，供「客戶」之客戶、供應商，以及與「客戶」具有商業關係之組織實體（「交易夥伴」）消費。「雲端服務」可供「客戶」瀏覽其資料及「交易夥伴」傳訊。

本「雲端服務」可讓「客戶」輸入及管理內含所適用之隱私權法律可能視為個人資料 (PI) 之內容，包括聯絡資訊（名稱、地址、電子郵件、電話號碼、人員 ID、成本中心）及技術 ID（使用者名稱、密碼、IP 位址、MAC 位址）。IBM 於其存取、更新、更正或刪除前項個人資料時，應遵守「客戶」、其員工及「雲端服務」第三人使用者之要求，該第三人使用者係指由「客戶」授權存取「雲端服務」以與「客戶」交換資料，或代表「客戶」使用「雲端服務」之使用者（「來賓使用者」）。

本「雲端服務」並非專為機密個人資料、受保護健康資訊或其他受管理內容之特定安全需求而設計。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。在任何情況下，「客戶」均不得使用本「雲端服務」蒐集、處理訊。

1.1 選用服務

IBM Sterling Data Synchronization Manager EX 係為 IBM Sterling Data Synchronization Manager 之選用附加程式供應項目，提供可蒐集項目資料之機制、提供用以依照 GDSN 標準驗證項目資料之資料符合性引擎、提供可瀏覽客戶資料與事件之互動式受管理應用程式，並提供可呼叫檔案登錄與發布之功能。使用預先建置之純文字檔，即可將本選用元件直接整合至「客戶」之後端系統，而不需某些人為介入。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之「雲端服務」資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

本「雲端服務」業經美國-歐盟安全港認證 (US-EU Safe Harbor certified)。「雲端服務」於 IBM 網路與端點網路或機器間進行資料傳輸時，不會將內容加密。「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時，不會將內容加密。「客戶」於新增內容至「雲端服務」前，應自行負責將內容加密。

3. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係於 IBM 通知「客戶」已可存取「雲端服務」後，透過電話、電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為本「雲端服務」之一部分。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)。

下列嚴重性係用於追蹤「雲端服務」之支援問題單：

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	顯著業務影響/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，且顯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方案。	1 小時內	全年無休
2	顯著業務影響： 所服務之業務特殊裝置或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內	週一至週五營業時間內
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 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求	1 個營業日	週一至週五營業時間內

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。

- **SKU** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。**SKU**（庫存單位）係供應商或經銷商型錄中之唯一項目。「客戶」應取得足夠涵蓋在「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」並行發布之最大 **SKU** 數量之授權數。

4.2 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

4.3 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依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

5. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 **IBM** 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明「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」於前項期間到期日三十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「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「雲端服務」，至「客戶」提供三十日期前終止之書面通知為止。於前項到期日三十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

6. 其他資訊

6.1 內容之處理

IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「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** 蒐集前述資料之目的，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或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 **IBM** 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** 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。**IBM** 將依「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。

於歐盟各成員國、冰島、列支敦斯登、挪威及瑞士所執行之交易，適用下列條款：「客戶」同意 IBM 得透過下列國家或地區跨境處理內容，包括任何個人資料（該名詞定義收錄於 EU Directive 95/46/EC）：澳洲、加拿大、法國、德國、印度、愛爾蘭、荷蘭、英國及美國。「客戶」同意 IBM 於其合理判定有必要提供及支援「雲端服務」時，得以通知變更前項國家/地區位置之清單。就歐洲經濟區域或瑞士地區之個人資料傳輸，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之 EC Decision 2010/87/EU，按其對應之簽約人角色簽訂個別標準未修改之「歐盟模型條款」合約。前述合約，縱使係由關係企業所簽訂，其所生一切爭議或責任，仍視為本「合約」之條款所生雙方當事人間之爭議或責任。

6.2 第三人網路

「客戶」及「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」上傳內容時，所使用之通訊協定與方法，由「客戶」自行選定。若「客戶」欲保護其內容，例如「用戶端 ID」及密碼，則建議「客戶」使用適當技術（例如：適當之加密）。

6.3 第三人網站或其他服務的鏈結

若「客戶」或「雲端服務」使用者將內容傳輸至「雲端服務」所鏈結至或存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及該「雲端服務」使用者同意 IBM 啟用任何此等內容傳輸，但是此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

6.4 編譯資料

IBM (i) 可以編譯並分析與「客戶」對本「雲端服務」所為使用相關之匿名、聚集、摘要資料，以及 (ii) 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（統稱為「編譯資料」）。IBM 保留對「編譯資料」的所有權。

IBM 得基於測試及改善 IBM 產品品質的特定目的，將「客戶」資料複製到「雲端服務」環境內的非正式作業伺服器。

6.5 1WorldSync 成員資格需求

「客戶」應進行 1WorldSync 成員資格個別登錄，IBM 才會提供「雲端服務」。1WorldSync 成員資格相關費用，包括 1WorldSync TEST 登錄費用或有關其他標準組織、登錄或交換之費用（視適用情況而定），由「客戶」自行負擔，且不包含於「雲端服務」費用。IBM 將給予「客戶」一個「TPSA 碼」，以供「客戶」在 1WorldSync 進行登錄。於「客戶」成為 1WorldSync 成員後，「客戶」將收到與 IBM 共用正式作業環境時所需之 ID 與密碼。「客戶」亦將取得有效「廣域位置號碼」（稱為 GLN）。

6.6 「客戶」對「設定服務」之責任

於 IBM 為履行其「設定服務」義務（視適用情形而定）而提出合理要求時，「客戶」同意提供完整存取權，使 IBM 得以使用「客戶」之系統、資訊、人員及資源，並同意履行「客戶」之其他責任以利進行「設定服務」，且不得向 IBM 收取任何費用。因「客戶」延遲提供前揭存取權或履行其有關「設定服務」之責任，致使延遲執行或未能執行「設定服務」者，IBM 概不負責。