

IBM Sterling Web Forms

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「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」使用本「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。

2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特性及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」及資料保護特性之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例有任何之規定，雙方當事人同意其等皆瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339598184>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特性，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

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 IBM 之資料處理附錄 (DPA) 及「DPA 附件」（網址：<http://ibm.com/dpa>）適用於本合約並以參照方式成為本合約之一部分。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更有通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

2.1 資料之使用

因「客戶」使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶「內容」（「洞察」）專屬結果或足資識別「客戶」者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得使用「內容」及於提供本「雲端服務」時由「內容」所生其他資訊（「洞察」除外），惟需移除個人識別碼，俾以在不使用其他資訊之情形下，不再足以識別該個人資料為特定個人所有。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。

3. 服務水準協定

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("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

「客戶」應在得知業務遭受重大衝擊且本「雲端服務」無法使用後 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 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣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」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之本「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，以本「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於組合「雲端服務」（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），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單一個別「雲端服務」有關之「請求」。

3.2 服務水準

合約月份期間的本「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）
小於 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

*如本「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」之有效本「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

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。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件及線上問題提報系統提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

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」是取得本「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」內的用戶端 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。

5.2 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於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

5.3 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

5.4 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 應持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

6. 期間及續約選項

本「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」上所載。權利證明書應載明本「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」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「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」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

7. 其他條款

7.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因 [程式] 失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 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，才能存取並使用本「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」對本「雲端服務」所為之不當使用行為。

7.3 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「用戶端 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」交易社群之本「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（「互連服務」，各該第三人各為「互連提供者」），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。

7.4 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」。