

IBM 雲端服務說明

IBM SmartCloud for Social Business

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

1. 雲端服務

以下說明本「雲端服務」供應方案，並於所選授權供應方案之「訂購文件」中載明此供應方案。「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 SmartCloud for Social Business

IBM 採用預先包裝的計劃、獨立式服務或作為附加程式等方式提供此等服務。

1.1.1 隨機版 IBM SaaS 供應方案

Engage Advanced	SmartCloud Connections、SmartCloud Meetings、SmartCloud Notes、Traveler for SmartCloud Notes、SmartCloud Docs、行動式應用程式、來賓存取
Engage Standard	SmartCloud Connections、SmartCloud Meetings、行動式應用程式、來賓存取

1.1.2 獨立式 IBM SaaS 供應方案

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Advanced Support

1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- SmartCloud Connections 的所有功能
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看 貴客戶聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。可同時適用於可供下載之瀏覽器及 Rich Client。
- 網路會議 - 透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。所主持的會議最多可接受上限 200 位之與會者，包括 貴公司外部人員。公司內部會議需由內部參與者訂用。
- 文件 - 文書處理、試算表及簡報編輯器，可提供即時聯合編輯支援、可進行上下文義的註解及討論，並可從 IBM SmartCloud Connections 進行檔案版本管理。
- SmartCloud Notes - 桌上型及 Web 型郵件與行事曆，包括可提供垃圾郵件與病毒防護及混合式整合支援的整合型即時傳訊。每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 25 GB 的信箱儲存容量。
- Traveler for SmartCloud Notes - 將郵件、行事曆及聯絡人遞送至支援的行動式裝置。針對支援的裝置提供電子郵件、電子行事曆及電子聯絡人雙向推播手動或排程同步支援。
- IBM Connections、IBM Meetings 及 IBM Sametime 行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用服務的社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享的內容的來賓。

1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- SmartCloud Connections 的所有功能
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看 貴客戶聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。可同時適用於可供下載之瀏覽器及 Rich Client。
- 網路會議 - 透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。所主持的會議最多可接受上限 200 位之與會者，包括 貴公司外部人員。公司內部會議需由內部參與者訂用。
- IBM Connections、IBM Meetings、IBM Sametime 適用的行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用服務的社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享的內容的來賓。

1.1.5 SmartCloud Connections

- 社交儀表板 - 含有 貴客戶社交業務網路的單一視圖，用以存取應用程式及會議，以及一個事件與內容的視圖，用以存取進行中的工作項目、支援論壇、基本資料設定檔及儲存資訊。
- 人員 - 透過 貴客戶組織內外業務網路管理 貴客戶的基本資料設定檔與聯絡人。
- 檔案儲存及分享 - 可上傳及儲存集中式檔案庫中的檔案，在該檔案庫中，可對檔案進行存取控制，使其成為私用檔案，或與個別使用者或群組（以讀者或作者的身分）分享的檔案。提供各種檔案資訊，例如：更新項目、版本歷程、註解、下載歷程、標記及檔案移入/移出。有用以支援桌上型電腦至雲端檔案傳輸之外掛程式可供下載。
- 社群、部落格及 Wiki - 可與他人使用分享的檔案、活動及書籤一起工作，建立及分享含有客製權限的新社群、透過社群搜尋內容、傳送社群電子郵件、建立及管理社群意見調查、建立 Wiki、部落格與構想部落格及論壇。
- 活動 - 用以進行各項作業的小組園地，例如：追蹤有關某一主題或會議的待辦事項、資訊及動作。
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看 貴客戶聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。
- IBM Connections 及 IBM Sametime 適用的行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用服務的社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享的內容的來賓。

1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。購買本服務後，所主持的會議最多可接受上限 14 位之參與者或上限 199 位之與會者。另外，也可將其視為 Enterprise Deployment 來購買，但內部參與者必須訂用此服務。所有的會議均接受來自 貴公司外部的與會者，且無任何限制規定。

1.1.7 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes 用戶端（包括軟體下載）及雲端中之 Web 型郵件、行事曆及聯絡資訊，包括自動搜尋定址、客製郵件資料夾、郵件及行事曆委派。貴客戶之公司帳戶可於僅限服務或混合式配置（混合式配置與就地部署 Domino 環境整合）中予以設定。
- 整合型即時傳訊
- 垃圾郵件與防毒保護
- 每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 25 GB 的信箱儲存容量
- 包括每一 SmartCloud Notes 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 固定期間授權。此授權可讓使用者對 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行瀏覽器存取或 IBM Notes 用戶端存取。若要使用就地部署之 Domino 應用程式伺服器，則需另外購買 PVU。

1.1.8 IBM SmartCloud Notes Entry

- 對雲端中的電子郵件、行事曆及聯絡資訊進行 Web 專用瀏覽器型存取，包括自動搜尋定址、客製郵件資料夾、郵件及行事曆委派。
- 1 GB 的信箱（僅限由服務提供的標準郵件範本）

- 整合型即時傳訊
- 垃圾郵件與防毒保護
- IBM SmartCloud Notes Entry 不提供離線存取及 IMAP 型存取，不支援 IBM Notes 用戶端的使用，也不提供承包將現有郵件移轉至服務的契約選用服務。它不允許訂用者搭配其帳戶一併使用 Blackberry 服務。
- 包括每一 SmartCloud Notes Entry 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 固定期間授權。此授權可讓使用者對就地部署之 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行瀏覽器存取。若要使用就地部署之 Domino 應用程式伺服器，則需另外購買 PVU。

1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- 提供備有信箱的 Web 型郵件、行事曆及聯絡人，該信箱內含訊息視圖、系統建立及使用者建立的資料夾，並具備將訊息拖放至資料夾的功能。支援個人及公司行事曆與通訊錄。
- 每一位使用者均可分配到 25 GB 的信箱儲存容量。

1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support

頂級支援，包括對於所提報的問題進行優先處理及更快速的回應。

1.1.11 行動式裝置

原生行動式應用程式可於 IBM Connections、IBM Sametime、IBM Meetings 及 IBM Traveler for SmartCloud Notes 的各別應用程式商店購買。

1.2 選用特性

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	●	●	N/A	N/A	N/A
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	●	●	N/A	●	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	●	●
Archive Essentials	●	N/A	N/A	N/A	●	●
BlackBerry	●	N/A	N/A	N/A	●	N/A
其他協同作業儲存	●	●	●	N/A	N/A	N/A

✓ – 包括在內

● – 適用

N/A – 無法使用

1.2.1 IBM SmartCloud Docs

文書處理、試算表及簡報編輯器，可提供即時聯合編輯支援、可進行上下文義的註解及討論，並可從 IBM SmartCloud Connections 進行檔案版本管理。

1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

適用於 VoIP、長途電話費及免長途電話費撥號的網路會議音訊會議，在這些會議中，使用者可從電腦或電話撥號，然後接聽及說話，並記錄及播放會議內容。

需長途電話費及免長途電話費係視所撥號之國家而定，並依下列方式分配予各區域：

需長途電話費之區域：

- 第一區 – 美國、加拿大
- 第二區 – 奧地利、比利時、法國、德國、香港、愛爾蘭、義大利、日本、荷蘭、新加坡、西班牙、瑞典、瑞士、英國
- 第三區 – 阿根廷、澳洲、巴林、巴西、保加利亞、智利、塞普勒斯、捷克共和國、丹麥、愛沙尼亞、芬蘭、希臘、匈牙利、以色列、拉脫維亞、盧森堡、墨西哥、紐西蘭、挪威、秘魯、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛伐克、斯洛維尼亞
- 第四區 – 中國、印度、立陶宛、馬來西亞、俄羅斯、南非、南韓、台灣、土耳其、越南

免長途電話費之區域：

- 第一區 – 美國、加拿大
- 第二區 – 澳洲、奧地利、愛沙尼亞、法國、德國、香港、愛爾蘭、以色列、義大利、盧森堡、波蘭、葡萄牙、新加坡、西班牙、瑞典、瑞士、英國
- 第三區 – 比利時、巴西、保加利亞、克羅埃西亞共和國、塞普勒斯、捷克共和國、丹麥、芬蘭、希臘、匈牙利、冰島、日本、拉脫維亞、馬來西亞、墨西哥、摩納哥、荷蘭、紐西蘭、挪威、巴拿馬、俄羅斯、斯洛伐克、斯洛維尼亞、南韓、泰國
- 第四區 – 阿根廷、巴哈馬、巴林、白俄羅斯、波士尼亞赫塞哥維納、智利、中國、哥倫比亞、印度、印尼、立陶宛、秘魯、菲律賓、沙烏地阿拉伯、南非、台灣、委內瑞拉、越南

行動式裝置額外費用 – 利用行動式裝置撥打電話至下列國家之免長途電話費號碼者，需收取行動式裝置額外費用：奧地利、比利時、巴西、瑞士、德國、丹麥、愛沙尼亞、西班牙、匈牙利、愛爾蘭、義大利、荷蘭、紐西蘭、葡萄牙、瑞典、斯洛伐克

免長途電話費之額外費用 – 音訊會議使用者從下列非美國大陸內之位置撥打美國免長途電話費號碼時，除上列免長途電話費之費率外，需加收非美國大陸內之額外費用：

- 第一區 – 阿拉斯加、加拿大、關島、夏威夷、波多黎各、美屬維爾京群島
- 第二區 – 安圭拉、安地卡與巴布達、巴哈馬、巴貝多、百慕達、英屬維京群島、開曼群島、多明尼加、多明尼加共和國、格瑞那達、牙買加、蒙特塞拉特島、聖克里斯多福與尼維斯、聖露西亞、聖文森與格林納丁、聖馬丁島、千里達托貝哥、特克斯與凱科斯群島

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

將郵件、行事曆及聯絡人遞送至支援的行動式裝置。針對支援的裝置提供電子郵件、電子行事曆及電子聯絡人雙向推播手動或排程同步支援。

1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

可供 IBM SmartCloud Notes 客戶使用的電子郵件保存及 eDiscovery 功能，這些功能可讓客戶在符合保留政策、合法持有、審核追蹤及無限制儲存等規定的情形下，使用 Web 介面分類、檢索、搜尋及擷取全部或部分的郵件內容。

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

直接從 IBM 進行 Blackberry Enterprise Server (BES) 管理的功能。

1.2.6 其他協同作業儲存

其他協同作業儲存。

1.2.7 設定

指明為「設定」之「雲端服務」僅限供享有關聯 IBM 程式產品更新與技術支援服務之現有 IBM 就地部署被授權人使用，該關聯程式於「設定雲端服務」訂用期間必須處於作用中狀態，且其數量應等於「雲端服務」訂用數量。

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 內容過濾

IBM SmartCloud Notes 及 IBM SmartCloud iNotes 會使用工具來監視「雲端服務」、調查垃圾郵件及病毒攻擊，以及套用所有權及產業標準技術措施，以便封鎖或過濾疑似自發性提供之大量及/或在本質上懷有惡意的「內容」。IBM 得保留封鎖網際網路上來自其他實體之通訊的權利（但無義務）。IBM 得保留預先篩選、審查、標示、過濾、修改、拒絕或移除任何或全部「內容」的權利（但無義務）。

2.6 資料擷取與移除

客戶資料將於「雲端服務」到期或終止後 90 日內，依資料移除標準程序予以銷毀。於「雲端服務」之期間內，IBM 透過 Social Business 工具箱 (<https://www.ibm.com/social>) 提供 API 存取。SmartCloud Notes 資料則可透過用戶端抄寫取得。SmartCloud iNotes 資料可透過標準郵件及行事曆通訊協定取得。使用者喜好設定資料及其他 meta 資料（例如：包括且不限於電子郵件簽章、郵件轉遞規則、郵件過濾器、日曆顯示選項等等）不能透過 API 予以存取。若需此資料，IBM 將於訂用終止後，以時間及資料為依據，使用取得同意之格式提供此資料。IBM 應於訂用期間結束前收到前項資料需求之書面通知。若客戶未要求歸還資料，IBM 將依業界實作典範消除該資料並使其無法復原。

2.7 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。

2.8 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。

2.9 災難回復

當 IBM 位於主要資料中心的 IBM 正式作業設施發生無法使用的情況時，IBM 備有災難回復設施，此設施在地域上遠離其主要資料中心，另外還備有必要軟硬體及網際網路連線功能。

發生災難狀況時，IBM 應採下列方式回復用戶端對「雲端服務」之存取。所稱「不可抗力」之災難狀況係指天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行動、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用「雲端服務」之原因。IBM 將提供硬體、軟體及網路基礎架構，使用戶端得以於宣佈發生災難狀況後 12 小時內回復對「雲端服務」之存取。將使用被還原之內容資料集的內容滅失後 8 小時內的「回復點目標」(RPO)，以最新內容備份回復環境。

3. 授權與付款資訊

3.1 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. 「授權使用者」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「授權使用者」是有權存取「雲端服務」的唯一人員。用戶端應在其「訂購文件」中所指定之計量期間，為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」供應方案之「授權使用者」取得個別的專用授權。「授權使用者」的授權只有該「授權使用者」才能使用，而且既不能共用，也不能重新指派，除非要將「授權使用者」之授權永久轉讓給另一個人員。
- b. 「最多可有 X 個參與者的主持人」是購買「雲端服務」所需的一種計量單位。「主持人」是對個人帳戶具有存取權的特定使用者，此個人帳戶可讓他們舉行無限個會議，而參與者最多可為「客戶」的「訂購文件」中指定的數目。每個「主持人」一次只能舉行一個會議。
- c. 「分鐘」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。應在「客戶」的「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所使用全部或部分「分鐘」數量總數的「分鐘」授權。

3.2 計費及付款

就「雲端服務」應付之金額，載明於「訂購文件」中。

3.2.1 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。

3.3 超額使用計費

若 貴客戶在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「訂購文件」中之「權利證明書」部分所載授權數量，則針對超額使用部分將依「訂購文件」之規定開立發票給「客戶」。

4. 期間及續約選項

4.1 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。

4.2 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：

4.2.1 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。

4.2.2 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。

4.2.3 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。

5. 技術支援

訂用期間將提供技術支援。IBM SmartCloud for Social Business Technical Support Services 的設計目的在於協助使用者發揮「雲端服務」的最大功用。此遠端技術支援的目的，在於提供 IBM 支援專家的協助，解決有關「客戶」就「雲端服務」無法解決的問題，藉此補足「客戶」的支援及管理人員。享有 IBM SmartCloud for Social Business Standard Support，已納為上述「雲端服務」的一部分。IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support 係作為獨立式服務而提供，如欲享有則需額外費用。

IBM SmartCloud for Social Business Standard Technical Support 包含「嚴重性層次 1」的支援，以及其他嚴重性層次問題的的提升支援。

IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support 包含「嚴重性層次 1」的支援，以及其他嚴重性層次問題的的提升支援，可提供優先處理、更快速的回應目標及其他支援服務。

技術支援選項詳述於下列網址：<http://www.ibmcloud.com/social/support/>。

SmartCloud Technical Support 回應目標的概觀：

	標準支援	進階支援
嚴重性層次 1	二小時內（全年無休）	30 分鐘內（全年無休）
嚴重性層次 2	二小時內（營業時間內）	一小時內
嚴重性層次 3	二小時內（營業時間內）	二小時內
嚴重性層次 4	二小時內（營業時間內）	二小時內

若 貴客戶是從轉銷商取得此 SmartCloud Services， 貴客戶的支援條款可能不同 - 請聯絡 貴客戶的轉銷商，取得其他資訊。

6. 啟用軟體

本「雲端服務」供應方案可能包括啟用軟體。貴客戶得於「雲端服務」之期間內，依說明文件或授權中所述方式，搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。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，並受適用授權合約拘束。

7. 通訊

IBM Customer Services Group 將基於下列目的而傳送通訊予 貴客戶：

a. 服務程式更新

此等寄送予 貴客戶之客戶管理者之電子郵件通知，包含「雲端服務」、新特性或 IBM 為確保 貴客戶得以維持服務之完整使用所提要求等項目之可見變更。若無需執行動作，該等通知通常係於發佈當週週末前二週傳送。如需執行動作（例如：網路變更或使用者指示），則將發出其他事先通知。

b. 維護通知

此等郵件係用以供 貴客戶之客戶管理者確認將使用保留/排程維護時間。此等郵件通常係於事前 3 日傳送，用以提醒即將到臨之維護時間。於維護結束時將傳送後續通知，以通知 貴客戶之客戶管理者

維護已結束。下次維護時間相關資訊亦顯示於 <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>。訂用者不會收到如同傳送予 貴客戶之客戶管理者/收件者之特定對象電子郵件通知。訂用者只會在維護時間前 3 日看到瀏覽器型維護公告。

c. 事件通知

IBM Customer Services Group 將透過多種通訊管道（資料中心狀態網頁、SMS 文字訊息（訂用型訊息）及定期及經常性電子郵件訊息）迅速向 貴客戶之客戶管理者通知服務回復狀態。此等通知通常係於 IBM 確認問題時、事件發生期間為使 貴客戶之客戶管理者知悉本公司正在處理該問題時，以及顯示「全部清除」之該事件結束時傳送。發生足以影響全面服務之事件時，才會將通知傳送予 貴客戶之客戶管理者。IBM 可能不會針對次要問題或僅影響單一或少數客戶之問題傳送通知。

8. 其他資訊

8.1 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。

8.2 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。

8.3 不得使用個人健康資訊

本「雲端服務」並非為遵循 HIPAA 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何「個人健康資訊」。

8.4 Cookie

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。

附錄 A

與 IBM 有往來關係的第三人供應商在交付此「雲端服務」時需要下列條款，因此 IBM 需要將這些條款傳達給「客戶」。基於本「附錄 A」的用途，「公司」意指 IBM。接受本「IBM 雲端服務說明」，將包括接受本「附錄」中併入的下列供應商條款。

1. SmartCloud Docs 和 SmartCloud Meetings 適用的 Oracle 條款

「雲端服務」內含 Oracle USA, Inc. ("Oracle") 所供應的 Outside In 過濾及文件檢視技術（「Outside In 技術」）。「Outside In 技術」一詞包括由 Oracle 之供應商授權予 Oracle 之任何技術。本「服務說明」及其所適用合約中所使用之「IBM 供應商」一詞，應視為包括 Oracle 及其供應商。除本「服務說明」及其所適用合約之條款外，有使用「Outside In 技術」之情事者，「客戶」特別同意下列規定：(1) Oracle USA, Inc. 係本「服務說明」及其所適用合約之第三方受益人；(2) 「客戶」應事先書面通知 IBM 始得轉讓「雲端服務」之訂用，否則就會受本「服務說明」及其所適用合約之條款的約束；(3) 「客戶」未經事先書面許可，不得公佈於「Outside In 技術」上所執行之基準性能測試結果；(4) IBM 得向 IBM 供應商通知該等 IBM 供應商元件相關遵循驗證結果；(5) 在適用法律之許可範圍內，不適用統一電腦資訊交易法 (Uniform Computer Information Transactions Act, UCITA)。

2. 禁止的使用行為

Microsoft 禁止下列使用行為：

禁止有高風險的使用行為：係指「客戶」不得在「雲端服務」失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（即「高風險使用行為」）的應用或情況中使用「雲端服務」。「高風險使用行為」包括且不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用「雲端服務」來儲存配置資料、工程及/或配置工具，或其他非控制應用程式，而且在「雲端服務」失效下，將不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。