

IBM Payments Gateway

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指包括公司、其授權使用者或「雲端服務」收受人。

1. 雲端服務

以下說明 IBM 所提供之「雲端服務」供應項目。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。

IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway 提供開發環境、正式作業前環境及正式作業環境之連線功能。包括下列功能：

- 「支付卡產業 (PCI)」庫 - 一種為提供敏感性付款資訊安全而設計之儲存機能
- 付款閘道 - 用以執行與第三方處理者間進行付款交易之傳送、切換及處理
- 虛擬終端機 - 一種專門為電話客服中心、信用管理及後端辦公室付款作業之收款作業而設計之 Web 工具
- 提供安全特性而設計之鑑別
- 防詐欺工具
- 報告產生功能
- 說明文件

1.1 額外服務

「客戶」必須至少連同下列其中一項 Cloud Service Payment 供應項目一併購買 IBM Payments Gateway：

a. IBM Payments Gateway API Payment

包括下列功能：

- 透過 API 傳輸交易，該 API 係由一組為協助進行客戶系統整合而設計之 Web 服務組成。此 API 提供單一介面，可於眾多國家中之各家銀行及各處理器間進行各種貨幣之全球性付款。

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

包括下列功能：

- 交易係透過「受管理付款網頁 (HPP)」進行傳輸，該網頁係為收款與錢包管理 GUI，主要設計來整合至網站、行動式商業網站、「智慧手機」應用程式、電話客服中心應用程式及後端辦公室收款系統中。「受管理付款網頁」係為於 HTML 行內頁框 (iframe) 中遞送而設計。

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

包括下列功能：

- 交易係透過 JavaScript Object Notation (JSON) 介面進行傳輸，此頁面之設計目的，在於協助開發原生智慧型電話應用程式中之付款功能。
- JSON 介面提供一組付款 API，該組 API 係於相關 URL 上利用 HTTP 方法予以執行，並採用 JSON 格式遞送資料。

下列 IBM Payments Gateway 供應項目可供選購：

d. IBM Payments Gateway Settlement

包括下列功能：

- 交易係從賣方傳輸至買方之金融機構，該金融機構備存付款資訊，可用以完成交易結算。

2. 安全說明

2.1 安全政策

IBM 設有資訊安全團隊，且其維持之隱私及安全政策已向 IBM 員工傳達。IBM 要求每年對人員施行隱私及安全訓練。每年均依據業界常規及 IBM 業務需求，重新驗證 IBM 安全政策。依據綜合性意外事件回應程序處理資安事件。IBM 訂有實體安全標準，以規定僅限授權人員得以進出 IBM 資料中心，包括對於進出位置之限制與監視。訪客進入時必須登記，滯留於所在處所時必須有專人陪同。

2.2 存取控制

IBM 授權人員對於中介「閘道」管理主機使用雙重鑑別措施。可能利用「IP 封鎖」防止美國禁運國家使用者進行存取，及防止已知有危害網際網路網站及使用者進行存取。對客戶資料進行的存取，以及主機作業環境的資料轉入或傳出，都會予以記錄。支援本「雲端服務」之 IBM 資料中心禁用 WIFI。

本「雲端服務」要求在 IBM 網路與「客戶」網路存取點之間進行資料傳輸時，必須將內容加密。特定加密方法悉依與「客戶」間之合約，且該項加密要求 IBM 及「客戶」之網站均需安裝 SSL 憑證。所蒐集之個人資訊，以進行付款處理時所需資訊為限。「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時，不將內容加密。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統、應用軟體防火牆規則之修改，依 IBM 之變更管理處理程序予以處理。防火牆規則之變更，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。經授權之管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解決潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心使用惡意軟體偵測系統（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）。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，及為得以進行集中分析、警示及報告，係以即時方式對集中日誌儲藏庫執行活動記載。資料均經簽署，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，可於需要時聯絡全年無休待命的安全專業人員。

2.5 循規準則

IBM 為遵循 IBM 資訊安全政策，每年均於正式作業之 IBM Payments Gateway 資料中心執行業界標準 ISAE3402 之稽核（或其他相當之標準）。IBM 之年度 PCI DSS 憑證包含由外部「合格安全評估機構 (Trustwave)」，於一切 IBM Payments Gateway 資料中心進行實地稽核。「循規證明 (AoC)」或「循規信函」於「客戶」及其稽核人員提出要求時予以提供。

2.6 安全實務聲明

IT 系統安全包括對 貴客戶企業內外部之不當存取所為防範、偵測及回應，達成保護系統與資訊之目的。不當存取可能導致資訊遭到更改、損壞或盜用，或導致以不當方式使用 貴客戶之系統攻擊其他系統。因系統安全尚缺乏一種廣泛安全之方法，故不應認為有任何 IT 系統或產品可達到百分之百安全，也沒有一種產品或安全措施可以百分之百有效防範不當存取。IBM 系統及產品係設計為屬於廣泛安全措施之一部分，故必然涉及其他作業程序，而且可能要求其他系統、產品或服務必須具有極高成效。IBM 不保證系統及產品不受任何人惡意或不法行為之影響。

2.7 資料保密

IBM 及「客戶」應各自負責遵循其各別所適用之資料保護法所定義義務，所稱個人資料，係指 IBM 依本合約規定，為「客戶」儲存或處理之個人資料（「客戶資料」）（此用詞之定義如各該所適用之資料保護法所示）。「客戶」於履行本合約時，即指定 IBM 為「客戶資料」之資料「處理者」。對於 IBM 依本合約規定處理「客戶資料」之目的與方法，其判斷仍由「客戶」負完全責任，包括依「客戶」之指示所為之該項處理，不得致使 IBM 違反所適用之資料保護法。IBM 與「客戶」各自確認其並未調查他方為遵循所適用之資料保護法所採取之步驟。本合約並未規定 IBM 或「客戶」不得為遵循所適用之資料保護法而採取其認為必要之步驟。若「客戶」為遵循所適用之資料保護法而要求額外或不同服務，客戶得要求透過個別簽約之服務承諾遞送所需服務。「客戶」確認其應自行負責判斷，依所適用之資料保護法之規定，本合約所訂定之

安全措施是否足以構成保護「客戶資料」而採取之適當技術及組織措施。IBM 除本合約所訂定關於安全措施及「客戶資料處理者」之責任外，無需執行或遵循其他有關「客戶資料」之安全措施；IBM 將依本合約之規定及其合理認為於執行「服務」時應採取之必要或適當方式處理「客戶資料」。「客戶」應自行負責判斷 IBM 或「客戶」依本合約規定對「客戶資料」所為跨境傳輸是否遵循所適用資料保護法之規定。

3. 服務水準協定

IBM 依「交易文件」之規定提供「雲端服務」之下列服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。

3.1 定義

- a. **服務扣抵** - 係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補償。如係直接從 IBM 取得「雲端服務」者，「服務扣抵」將針對日後「雲端服務」之發票，以折抵方式提供之。如係從「IBM 事業夥伴」取得「雲端服務」者，IBM 將直接折讓給「客戶」。
- b. **「請求 (Claim)」** - 係指「客戶」由於「合約月份」期間未符合服務水準之規定，而向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指「雲端服務」期間的每一個完整日曆月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。
- d. **停用時間** - 係指正式作業系統處理「客戶」有權使用之「雲端服務」之停止時段。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用「雲端服務」的時段：
 - (1) 基於維修目的而排定或公佈的停止時間；
 - (2) 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
 - (3) 「客戶」搭配「雲端服務」或第三人軟體、硬體或其他技術一併使用內容、設備或應用程式時所產生之問題；
 - (4) 「客戶」未遵守所需的系統配置及支援平台，或「客戶」之系統管理、指令或程式設計發生錯誤；
 - (5) 「客戶」所致之安全侵害或其所執行之安全測試；或
 - (6) IBM 遵照「客戶」或代表「客戶」之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. **事件** - 係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務水準」。
- f. **回應時間** - 係指自 CheckoutStartSession 及/或 CardAuthorize Web 服務於 IBM 系統進入點接收到要求時起算，至 IBM Web 服務回應回傳至「客戶」時為止所經歷之時間。

3.2 服務扣抵

為提交「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響 貴客戶使用「雲端服務」的 24 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台提交各「事件」之「嚴重性層級 1」支援問題單（如以下「技術支援」一節所定義）。「客戶」應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。

應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三個營業日內，提出「服務扣抵」之「請求」。

IBM 將在內部計算適用於下列表格顯示之對應服務水準的每一個「合約月份」期間的總累積之「停用時間」。「扣抵」將根據從 貴客戶報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」期間。

- a. 若「客戶」報告「Web 服務」、「受管理付款網頁」及「虛擬終端機停用時間」等「事件」係同時發生，則 IBM 會將重疊的「停用時間」期間視為單一「停用時間」期間，而非視為兩個分別的「停用時間」期間。
- b. 若「客戶」報告 CheckoutStartSession 及 CardAuthorize Web 服務回應時間停用時間等「事件」係同時發生，則 IBM 會將重疊的「回應時間停用時間」期間視為單一「回應時間停用時間」，而非視為兩個分別的「回應時間停用時間」期間。

對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的服務水準，選擇最高可適用的「服務扣抵」，如下表所示。IBM 將不對相同「合約月份」中之相同「事件」重複提供多個「扣抵」。

如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，「服務扣抵」應以「請求」所主張「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價之月訂用費計算，且其折扣率為 50%。

於任何「合約月份」中所獲得之「服務扣抵」總計，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

3.3 服務水準

IBM 之「Web 服務」、「受管理付款網頁」及「虛擬終端機」等介面，可供「客戶」使用之時間至少佔「合約月份」期間之 99.95%。

可用百分比 (在「合約月份」期間)	「服務扣抵」(「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」之百分比)
< 99.95%	2%
< 99.80%	4%
< 99.60%	6%
< 99.30%	8%
< 99.00%	10%

可用度(以百分比表示)之計算方式如下: IBM 之「Web 服務」、「受管理付款網頁」及「虛擬終端機」於「合約月份」內可供使用時間與「客戶」要求之回應時間二者合計之總分鐘數,除以「合約月份」總分鐘數乘以 100 後所得之數值。

3.4 「合約月份」的 IBM Web 服務回應時間

IBM 提供二種「回應時間 SLA」,如下所示:

3.4.1 中級 IBM Web 服務回應時間

CheckoutStartSession 及 CardAuthorize Web 服務之中級 IBM 回應時間將少於 100 毫秒。

特定 Web 服務之 IBM 回應時間計量方式如下:自於 IBM 系統進入點接收到「Web 服務」要求時起算,至 IBM Web 服務回應回傳至「客戶」時為止所經歷之時間,減去 IBM 系統因等待下游「第三人處理者」之回應所費時間。

服務水準目標係跨所有 CheckoutStartSession 及 CardAuthorize Web 服務,於特定「合約月份」中分別為該等 Web 服務所計算出的 IBM 回應時間中值。

回應時間中值 (在「合約月份」期間)	「服務扣抵」(「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」之百分比)
> 100 毫秒	2%
> 500 毫秒	6%
> 1 秒	10%

3.4.2 99% IBM Web 服務回應時間

99% 之 CheckoutStartSession 及 CardAuthorize Web 服務,其 IBM 回應時間均少於 1 秒。

IBM 回應時間之計算方式,同於以上所定 IBM Web 服務回應時間中值之計算方式。

服務水準目標係跨所有 CheckoutStartSession 及 CardAuthorize Web 服務,於特定日曆月中分別為該等 Web 服務所計算出的 99% IBM 回應時間。

99% 回應時間 (在「合約月份」期間)	「服務扣抵」(「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」之百分比)
> 1 秒	2%
> 5 秒	6%
> 10 秒	10%

3.5 本 SLA 之其他相關資訊

本 SLA 僅適用於「客戶」之公司，不適用於「雲端服務」使用者所提出之請求，亦不適用於測試版或試用版服務。本 SLA 僅適用於作為正式作業用途之「雲端服務」。不適用於非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質確保或開發。當已記錄於相同時段發生可用度服務水準停止時間，IBM 就「回應時間服務扣抵」所提出之「請求」不予處理。

4. 服務水準目標

下列服務水準目標只是一項目標，不構成對「客戶」的保證。若 IBM 未符合服務水準目標，「客戶」不會獲得任何退款、扣抵或請求權。

服務	目標
批次處理時間	一切交易批次處理，其 90% 將於收到該等交易後 60 分鐘內予以完成。
電子郵件回應性	傳送至 IBM 共用支援信箱之電子郵件，其 95% 將於 24 小時內（營業時間內）予以回覆。
全年無休服務台之電話接聽回應時間	IBM 之全年無休服務台將於 60 秒內接聽電話。
安全管理	<ul style="list-style-type: none">● IBM 之「PCI-DSS 第 1 級憑證」每年至少更新一次。● IBM 將於 10 日內修補「高」嚴重性安全漏洞。● IBM 將於 30 日內修補「低」嚴重性安全漏洞。
正式作業前之系統可用性	<ul style="list-style-type: none">● 全年無休，隨時可供客戶進行測試● 正式作業前之系統在一般「中歐」營業時間以外之時段係屬無人監看狀態。● 正式作業前之系統的意外事件係預設依「嚴重性層級 3」處理。

5. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件及電話提供。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，皆受本「服務說明」之規範。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 (SaaS) 支援手冊)。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	顯著業務影響/服務停機： 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，且表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。	於 15 分鐘內通知「客戶」	全年無休
2	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	於 15 分鐘內通知「客戶」	週一至週五當地營業時間內
3	次要業務影響： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	無需通知	週一至週五當地營業時間內
4	最小業務影響： 查詢或非技術要求。	無需通知	週一至週五當地營業時間內

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。

- a. 「實例」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠存取及使用「雲端服務」的每一個實例的授權。
- b. 「千個事件」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「千個事件」授權係以有關「雲端服務」之使用之特定事件發生次數為基礎，並以一千為 1 個套組之方式計量。「千個事件」授權限於「雲端服務」，不得與另一「雲端服務」之「千個事件」或其他事件類型之授權交換、互換或累計。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所發生之每一事件的授權數。
- c. 「事件」- 就本「雲端服務」而言，「事件」係指以一千為 1 個套組之方式計量之「主要交易」。「主要交易」係為一組指令，該組指令係從程式外部應用程式（例如：商用銀行業 Web 通道或手動訊息登錄通道）起始，或由程式中之事件（例如：週期性付款或某日開始進行鉅額處理之時間）觸發。「主要交易」管理相關商業活動及邏輯工作單元，包括各項處理步驟之一切有關更新與事件，並於最終指令傳送至外部應用程式或於處理程序生命週期完成時結束。「主要交易」將於其處理程序生命週期內啟動基礎交易。

6.2 局部月計費

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

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依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

7. 期間及續約選項

7.1 期間

「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，詳如依「權利證明書」之規定。「客戶」得與 IBM 或 IBM 事業夥伴聯繫後，提升前項期間內「客戶」對「雲端服務」之使用層級，且該項使用層級之提升，應於「交易文件」中予以確認。

7.2 期間續約選項

「交易文件」應載明以下哪一項目適用於「雲端服務」期間之續約方式。

7.2.1 自動續約

採用自動續約者，「雲端服務」將自動續約「交易文件」所定期間（一年期間或同於原將到期期間），但「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為書面終止者，不在此限。

7.2.2 持續計費

採用持續計費者，「客戶」得於前項期間結束後繼續存取「雲端服務」並依持續方式計算使用費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序，「客戶」須於 90 日前為書面之取消通知。「客戶」應支付之費用包含至為前項取消之該月月末為止之任何尚未結清之存取費用。

7.2.3 必須之續約

續約類型載明為「終止」者，「雲端服務」將於前揭期間結束時終止，且「客戶」之存取權亦一併終止。欲於前項期間終止日後繼續使用「雲端服務」者，「客戶」須訂購新訂用期間。

8. 一般條款

在適用情形下，稅金之核算係以收受「雲端服務」之權益時之位置為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則，IBM 於核算稅金時，將以「客戶」訂購單中所列地址為依據。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。