

## IBM Sterling Web Forms

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 Web Forms 有助於「客戶」與「客戶」所授權「雲端服務」第三人使用者之間進行電子商務，以存取「雲端服務」，進而與「客戶」交換資料，或代表「客戶」使用「雲端服務」（「來賓使用者」）。前項供應項目可供「來賓使用者」藉由支援的網際網路瀏覽器存取「雲端服務」網站，以檢視及處理電子表單。本「雲端服務」可供「客戶」及「來賓使用者」查看「客戶」及其「來賓使用者」所上傳之「內容」。

「雲端服務」包括下列項目：

- 管理網站 - 可讓「雲端服務」使用者產生公告、檢視一系列有關「來賓使用者」活動之預先定義報告，以及管理資料庫，此等資料庫有助於在「來賓使用者」正在處理交易時，為「來賓使用者」提供預先定義之選項及資料。
- Web 表單使用者網站 - 可讓「來賓使用者」允許「客戶」檢視於使用者可讀介面中呈現，可藉由支援網際網路瀏覽器檢視之電子商務文件，以透過網際網路連線，與「客戶」進行電子商務。
- 資料夾搜尋及詳細資料 - 可供「雲端服務」使用者瀏覽從「來賓使用者」之收件匣、寄件匣、封存及垃圾桶等資料夾中找到之文件。

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 將依「客戶」、其員工或「來賓使用者」之要求，存取、更新、更正或刪除該等個人資料。

本「雲端服務」並非專為機密個人資料、受保護的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、處理受保護的健康資訊。

### 2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 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 網路與客戶機器或其他第三人網路間進行資料傳輸時，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. 服務水準協定

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

#### 3.1 可用度扣抵 (Availability Credits)

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度

，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與一個個別「雲端服務」有關之「請求」。

### 3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

\*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 5% 可用度扣抵
---	--------------------------------

## 4. 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	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 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	<b>顯著業務影響：</b> 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」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	<b>次要業務影響：</b> 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

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
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

## 5. 授權與付款資訊

### 5.1 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。

- 「實體 ID」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實體 ID」是不同術語可以在「雲端服務」環境中參照的唯一 ID，包括且不限於「雲端服務」內的客戶 ID、夥伴 ID、供應商 ID、廠商 ID 或 EDI ID。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「交易文件」中所指定計量期間於「雲端服務」中所含「實體 ID」總數之授權。

對於 IBM Sterling Supplier Portal，不管交易實體的組織結構為何，「實體 ID」都是該交易實體的維一 ID。

### 5.2 設定費

一次設定費適用「交易文件」所定費率與付款期限。

### 5.3 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。

### 5.4 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。

### 5.5 隨需應變費用

「交易文件」中所明訂之隨需應變費用規定，於「客戶」要求啟動隨需應變之該部分時適用之。

## 6. 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」。

## 7. 其他資訊

### 7.1 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「雲端服務」時，得通知而變更前項國家/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。

## 7.2 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。

## 7.3 來賓使用者存取

「客戶」的「來賓使用者」可能需要履行 IBM 所提供的線上合約，才能存取並使用「雲端服務」。「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」就「雲端服務」所提出之任何請求、b) 「來賓使用者」引起的費用，或 c) 此等「來賓使用者」對「雲端服務」所為之不當使用行為。

## 7.4 資料傳輸

「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，亦不對之負擔任何責任。藉由「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。若「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「客戶」應該自行對內容加密。「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。

IBM 僅基於提供「雲端服務」的目的，或依適用之法律或法律程序需要，在「客戶」或其客戶、供應商，以及與「客戶」有商業關係之組織實體（「交易夥伴」）所在國家之外傳輸或儲存「內容」。

本「雲端服務」可能包括透過與 IBM 之直接連線，或透過由第三人提供之一或多個閘道或網路所形成之交互連線（「交互連接服務」，各該第三人各為「交互連接提供者」），將「內容」傳輸至「客戶」之「交易夥伴」，或從該等夥伴傳輸資料。除非「客戶」與交互連接提供者所訂個別合約中另有規定，否則，交互連接提供者就本「雲端服務」不負任何責任。

## 7.5 設定

「客戶」應無償提供 IBM 足夠的存取權，使 IBM 得以使用「客戶」之系統、資訊、人員及資源，且「客戶」需履行其他責任，以利設定「雲端服務」。