

IBM Sterling B2B Integration Services

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 B2B Integration Services 可將連線功能與協同作業提供予「客戶」之客戶、供應商，以及與「客戶」具有商業關係之組織實體（「稱為「交易夥伴」）。本「雲端服務」係建置於 IBM Sterling B2B Services - B2B Collaboration Network 之雲端型「企業消費型商務」(B2B) 整合與可見性功能上，並提供綜合性服務供應項目，以進行「交易夥伴」上線、B2B 處理程序管理及「交易夥伴」支援。下列為本「雲端服務」一切可用元件之清單。「客戶」僅得接收其依「交易文件」、個別工作說明書（如下所示），或作為隨需應變或遠端服務（亦如下所述）所訂用之元件。

本「雲端服務」之若干元件涉及處理程序對映之建立。「標準對映」為具有下列一種以上特質之對映：(a) 標準結構（例如：不含次要行項目層級之單一次要詳細資料）；(b) 標準邏輯（例如：變數指定、查閱/交互參照、無計算或條件式迴圈）；(c) 無前處理或後處理、無「使用者結束程式」或多檔輸出；(d) 普通應用程式檔案結構（例如：目前為少於 20 個欄位總數及 4 種記錄類型）；(e) 無 XML 轉換；及 (f) 單一輸出檔。

「進階對映」為具有下列一種以上特質之對映：(a) 進階結構（例如：單一次要詳細資料或次要行項目層級）；(b) 延伸邏輯（例如：客製內部邏輯、查閱/交互參照、複雜計算或條件式迴圈）；(c) 無前處理或後處理、無「使用者結束程式」或多檔輸出；(d) 普通應用程式檔案結構（例如：目前為少於 40 個欄位總數及 8 種記錄類型）；及 (e) 單一輸出檔。最後為「對映要件規格」(MRS)，此等規格提供對映開發之視覺化表示法。該 MRS 係以試算表方式交付，該試算表提供來源資料與輸出資料間欄位層級關係之定義。

IBM Sterling B2B Integration Services 可讓「客戶」將檔案傳送至 IBM，由 IBM 使用依「客戶」所提供之商業規則而訂定之方法予以轉換後，再由 IBM 將之轉遞予「客戶」之「交易夥伴」。「交易夥伴」所收到之檔案，係使用依「客戶」所提供之商業規則而訂定之方法轉換為「客戶」所要求之格式後，再依「客戶」之指示傳輸予「客戶」。「客戶」將負責維護業務持續運行及對於「交易夥伴」論壇的期望，因為它與測試期間、移轉及轉換相關。

如有必要，任何額外遠端服務，均應依客製化工作說明書所示費用開立發票，且該工作說明書應受「客戶」與 IBM 間之個別合約約束。

IBM 將保留及提供資料之線上瀏覽，其保留及提供之期間同於「訂用期間」。例如，「客戶」同意 36 個月之「訂用期間」者，一切資料，於該 36 個月之「訂用期間」內均予保留。如果將訂用續約，使之具有額外的 24 個月之「訂用期間」，則過去 24 個月之資料將以輪換方式保留之；意即當有 6 個月是計入新「訂用期間」時，新「訂用期間」的前 6 個月及前一「訂用期間」之最後 18 個月，其資料均已保留。資料保留之期間得依特定供應項目予以延長，這將於「交易文件」中規定之。資料每日依所定保留期間予以清除。

「客戶」要求保留額外資料者，應依後述方式購買選用的資料保留期間。

專案架構

IBM 將提供規劃、建置及實作本「雲端服務」所需之解決方案資源。這將包括下列階段：

- a. 「服務設計階段」是設計商業及技術環境的階段。IBM 將提供「客戶」現行環境的評量，包括審查任何先前準備的架構文件，以及任何為了初次設定硬體系統、通訊、應用程式介面及「交易夥伴」需求而蒐集的其他需求，以及「夥伴」需求。
- b. 「服務供應階段」係以下列方式，將「客戶」之現有「交易夥伴」論壇（亦即「實體 ID」及「對映」）移轉至本「雲端服務」：
 - (1) 「客戶」與 IBM 間之實作連線功能；
 - (2) 「客戶」之「交易夥伴」與 IBM 間之實作連線功能；
 - (3) 根據 IBM 測試計劃，進行單元、整合及連線功能等測試；
 - (4) 開發「對映要件規格」及「對映」；及

(5) 與「客戶」合作，以管理「客戶」之「交易夥伴」論壇的實作。

- c. 「作業階段」是 IBM 管理「雲端服務」日常作業的階段。IBM 將操作並管理存放與「客戶」電子商務基礎架構相關之軟硬體之設施，包括安全環境中的設備、通訊及應用程式。

2. 選用服務

2.1 選用轉換服務

IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Map Change

包含最多進行上限四 (4) 次資料變更、最多執行上限二 (2) 個測試週期，以及依需求更新 MRS。

2.2 選用支援服務

a. IBM Sterling B2B Services - Integration Plus - Client Services Process Support Subscription

包含為「客戶」提供技術與服務支援。「客戶」應維護「交易夥伴」論壇之第一層級支援，IBM 應提供「交易夥伴」論壇之第二層級支援，管理「客戶」所呈報之技術問題。此等級之支援，係「雲端服務」標準支援以外之附加支援。

此外，IBM 應指派方案經理一人，由其協同「客戶」擬訂「電子商務 (EC) 業務計劃」，並於該計劃中訂定 EC 業務策略與目標。該方案經理應依適用情況進行專案監督、業務審查並提出建議。此外，該方案經理亦應進行適當之評估，且應為「客戶」之單一聯絡人。

b. IBM Sterling B2B Services - Integration Plus - Client Process Support with Client Support

包含為「客戶」及其「交易夥伴」論壇提供技術與服務支援。IBM 應管理 B2B 技術問題，一切業務考量均應向「客戶」呈報以求解決。IBM 應將電話號碼提供予「客戶」之「交易夥伴」論壇，以利聯絡 IBM，取得其支援。此等級之支援，係「雲端服務」標準支援以外之附加支援。

c. IBM Sterling B2B Services - Integration Plus - Client Process Support with Client Supplier Support

包含為「客戶」及其供應商「交易夥伴」論壇提供技術與服務支援。IBM 應管理 B2B 技術問題，一切業務考量均應向「客戶」呈報以求解決。IBM 應將電話號碼提供予「客戶」之供應商「交易夥伴」論壇，以利聯絡 IBM，取得其支援。此等級之支援，係「雲端服務」標準支援以外之附加支援。

2.3 選用資料保留

IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Extended Data Retention

包含儲存現行延長期限訂用期間之前所建立之額外資料。前述延長期限係現行訂用期間以外所增加之期間。納入計費考量之資料，其數量係於當月最後一天測量（以 GB 計）。

2.4 其他

a. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Process Enrichment Service

包含的功能為可取得標準 B2B 文件流程，以及可「登出」至 Web 服務，以驗證商業文件內之資訊或蒐集用以強化商業文件內容之額外資訊。

b. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Synchronous B2B Process Service

包含即時網站查詢/回應處理，以及供應鏈文件同步交換，以供「客戶」透過 IBM B2B Services 環境，與「交易夥伴」同步交換訊息，而不論是否使用不同的 Web 服務介面。

2.5 設定服務

a. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Advanced Integration Services

IBM 將履行下列事項：

- 運用檔案格式、實作指引及相關商業需求，分析「進階對映」開發之技術需求。每一「交易夥伴」組合可能各別需要不同分析；及
- 為「客戶」現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「進階對映」；以及將已開發之「進階對映」實作於正式作業雲端服務環境中。

b. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Data Extraction Service Surcharge

包含建置表格以儲存來自特定交易之資訊，以及以排程方式對「客戶」配置表格通訊。

c. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Expectant Event Alerting Service

IBM 應履行下列事項：

- 以排程或時間為依據，定義「客戶」之指明事件；
- 決定作為警示傳送目的地之電子郵件位址；
- 決定必須傳送警示之時間間隔；及
- 建立事件及其相關警示遞送/電子郵件。

d. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Gentran Services

IBM 應履行下列事項：

- 運用檔案格式、實作指引及相關商業需求，分析「標準對映」開發之技術需求。每一「交易夥伴」組合可能各別需要不同分析；
- 為「客戶」現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「標準對映」；以及
- 將已開發之「標準對映」實作於正式作業雲端服務環境中。

e. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic for RosettaNet PIP Trading Partner Configuration

包含利用 RNIF 2.0 建立及測試「客戶」與其「交易夥伴」間之連線功能。

f. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic for RosettaNet PIP Configuration

IBM 將履行下列事項：

- 運用檔案格式、實作指引及相關商業需求，分析「進階對映」開發之技術需求，在該開發中，「進階對映」之來源或輸出係以 CIDX 標準、PIDX 標準或 RosettaNet 標準為依據（視適用情況而定）。每一「交易夥伴」組合可能各別需要不同分析；
- 為「客戶」現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「進階對映」；以及
- 將已開發之「進階對映」實現於正式作業雲端服務環境中。

g. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Project Implementation

包含由 IBM 與「客戶」之「專案經理」協商同意對映開發與「交易夥伴」配置之專案計劃後，依所定專案計劃完成對映開發與「交易夥伴」配置活動。

h. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Secondary Services

包含為相同之交易類型、版本及應用程式檔案佈置開發一個對映，以作為現有 Advanced Integration Services、Gentran Integration Services 或 Standard Integration Services 的對映。

i. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Standard Services

IBM 將履行下列事項：

- 運用檔案格式、實作指引及相關商業需求，分析「標準對映」開發之技術需求。每一「交易夥伴」組合可能各別需要不同分析；
- 為「客戶」現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「標準對映」；
- 將已開發之「標準對映」實作於正式作業雲端服務環境中；及
- 與「客戶」合作，以管理「客戶」之「交易夥伴」論壇的實作。本項服務可能包括「交易夥伴」連線之設定、配置及測試。

j. IBM Sterling B2B Services - Integration Plus - Project Implementation

包含協同「客戶」判斷配置 IBM Sterling B2B Services 時所需之活動，該等活動應包括設計、實體連線功能、正式作業配置、測試及作業與支援規劃。IBM 得：

- 提供分析、設計及專案規劃服務，以評量「客戶」之現行環境；
- 在 IBM 場所執行硬體系統、通訊及應用程式介面之起始設定；

- 與「客戶」之「專案經理」持續進行專案聯絡；
- 協同「客戶」之「專案經理」，針對專案計劃進行測定與評估；
- 召開專案進展狀況定期會議；
- 協同「客戶」之「專案經理」協調專案變更；及
- 協調及管理 IBM 專案人員之技術活動。

IBM 可能協助「客戶」完成下列作業：

- 編製「交易夥伴」/文件類型資訊流程圖；
- 擬訂專案計劃；
- 訂定下列項目之測試計劃：(a) 網路功能/通訊；(b) 報告核對；及 (c) 應用程式整合；及
- 配置及測試支援系統。

2.6 隨需應變服務

a. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Map Change

包含最多進行上限四 (4) 次資料變更、最多執行上限二 (2) 個測試週期，以及依需求更新 MRS。

b. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Secondary Integration Service

包含為相同之交易類型、版本及應用程式檔案佈置開發一個對映，以作為現有 Advanced Integration Services、Gentran Integration Services 或 Standard Integration Services 的對映。

c. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Standard Services

IBM 將履行下列事項：

- 運用檔案格式、實作指引及相關商業需求，分析「標準對映」開發之技術需求。每一「交易夥伴」組合可能各別需要不同分析；
- 為「客戶」現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「標準對映」；
- 將已開發之「標準對映」實作於正式作業雲端服務環境中；及
- 與「客戶」合作，以管理「客戶」之「交易夥伴」論壇的實作。本項服務可能包括「夥伴」連線之設定、配置及測試。

d. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Advanced Integration Services

IBM 將履行下列事項：

- 運用檔案格式、實作指引及相關商業需求，分析「進階對映」開發之技術需求。每一「交易夥伴」組合可能各別需要不同分析；及
- 為「客戶」現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「進階對映」；以及將已開發之「進階對映」實作於正式作業雲端服務環境中。

e. IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Gentran Services

IBM 應履行下列事項：

- 運用檔案格式、實作指引及相關商業需求，分析「標準對映」開發之技術需求。每一「交易夥伴」組合可能各別需要不同分析；
- 為「客戶」現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「標準對映」；以及
- 將已開發之「標準對映」實作於正式作業雲端服務環境中。

3. 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之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，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：

IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

IBM Supply Chain Business Network Standard & Premium Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

「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>）及適用之「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。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。

3.1 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。

4. 服務水準協定 (SLA)

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。

4.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大影響且本「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，將以本「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本「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，至本「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」。

4.2 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。

5. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電話、電子郵件、線上討論區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.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。

6. 授權與付款資訊

6.1 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。

- 「文件」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「文件」係定義為固定數量的資料，而這些資料被封裝在文件標頭（標示文件開始）及標尾（標示文件結束）記錄中。「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」處理之「文件」總數之授權數。
- 「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。無論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。
- 「十億位元組 (GB)」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。一「十億位元組 (GB)」係被定義為 2 之 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「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」處理之 GB 總數之授權數。
- 「對映」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。所稱「對映」，係指一種在交易執行時期期間所使用之電子相關性，用以判斷如何處理來源資料欄位，使資料收受人得以瞭解該等資料欄位。「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」提供之「對映」總數之授權數，該等「對映」可將輸入資料轉換成輸出端得以瞭解之資料。
- PIP (夥伴介面處理程序) - 是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。PIP 係指將交易轉換成商業程序之編配作業。PIP 分為單向、雙向及三向，各 PIP 均視為單一 PIP 單元。「向」一字係指構成處理程序時所需個別交易之數量。「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」處理之 PIP 總數之授權數。
- 「申請」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「申請」係指客戶授權 IBM 執行服務的動作。視服務而定，「申請」可以是書面通知形式，或是透過通話、電子郵件或線上案例提出的支援申請。「客戶」應取得足夠涵蓋在「交易文件」中所指定計量期間提交至「雲端服務」之「申請」總數的授權數量。
- 「伺服器呼叫」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。一個「伺服器呼叫」係指傳遞給「雲端服務」並由其處理的資料，而此係來自於一位被追蹤訪客所起始之「客戶」標記事件所導致之。「客

戶」應取得足夠涵蓋在「交易文件」中所指定計量期間由本「雲端服務」使用之「伺服器呼叫」次數之授權數。

6.2 設定費

所訂購之各項設定服務，其一次設定費係依「交易文件」所定費率支付費用。

各項設定服務之隨需應變設定費（如有訂購者）係依「交易文件」所定費率支付費用。

6.3 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於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

6.4 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。

7. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「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本「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」。

8. 附加條款

8.1 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，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

8.2 啟用軟體

本「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。「客戶」僅限搭配本「雲端服務」一併使用啟用軟體。啟用軟體依下列條款之規定提供予「客戶」：

啟用軟體	適用之授權條款
<ul style="list-style-type: none">● IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition● IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition for Non-Production Environment● IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition● IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition for Non-Production Environment	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument

8.3 客製化 Script

於轉譯（入埠或出埠）前用以執行資料客製處理之客製 Script，其實例不記載或納併為本「雲端服務」的一部分。

8.4 設定服務要求

於 IBM 為履行其「服務」義務而提出合理要求時，「客戶」同意提供下列項目，且不得向 IBM 收取任何費用：(1) 完整存取權 - 使 IBM 得以使用「客戶」之系統、資訊、人員及資源，並應履行「客戶」之其他責任以利進行「設定服務」；及 (2) 合適安全之工作環境 - 供 IBM 員工與承包商在「客戶」之場所時使用。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。

8.5 客戶與交易夥伴之責任

為適當實作及執行「雲端服務」，「客戶」及「客戶」之「交易夥伴」應執行以下各項：

- a. 設定「客戶」與 IBM 之間的連線，並在進行聯合連線功能測試期間與 IBM 合作；
- b. 確定有足夠的安全措施佈署在「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；
- c. 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；
- d. 及時通知 IBM 發生任何轉換錯誤或失效、處理錯誤或失效、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」；
- e. 設定適用的資料處理參數及傳輸參數；
- f. 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
- g. 維護業務持續運行並與「客戶」之「交易夥伴」論壇針對「雲端服務」之測試期間、移轉及轉換至「雲端服務」等事項之期望進行溝通；

8.6 專案經理

於本「雲端服務」開始進行前，「客戶」應指派特定人員（稱為「客戶專案經理」），該人員係本專案相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理本專案一切相關事項之權限。

「客戶專案經理」之責任包括以下各項：

- a. 管理本專案有關「客戶」人員及履行相關責任；
- b. 作為 IBM 與參與本專案之一切「客戶」部門二者間之溝通窗口；
- c. 協同 IBM 專案經理管理專案變更控制程序；
- d. 參與專案進展狀況會議；
- e. 於 IBM 提出要求後五日內取得及提供資訊、資料、核准及決策，但「客戶」與 IBM 以書面同意採用不同回應時間者不在此限；
- f. 解決可能由「客戶」所致使之預估時程偏差；
- g. 於必要時協助解決及呈報「客戶」組織內之專案問題；
- h. 協同 IBM 專案經理審查「客戶」開立發票之規定。前揭規定如有異於 IBM 標準發票格式或立帳程序者，可能會影響價格，應藉由專案變更控制程序處理之；及
- i. 協同 IBM 就配置與設定之效能擬訂專案計劃，該計劃應包括各項活動、作業、指派、時程劃分點及評估。