

## IBM Partner Engagement Manager

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 Partner Engagement Manager 可供「客戶」存取工具以組織其「客戶」之夥伴論壇。「客戶」得授權「客戶」之交易夥伴或其他第三人存取本「雲端服務」，進而與「客戶」交換資料，或代表「客戶」以來賓使用者的身分（「來賓使用者」）使用本「雲端服務」。可供「來賓使用者」依「客戶」之指示檢視及參與活動，以支援夥伴與「客戶」所訂之約定，並供「來賓使用者」瀏覽由「客戶」或「客戶」所授權使用者建立、提供、上傳或傳輸之資訊、軟體及資料。IBM Partner Engagement Manager Service 可部署於公用雲端或專用雲端。此外，「客戶」可選擇使用 Partner Engagement Manager Service 之「本端特性」，於其防火牆內保留其資料之若干部分及於該資料上運作之對應服務之若干部分。本項「雲端服務」包括：

- a. 夥伴管理 - 可供「客戶」藉由邀請，將「客戶」之夥伴納入「雲端服務」，將邀請傳送予夥伴後，夥伴即可登錄「客戶」之本「雲端服務」實例。夥伴中央視圖可讓「客戶」檢視各夥伴之特定資料，包括組織、管理者聯絡人、使用者聯絡人、指派予夥伴之屬性，以及指派予夥伴之各項活動之狀態；
- b. 使用者管理 - 可讓「客戶」之管理者新增其他使用者，並可供「夥伴」之管理者透過在「客戶」各別階層下提出邀請，進而新增夥伴組織內之使用者；
- c. 將夥伴介面當作自助式介面，用以建立、實施、執行及監視活動。「客戶」可於活動定義之期間，依「客戶」之特定商業需要，利用活動設計程式為夥伴建立一組活動，並建立工作流程，以讓「客戶」之夥伴參與分散式活動。活動設計程式以互動式圖形視覺化之方式呈現工作流程與使用者介面，並將該工作流程與使用者介面呈現予夥伴。活動設計程式由下列元件組成：
  - 作業流程設計程式 - 用以定義作業流程。
  - 對話框流程設計程式 - 用以定義特定作業之對話框流程；及
  - 對話框外觀設計程式 - 用以定義欲呈現予夥伴之對話框；
- d. 建立及指派夥伴屬性之功能，以協助進行夥伴基礎之組織及分段。「客戶」可利用「客戶」專屬準則（例如：業別、規模、產品、區域、技術能力等等準則），將夥伴分類為若干群組。實施活動時，可使用夥伴屬性協助「客戶」識別夥伴，以考量是否邀請該夥伴參與活動。
- e. 活動監視可供「客戶」透過使用者介面監視活動進度，該使用者介面提供以群體方式所顯示各夥伴之進度摘要，包括在所建立工作流程中之成功、延遲及失敗等項目之視圖。「客戶」可檢視夥伴已完成之步驟及尚未即時完成之步驟，進一步瞭解夥伴之進度。夥伴也有和提供予「客戶」之活動進度視圖相同的視圖；
- f. 活動核准可讓「客戶」檢閱「客戶」已指定之活動步驟，該活動需經「客戶」核准後，始得移至活動中之下一步驟；
- g. 安全與彈性基礎架構 - 包含 REST API 整合元件，可讓「客戶」將「客戶」之記錄系統及其他服務與應用程式整合至本「雲端服務」。「客戶」可於活動內之不同點新增 API。本「雲端服務」包含 API 配置選項，作為其活動設計程式之一部分；
- h. 檔案共用可供「客戶」及「客戶」之夥伴上傳及共用檔案，以支援活動之完成。「客戶」亦可上傳影像檔，並可使用該等影像檔支援客製「客戶」之 IBM SaaS 實例，以及搭配活動設計程式一併使用。本 IBM SaaS 將群體檔案容量限制之上限為 750 GB。「客戶」如係使用「本端特性」，「客戶」之群體檔案容量不受限制；及
- i. 清除功能 - 用於移除 180 日以前之已結束活動。於 IBM Partner Repository 中找到之聯絡人及配置資料，不會被清除。此外，「客戶」如係使用「本端特性」，「客戶」可選擇是否清除活動資料。

本項「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）。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。

## 1.1 雲端服務之限制

本「雲端服務」不包括：

- a. 「客戶」或「雲端服務使用者」於其將「內容」傳輸至本「雲端服務」所鏈結至或可存取之第三人網站或其他服務時，所使用之鏈結至「雲端服務」或由「雲端服務」存取之第三人網站；
- b. IBM 於其提供本「雲端服務」時所需之「客戶」資源，包括且不限於對「客戶」之系統、資訊、人員及資源之充分存取權，並應履行「客戶」之其他責任以利進行「設定服務」。「客戶」於履行前述責任時，不得向 IBM 收取任何費用。因「客戶」延遲履行其有關「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；
- c. 「客戶」之安全 - 「客戶」應自行負責確保每一個「雲端服務使用者」可以保護其帳戶 ID 及密碼資訊，並可控制何人可以存取「雲端服務使用者」帳戶或代表「客戶」使用本「雲端服務」；或
- d. 客戶基礎架構。

## 1.2 選用服務

### 1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

提供「客戶」其他資料隔離層級，並使用虛擬區域網路處理及分隔專屬應用程式與資料庫。

### 1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

可讓「客戶」在一般清除時程表以外之時程選擇保留「客戶」之已結束活動資料。前揭時限，可依購買而取得之一年保留期間之數量延長之。

## 1.3 設定服務

為使 IBM 得以交付「服務約定」及「維護」等服務，「客戶」應履行下列事項：

- a. 指派「客戶」聯絡人，由該聯絡人負責處理本「雲端服務」一切相關聯絡事宜，且該聯絡人應：
  - (1) 具有代表「客戶」處理本「雲端服務」一切相關事項之權限；
  - (2) 作為參與本「雲端服務」之一切「客戶」部門與 IBM 間之溝通窗口；
  - (3) 於 IBM 提出要求後三個營業日內參與專案進展狀況會議、取得並提供資訊、資料及決策；
  - (4) 於必要時協助解決及呈報「客戶」組織內之本「雲端服務」問題；以及
  - (5) 允許 IBM 存取「客戶」之本「雲端服務」。
- b. 允許 IBM 存取「客戶」之本「雲端服務」。
- c. 允許 IBM 遠端存取一切外部互動；
- d. 協同完成「客戶」之作業與活動；
- e. 確認並同意前揭服務之設計目的，在於依一組要件，支援實作本「雲端服務」之一個商業領域。本「雲端服務」可能支援多個商業領域之部署，但額外領域可能需要額外「服務約定」(Service Engagements)；
- f. 提供「客戶」有關其所購買「服務約定」(Service Engagements) 之商業需求；
- g. 負責開發及實作測試計劃、對應測試 Script，以及相關資料；
- h. 負責開發使用者商業程序，以及開發啟用服務，並將該等服務交付使用者；及
- i. 第三人之工作可能會影響 IBM 提供「服務」之能力者，聘僱該等第三人之前，應先諮詢 IBM 意見回饋，且對於該等第三人之管理及績效，「客戶」應負其責。

### 1.3.1 服務約定定義

- a. **活動** - 係指本「雲端服務」內之工作流程配置，由「客戶」之來賓使用者執行該配置，以執行各項作業。
- b. **「活動測試」** - 係指「活動」經開發、單元測試及移至正式作業後，為測試活動所需依循之程序。「活動」分為兩種一般種類，各「活動」之測試，其定義如下：
  - (1) **「上線活動」** - 此「活動」提供一種方法，可讓「客戶」之夥伴透過所選通訊協定（例如：SFTP、AS2）自行上線「客戶」之系統。或者，「客戶」亦可選擇代表其夥伴執行前揭上線。「客戶」尚未購買 **Campaign Management** 且選擇由其夥伴執行自行上線者，IBM 將協助「客戶」實施前十位夥伴之上線「活動」，並與「客戶」密切配合，與該十位夥伴進行後續溝通，至其中二位夥伴同意參與為止。達成前揭目標後，其餘八位夥伴之後續溝通，由「客戶」自行負責。不問由夥伴自行上線或由「客戶」代表夥伴上線，IBM 均將提供錯誤與問題之解析，以確保各該前二位夥伴均能成功施行上線，進而在前二位夥伴進行實際上線時為「客戶」資源提供支援。前揭目標為於前二週（將「活動」移至正式作業之期間）完成前二位夥伴之上線。倘若「客戶」已購買 **Campaign Management**，請參閱以下「行銷活動執行服務」一節，瞭解 IBM 針對夥伴之上線提供協助之期間。
  - (2) **「非上線活動」** - 此為未涉及上線（亦即，「憑證重新整理」）之「活動」。IBM 於非上線「活動」移至正式作業後，應協助「客戶」對各該「活動」進行測試。測試之期間以五日為限，且得以實際夥伴或模擬夥伴完成測試。
- c. **夥伴週期** - 係指意圖利用單組聯絡資訊使「來賓使用者」上線。
- d. **模擬夥伴** - 係指模擬外部「來賓使用者」之「客戶」人員。
- e. **實施** - 係指為開始進行本「雲端服務」內之「活動」所需遵循之處理程序，該處理程序包含三個部分：
  - 載入夥伴設定檔資料；
  - 載入夥伴傳輸資料；及
  - 執行「活動」之實施功能。
- f. **行銷活動** - 係指利用一或多個「實施」執行「活動」。

### 1.3.2 服務約定

#### a. **IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement**

IBM 將提供遠端交付服務，以設定本「雲端服務」。「服務」包括下列作業：

- (1) 定義及記載高階解決方案，以包含 **Partner Engagement Manager** 入口網站 ("PEM")；**Partner Repository** ("PR")，包括可支援 Db2 資料庫之 PR REST API Server；及 **Partner Provisioner** ("PP")，包括 PP REST API Server 和 MQ Server On Cloud；
- (2) 與目前以就地部署方式進行部署之雲端模組或專用雲端模組整合，以包含 **B2Bi REST API Server**；**SSP REST API Server**；及 **LDAP Server** - 同時適用於單一節點正式作業及單一節點非正式作業安裝。未涵蓋高可用性設定；
- (3) 進行前揭產品之配置，以包含識別及定義所需之埠；識別單一贊助者、單一「模擬夥伴」及單一「模擬夥伴」使用者；就預先定義之「SFTP 受管理檔案傳輸上線活動」定義配置；利用本端部署之 **B2Bi**、**SSP** 及 **LDAP** 等應用程式，協助「客戶」滿足防火牆之配置需求，以及與 **SaaS** 型 **PEM**、**PR** 及 **PP** 進行負載平衡器整合；
- (4) 針對非功能測試及功能測試案例，提供建議測試案例，以協助進行測試計劃之開發；
- (5) 協助進行本「雲端服務」與前揭「客戶」解決方案之整合，以驗證通訊協定之 **TCP/IP** 拓撲配置，以包含 **HTTPS for REST API** 整合及對 **PEM** 進行瀏覽器型存取所適用之 **HTTPS**；以包含最多上限為一位贊助者、一位「模擬夥伴」及一位「模擬夥伴使用者」之配置資訊；以及完成一項預先定義「活動」，在該「活動」中，**SFTP** 實務為預設「活動」，或者，亦可能在進行設計時選擇替代之預先定義「活動」；

- (6) 配置本「雲端服務」之 IP 位址、埠、使用者 ID 及憑證；配置 PR 之 IP 位址、埠、使用者 ID 及憑證，包括 REST API Server；配置 Partner Provisioner 之 IP 位址、埠、使用者 ID 及憑證，包括 REST API Server，俾以與 IBM Sterling File Gateway ("SFG") 配置整合（自動）；透過配置管理程式進行 IBM Sterling Secure Proxy ("SSP") 配置（自動）；IBM Sterling External Authentication Server ("SEAS") 配置（手動）；及 LDAP 配置（手動）；
- (7) 同時在非正式作業與正式作業就地部署環境中，執行選定活動中所識別之作業；
- (8) 於使用者驗收測試之期間（測試日數以五日為限），提供錯誤與問題之解決方案，以支援「客戶」之資源；及
- (9) 建立「雲端服務」解決方案定義文件。

**b. IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement**

IBM 將提供遠端交付服務，以設定本「雲端服務」之「本端特性」(Local Feature)。「服務」包括下列作業：

- (1) 定義及記載高階解決方案，以包含單一 PEM 實例；單一 PR，包括 PR REST API Server；及單一 PP，包括 PP REST API Server，以及不支援高可用性之單一內嵌式 JMS Server Local Feature；
- (2) 與目前以就地部署方式進行部署之雲端模組或專用雲端模組整合，以包含 B2Bi REST API Server 及 LDAP Serve - 同時適用於單一節點正式作業 URL 及單一節點非正式作業 URL 安裝；
- (3) 進行前揭產品之配置，以包含主機作業系統安裝需求；Docker 環境安裝需求；關聯式資料庫系統安裝需求；識別及定義所需之埠；識別單一贊助者、單一「模擬夥伴」及單一「模擬夥伴使用者」；就預先定義之「SFTP 受管理檔案傳輸上線活動」定義配置；利用本端部署之 B2Bi 及 LDAP 應用程式，協助「客戶」滿足防火牆及負載平衡器整合之配置需求；
- (4) 針對非功能測試及功能測試案例，提供建議測試案例，以協助進行測試計劃之開發；
- (5) 協助進行本「雲端服務」與前揭「客戶」解決方案之整合，以驗證通訊協定之 TCP/IP 拓撲配置，以包含 HTTPS for REST API 整合及對 PEM 進行瀏覽器型存取所適用之 HTTPS；包括最多上限為一位贊助者、一位「模擬夥伴」及一位「模擬夥伴使用者」之配置資訊；以及一項預先定義「活動」，在該「活動」中，SFTP 實務為預設「活動」，或者，亦可能在進行設計時選擇替代之預先定義「活動」；
- (6) 配置單一 PEM 實例之 IP 位址、埠、使用者 ID 及憑證；配置單一 PR 實例之 IP 位址、埠、使用者 ID 及憑證；配置單一 PP 實例之 IP 位址、埠、使用者 ID 及憑證；與 SFG 配置整合（自動）；透過「配置管理程式」進行 SSP 配置（自動）；SEAS 配置（手動）；及 LDAP 配置（手動）；
- (7) 同時在非正式作業與正式作業就地部署環境中，執行選定活動中所識別之作業；
- (8) 於使用者驗收測試之期間（測試日數以五日為限），提供錯誤與問題之解決方案，以支援「客戶」之資源；及
- (9) 建立「雲端服務」解決方案定義文件。

**c. IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement**

IBM 將提供遠端交付服務，以實作可於本「雲端服務」中使用之基本「活動」。前揭基本「活動」包括最多 4 小時「活動」設計 - 最多 9 個少於 20 個欄位之畫面、最多 1 個少於 50 個欄位之畫面、最多 10 次 API 呼叫，以及最多 10 個電子郵件客製化作業。前揭基本「活動」亦包括「服務約定定義」一節所定義之「活動測試」。

**d. IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement**

IBM 將提供遠端交付服務，以實作可於本「雲端服務」中使用之中級「活動」。前揭中級「活動」包括最多上限 20 小時「活動」設計 - 最多上限 20 個少於 20 個欄位之畫面、最多 2 個少於 50 個欄位之畫面、最多上限 16 次 API 呼叫、最多上限 1 個動態表格，以及最多上限 20 個電子郵件客製化作業。前揭中級「活動」亦包括「服務約定定義」一節所定義之「活動測試」。

**e. IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement**

IBM 將提供遠端交付服務，以實作可於本「雲端服務」中使用之進階「活動」。前揭進階「活動」包括最多上限 40 小時「活動」設計 - 最多上限 36 個少於 20 個欄位之畫面、最多 4 個少於 50 個欄位之畫面、最多上限 40 次 API 呼叫、最多上限 2 個動態表格，以及最多上限 34 個電子郵件客製化作業。前揭進階「活動」亦包括「服務約定定義」一節所定義之「活動測試」。

**f. IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement**

IBM 將提供遠端交付服務，以修改可於本「雲端服務」中使用之現有「活動」。前揭「活動」之修改包括最多上限 1 小時「活動」設計 - 最多上限 3 個少於 20 個欄位之畫面、最多 1 個少於 50 個欄位之畫面、最多上限 4 次 API 呼叫，以及最多上限 1 個電子郵件客製化作業。前揭「活動」亦包括「服務約定定義」一節所定義之「活動測試」。

**g. IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service**

IBM 將提供遠端交付服務，以包含下列作業：

- (1) 協同「客戶」訂定行銷活動之規模與頻率；
- (2) 對若干已識別「來賓使用者」執行之「行銷活動」，須於本「雲端服務」之當時期間內或自購買服務之日起算兩年內（以較短者為準）完成；
- (3) 規定行銷活動實施次數；
- (4) 規定參與「行銷活動」執行服務之「來賓使用者」人數：
  - (a) 每一位參與之「來賓使用者」均視為一個聯絡點；及
  - (b) 參與多個「行銷活動」執行之「來賓使用者」，應以每一「行銷活動」為依據計為額外「來賓使用者」；

及

- (5) 通知「客戶」順利實施之「來賓使用者」人數及失敗之「來賓使用者」實作之詳細資料；

**h. IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service**

IBM 將提供遠端交付服務，以包含下列作業：

- (1) 將夥伴設定檔資料（由「客戶」提供）匯入 PR；
- (2) 將夥伴傳輸資料（由「客戶」提供）匯入 PR；
- (3) 對「客戶」所識別之「來賓使用者」實施活動，使其參與現行行銷活動；
- (4) IBM 將就各「夥伴週期」進行通訊，最多三次，以取得對「客戶」論壇要求之回應，並每週提供程式狀態更新。個別「來賓使用者」未能回應者，於其所消耗之「夥伴週期」超過上限 5% 組聯絡資訊時，「客戶」得為各該「來賓使用者」提供最多二組額外聯絡資訊。（以 1,000 位「來賓使用者」約定為例，IBM 最多僅允許 1,050 個「夥伴週期」嘗試聯繫 1,000 位「來賓使用者」之論壇）；
- (5) 若「來賓使用者」回應「客戶」論壇要求並試圖遵循「客戶」之論壇要求，則該「來賓使用者」不受「夥伴週期」通訊嘗試次數上限之限制。此外，若「客戶」聯絡已呈報之無回應「來賓使用者」，而該「來賓使用者」已回應，則該「來賓使用者」不得計為一個新「夥伴週期」。若前揭「來賓使用者」再次無回應，則會再次向「客戶」呈報該「來賓使用者」。
- (6) 通知「客戶」順利實施之「來賓使用者」人數及失敗之「來賓使用者」實作之詳細資料；
- (7) 對「來賓使用者」所為之聯絡，以下列方式為限：
  - (a) 於發生「雲端服務」登錄時，以電子郵件通知為之；
  - (b) 於實施「雲端服務」活動時，以電子郵件通知為之；
  - (c) 活動未於規定時限內完成者，以二次電子郵件警示為之；
  - (d) 回覆（或向「客戶」呈報）「來賓使用者」所傳送之電子郵件；及
  - (e) 未於為二次電子郵件警示後回覆者，應以電話通知「來賓使用者」。

(8) 報告

- (a) 利用電子郵件或自動化工具，對「客戶」提供每日狀態報告；及
- (b) 提供已呈報「來賓使用者」之每日報告。可能之呈報原因列示如下：
  - (i) 嘗試聯絡三次後，「來賓使用者」仍無回應；
  - (ii) 「來賓使用者」之電子郵件位址無效；
  - (iii) 「來賓使用者」無法遵循要求；及
  - (iv) 「來賓使用者」有業務相關問題；

**完工標準（符合下列任一情況即為完工）**

- 「來賓使用者」經由 PP 順利上線；或
- 已對「客戶」進行「來賓使用者」最終呈報。

**交付項目：**

- 上線摘要報告

**i. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service**

IBM 將提供遠端交付服務，以包含下列作業：

- (1) 經由「雲端服務」行銷活動實施，使「來賓使用者」上線

**完工標準（符合下列任一情況即為完工）**

- 「來賓使用者」經由 PP 順利上線；或
- 已對「客戶」進行「來賓使用者」最終呈報。

## 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」使用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：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339970065>

「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) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「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。

### 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」（「見解」）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（「見解」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。

「客戶」得透過下列鏈結遵循指示，而拒絕於未來蒐集前揭資料：<https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation>。

### 3. 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，

#### 3.1 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」或「來賓使用者」錯誤；或「客戶」或「來賓使用者」所致資安事件或「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。

#### 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)
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。

#### 3.3 除外條款

「客戶」如係使用「本端特性」(Local Feature)，本 SLA 不適用之。

### 4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、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-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](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。

- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。「約定」(Engagement) 係由有關本「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

- 「實例」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓本「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「實體 ID」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實體 ID」是指本「雲端服務」內所代表實體的唯一 ID。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間於本「雲端服務」中指明之「實體 ID」數量之授權數。

對於 IBM Partner Engagement Manager，不管交易實體的組織結構為何，「實體 ID」都是該交易實體的唯一 ID。「實體 ID」在本服務中可能稱為客戶 ID、夥伴 ID、供應商 ID、EDI ID、資料檔案交換之受管理檔案傳輸特定聯絡資源，或受管理檔案傳輸特定端點，該端點由 IP 位址、埠號及指定檔案資料夾目錄名稱組成，該名稱係由特定 ID 利用適用認證予以鑑別。

## 5.2 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。

## 5.3 「依使用付款」計費

依使用付款計費係於該項使用之翌月依「交易文件」所定費率支付費用。

## 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於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

## 5.5 遠端服務費用

遠端服務費用係依「服務約定」所定義服務之「交易文件」所定費率支付費用。「服務約定」，不問已使用遠端服務與否，悉於購買日起一百八十日後到期。前揭到期日不適用於 IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service，此服務將於起始期間結束時或二年之期間（以先到者為準）到期。

隨需應變遠端服務計費（如有訂購者）係依「交易文件」所定費率支付費用。

## 5.6 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。

## 5.7 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」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「客戶」得以對本「雲端服務」為連接、配置、客製或測試者，即視為「客戶」對本「雲端服務」具有存取權限，「客戶」因此負有依「交易文件」規定開始為付款之義務。「權利證明書」將載明本「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」。



## 7. 附加條款

### 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，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

### 7.2 客戶責任

「客戶」或其「來賓使用者」應負責執行下列事項：

- a. 實作「客戶」系統與本「雲端服務」間之連線功能，並配合及協同 IBM 解析聯合連線功能測試；
- 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. 前揭參數適用於有下列情形之儲藏庫：保留充分之支援資料及適當之內容備份，以利回復重新執行本「雲端服務」所提供之服務時所需之一切資料、檔案及其他著作物；
- g. 維護商業永續性並將期待傳達予「客戶」之交易夥伴論壇，因其與本「雲端服務」之測試期間、移轉及轉換有關；
- h. 確認已妥善擬訂呈報處理程序，足以有效處理 IBM 所為之「來賓使用者」呈報，並於三十日解決所呈報之事項；及
- i. 為了要移入「雲端服務」對話、配置 SFG 及保留於 PR 中以供日後使用，所需之一切夥伴設定檔資料及夥伴傳輸資料，最遲應於各行銷活動開始日期前一個營業日，以雙方合意之資料檔案格式提供予 IBM。

「客戶」之「來賓使用者」可能需要簽訂 IBM 所提供之線上合約，始得存取及使用本「雲端服務」。「客戶」對於下列事項應負其責任：a)「來賓使用者」對本「雲端服務」所為之使用；b) 該等「來賓使用者」就該使用所提出之請求；及 c)「來賓使用者」所生費用。

### 7.3 Partner Engagement Manager Local Feature

#### 7.3.1 「一般規定」

IBM Partner Engagement Manager 內含本端特性，可讓「客戶」於其防火牆內保留其資料之若干部分及於該資料上運作之對應服務之若干部分（「本端特性」）。

#### 7.3.2 更新

IBM 將提供「客戶」本「雲端服務」實例之一切版本及相關服務。「客戶」將獲知一切新版本，以透過「客戶」之 Bluemix 帳戶，藉由 Bluemix 登錄取得各該新版本。自新版本通知當日起算，「客戶」至多有一百二十 (120) 日之期限得於其防火牆內採用新版本。各該新版本至多可使用 120 日。120 日後，各該版本即無法運作，「客戶」須採用最新版本，方能繼續使用本「雲端服務」。此外，於本合約終止時，本「雲端服務」亦將停止運作。

有關前揭新版本之詳細資訊，載明於下列網址：

[https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t\\_getstart\\_local.html](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_local.html)，IBM 可能隨時更新該等資訊。

### 7.3.3 通訊連線

Partner Engagement Manger 將定期驗證有無維護本「雲端服務」之連線。倘有因連線失敗致使「本端特性」無法與本「雲端服務」通訊之情形者，IBM 得向「客戶」為回復連線之通知。前揭連線未於七 (7) 個日曆日內恢復者，IBM 保留暫停或暫時終止本服務至該連線回復時為止之權利。

### 7.3.4 IBM 及「客戶」應為之作為

「客戶」應履行下列事項：

- 依 [https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c\\_sw\\_hw\\_reqs.html](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html) 所定之要件，於「客戶」電腦上提供及管理本端雲端基礎架構，而 IBM 得隨時更新該等要件。
- 允許 IBM 於本「雲端服務」期間內，透過 Partner Engagement Manager 執行時期進行存取及控制。
- 「客戶」不得修改或竄改 Partner Engagement Manager 之映像檔。
- 允許 IBM Partner Engagement Manager 執行網路連線功能，以聯繫在 IBM 公用雲端中執行之 IBM Partner Engagement Manager 授權/分析元件。
- 同意關於設立 IBM Bluemix 帳戶以取得對最新版 IBM Partner Engagement Manager 之存取權限之條款。
- 於疑難排解及後續活動進行之期間，支援 IBM 團隊。
- 倘若「客戶」選擇使用替代 MQ Server，「客戶」應負責對支援 MQ 系統進行部署及管理。

倘若「客戶」選擇使用 PEM Local，「客戶」應負責利用內嵌式 IBM Db2 或「客戶」所提供之 Oracle 12c，對支援關聯式資料庫系統進行部署及管理。IBM 將履行下列事項：

- 至少每隔九十 (90) 日即提供新版本。
- 提供「客戶」對 Docker™ 影像之存取權限，「客戶」可於其防火牆內採用該影像。
- 應包含可讓「客戶」維護 IBM Partner Engagement Manager 資料庫綱目之元件。

### 7.3.5 支援程式

IBM Partner Engagement Manager 內含以下載明之「支援程式」。「客戶」有權將前揭「支援程式」當作「本端特性」之一部分，惟僅限將其用於支援「客戶」對本「雲端服務」之使用，且「客戶」應依本合約之規定及權利證明書之限制規定使用之。『支援「客戶」之使用』一詞僅包括必要用途或直接相關於本「雲端服務」或另一「支援程式」授權使用之用途。不得將該等「支援程式」使用於其他用途。「客戶」未獲授權將「支援程式」從本「雲端服務」分開而單獨轉讓或再銷售該等「支援程式」。「支援程式」可能檢附條款，如有檢附，該等條款適用於「客戶」對該「支援程式」之使用。互有牴觸者，本文件之條款較「支援程式」之條款優先適用。「客戶」於其「雲端服務」使用權到期或終止時，應停止使用或銷毀「支援程式」之一切複本，或立即將之歸還 IBM。「客戶」如欲取得逾越前揭所定限制之「支援程式」使用授權，請聯絡 IBM 業務代表。

以下為「本端特性」中提供之「支援程式」：

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server - Liberty 8.5
- IBM MQ

### 7.3.6 獨立提供產品

本段落之規定，依本合約準據法之規定如係被認定為不生效力或無法強制執行者，不適用之。以下列示之各該元件視為「獨立提供產品」。「IBM 獨立提供產品」提供予「客戶」係受 NON\_IBM\_LICENSE 檔案所規定適用第三人合約之條款之拘束，該檔案位於下列網址：

[https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON\\_IBM\\_LICENSE.txt](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt)。縱本合約或其他可能由「客戶」與 IBM 簽訂之合約另有約定，除非另有說明，否則，「客戶」對一切「獨立提供產品」之使用，悉受前揭第三人合約條款之拘束。

後續「雲端服務」更新項目或修正程式可能包含額外「獨立提供產品」。各該額外「獨立提供產品」及相關第三人合約，列示於檢附「雲端服務」更新項目或修正程式之其他 **NON\_IBM\_LICENSE** 檔案中。「客戶」同意其已閱讀並同意前揭 **NON\_IBM\_LICENSE** 檔案所含第三人合約。倘「客戶」不同意前揭第三人合約之條款，「客戶」不得使用「獨立提供產品」。

附註：縱使前揭第三人合約、本合約或其他可能由「客戶」與 IBM 簽訂之合約中另有約定：

- a. IBM 提供予「客戶」之「獨立提供產品」，不含任何保證；
- b. IBM 不提供任何明示及默示之保證與條件，包括但不限於有關「獨立提供產品」之所有權、未涉侵權或未涉干擾之保證，以及適售性及符合特定用途之默示保證與條件。
- c. 對於因「獨立提供產品」所致使或相關之任何索賠，IBM 對「客戶」不負賠償責任，亦不為「客戶」抗辯、賠償「客戶」或保障其免於蒙受損失；及
- d. IBM 對於有關「獨立提供產品」之直接、間接、附帶、特殊、懲戒性、懲罰性或衍生性損害，包括但不限於資料之滅失、固有利益損害及利益損失，不負賠償責任。

縱有前揭除外條款，在德國及奧地利，IBM 之「獨立提供產品」保證及賠償責任僅受 IBM 合約中適用於德國及奧地利之各別條款拘束。附註：IBM 就若干「獨立提供產品」可能僅提供有限支援。如有提供前揭支援，該支援相關詳細資料及附加條款，於本使用條款或其他「交易文件」中定之。

以下為「獨立提供產品」：

- CentOS Linux

#### **NON\_IBM\_LICENSE 檔案**

本 **NON\_IBM\_LICENSE** 檔案位於

[https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON\\_IBM\\_LICENSE.txt](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt)。

### **7.3.7 第三人元件**

IBM Partner Engagement Manager 可能包含由 IBM（而非第三人）依本合約規定提供之第三人元件。所列第三人元件注意事項（「第三人注意事項」）僅供「客戶」參考。被授權人可於「雲端服務」之 NOTICES 檔中找到該等注意事項。有關特定第三人元件原始碼之取得方式，請參見「第三人注意事項」。

### **7.3.8 細項**

倘若「客戶」已選擇使用本「雲端服務」之「本端特性」，「客戶」對於從歐盟所蒐集資訊之使用與保留應負完全責任。因此，不適用 Privacy Shield 中與本「雲端服務」憑證有關之 IBM 自我憑證。