

IBM Supply Chain Business Network

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 Supply Chain Business Network 為一種雲端型、「企業消費型商務 (B2B) 整合即服務」解決方案，可用以執行「客戶」與其交易夥伴間之連線功能與協同作業。「客戶」之交易夥伴，係為與「客戶」有商業關係之組織實體。本「雲端服務」可提供可見度並控制與外部公司共用之商業程序，並可為「客戶」之交易夥伴提供加入及論壇支援。

本「雲端服務」可讓「客戶」及其交易夥伴將資料傳輸至 IBM，該資料得依「客戶」所提供之商業規則，從某一商業文件格式轉換為另一商業文件格式，其後再透過與 IBM 之直接連線或使用互連服務，將該資料轉遞予「客戶」之交易夥伴。「客戶」之電子文件可遵循傳統「電子資料交換」("EDI") 標準、XML 型標準或專屬標準與格式。本「雲端服務」包括但不限於資料傳輸、影印、定界字元轉換及文件剪輯。

本「雲端服務」可運用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」），使「客戶」得以從「客戶」交易夥伴所使用之其他公用與專用網路進行傳送與接送。

IBM 將建立本「雲端服務」之硬體、軟體及通訊。「客戶」及 IBM 對其個別網路進入點之存取控制、防火牆、使用者安全及硬體皆負有責任。IBM 將實作「客戶」與 IBM 之間的連線功能，並在「客戶」與 IBM 之間進行聯合連線功能測試期間與「客戶」合作，以作為本「雲端服務」之一部分；

1.1 基本訂用選項

a. IBM Supply Chain Business Network-Essentials Edition

本項「雲端服務」提供安全連線功能，可用於與「客戶」交易論壇交易 EDI 及非 EDI 文件。本項「雲端服務」包含文件追蹤可見度及分析儀表板與趨勢。動態遞送可讓「客戶」與已在 IBM 網路上之實體進行交易，無須進行額外配置。「客戶」得於 IBM 網路配置使用第三人服務之新夥伴，惟 IBM 須先與該等服務之提供者簽訂網路互連合約。「客戶」為連接至本項「雲端服務」之首次配置已包含在該合約中（共同管理 VPN 會產生月計服務費用）。「客戶」必須取得本項「雲端服務」之「文件」或「千字元」授權。

b. IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition

本項「雲端服務」可利用依「客戶」所提供之商業規則而訂定之方法，自動將商業文件轉換為各種資料格式，再依「客戶」之指示，與交易夥伴進行交換。本版本適用於為符合其交易夥伴之需求，除資料遞送外，另須某層級之對映及資料轉換之「客戶」。本版本包含進行中可見度、分析儀表板與趨勢，以及內含認知功能之商業交易情報。「客戶」為連接至本項「雲端服務」之首次配置設定已包含在該合約中（共同管理 VPN 會產生月計服務費用）。「客戶」必須取得本項「雲端服務」之「文件」或「千字元」授權。「客戶」必須取得本服務說明所載對映設定，以及下述一個交易夥伴設定與支援等項目之授權：

(1) IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition-Trading Partner Setup Remotely Delivered Service

本項服務包含其中一個本項「雲端服務」之「客戶」交易夥伴連線之配置及測試。

(2) IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition-Support

本項服務為「客戶」提供技術小組及雲端服務支援小組，為「客戶」將對映變更與加強功能之要求進行分類、解決通訊問題，以及進行交易夥伴配置。

c. IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition

本項「雲端服務」除包含 IBM Supply Chain Business Network Standard Edition 之一切特性以外，亦包含個人化支援與程式管理。IBM 將指派一位客戶成功專責經理，擔任單一主要聯絡人，負責進行需求與業務定期審查，並就如何善用本「雲端服務」整合功能，為「客戶」提出建議。

「客戶」為連接至本項「雲端服務」之首次配置設定已包含在前揭功能中。「客戶」必須取得本項「雲端服務」之「文件」或「千字元」授權。「客戶」必須取得本服務說明所載對映設定，以及下述一個交易夥伴設定與一項支援服務之授權：

(1) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Trading Partner Setup Remotely Delivered Service

本項服務包含其中一個本項「雲端服務」之「客戶」交易夥伴連線之配置及測試。

(2) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Tier 1 Support

本項服務為其交易夥伴論壇主要為其客戶之「客戶」提供技術及雲端服務支援，為該等「客戶」將對映變更與加強功能之要求進行分類，並提供個人化支援及程式管理。「客戶」應維護交易夥伴論壇之第一層級支援，且 IBM 應支援「客戶」。

(3) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Tier 2 Support

本項服務為其交易夥伴論壇主要為其供應商之「客戶」提供技術及雲端服務支援，為該等「客戶」將對映變更與加強功能之要求進行分類，並提供個人化支援及程式管理。「客戶」應維護交易夥伴論壇之第一層級支援，且 IBM 應支援「客戶」。

(4) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Premium Edition Trading Partner Support

本項服務可為「客戶」及其交易夥伴論壇提供技術及客戶服務支援。IBM 將管理技術問題，業務關注考量則向「客戶」呈報以求解決。IBM 將適當通訊通道提供予客戶之交易夥伴論壇，以利聯絡 IBM，取得其支援。

1.1.1 額外基本服務

● IBM Supply Chain Business Network-Base-Labor-Map Setup-Map Remotely Delivered Service

本項服務包含分析技術需求、開發對映需求規格、執行對映開發、單元測試及部署至一個對映之正式作業。「客戶」必須取得 IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition 及 IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition 之對映服務授權。

1.2 選用服務

1.2.1 基本訂用項目選用服務

下列選用服務適用於任何選定基本訂用項目版本：

a. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Trading Partner Direct Connection Setup Remotely Delivered Service

本項服務提供配置服務，可讓交易夥伴作為透過支援通訊協定所為之直接連線。

b. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Co-managed VPN Setup-Connection Remotely Delivered Service

本項服務提供配置服務，可透過「客戶」之 VPN 連線連接至本「雲端服務」。並非所有區域均適用。

c. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Co-managed VPN-Connection

本項服務包含透過「客戶」之 VPN 連線所為本「雲端服務」之已配置共用管理 VPN 連線之後續維護。

d. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Archive Service

本項服務提供長期電子儲存透過本「雲端服務」所處理之電子發票及相關文件（最久上限 11 年），儲存期限視當地管轄區之規定而定。保存功能可供「客戶」或稅務審核員搜尋、檢視及提報所儲存之電子發票，並審核電子發票之完整性與確實性。本項「雲端服務」之設計目的，不在於符合有關下列項目之電子發票保存或審核法規：不動產發票、所屬會計年度逾 12 個月之發票、儲存期間或特殊管控措施之暫停或延伸、致使儲存期間延長之延遲報稅備案或延遲入帳，或特定行業或產業之規則。

- (1) 本「雲端服務」內含保存服務 GUI，可供終端使用者搜尋及存取其保存文件。使用者可將所找到之發票下載至磁碟，或啟動審核服務網頁以審核該發票（視適用情形而定）。發票依當地管轄區規定予以保留。
- (2) 本項「雲端服務」提供審核服務 GUI，可讓使用者將保存電子發票上傳至該 GUI。審核服務網頁可接受保存服務網頁所提出之審核要求及藉由發票參照之使用所提出之直接要求，進而與保存服務進行互動。審核結果顯示於圖形使用者介面。審核網頁係依憑證驗證顯示確實性資訊，此外，亦顯示電子發票簽章之完整性狀態。此外，另亦列示簽章憑證及時間戳記蓋印憑證之詳細資料。按一下交叉鏈結，即可存取及檢閱憑證原則，以及簽章原則與簽章驗證原則。採用 ETSI 簽章格式 CAdES-A 與 XAdES-A 之發票，不問單份或多份表單，均可藉由審核服務網頁予以重新驗證。

e. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Signature Service**

本項服務可供供應商用於發票數位簽章，亦即，由賣方使用不同簽章類型，以數位簽章之方式簽署發票。簽章服務包含用以依「客戶」所定時間戳記原則進行時間戳記簽章之各項功能。CAdES-T/A、XAdES/T/A 及 PAdES-EPES/LTV 均新增時間戳記功能，且時間戳記係依 RFC3161 標準所定「時間戳記記號」格式而設計。前述「時間戳記記號」，如係無需符合其他要件者，係由「時間戳記蓋印機構」("TSA") 建立，該機構隸屬於 TrustWeaver-Signing™。供應商服務：簽署、驗證、蓋印時間戳記、套裝 - 支援軟體型（「進階」（歐盟用語））電子簽章及各式各樣硬體型（「合格」（歐盟用語））電子簽章。

f. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Validation Service**

本項服務可供買方依國家特定要件驗證已簽署發票上之數位簽章並蓋印時間戳記。

g. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Asynch API for Clearance Countries**

本項服務得以即時狀態供稅徵機關或合格私營事業供應商核准已簽署發票，惟需認為發票已開立之前，始得為該項核准。本項「雲端服務」亦包含向稅徵機關即時登錄發票。

h. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service**

本項服務可將授權使用者之入埠非電子文件轉換為「客戶」所選擇之交易格式。入埠文件類型以採購單、採購單確認通知書及發票為限。其他文件類型，可由本「雲端服務」處理者，應依雙方當事人所簽訂之工作說明書或其他交易文件處理之。本項「雲端服務」包含處理許可文件類型，頁數上限為三頁。已轉換文件係經由本項「雲端服務」遞送予「客戶」。

- 「客戶」應取得足以涵蓋擬由本項服務處理之 1000 份以上「文件」之授權數量。
- 異常狀況入口網站可讓授權交易夥伴存取異常狀況佇列、利用已提交文件解決問題，並將文件放回本「雲端服務」。

「客戶」另應取得下列服務之授權：

(1) **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service Set Up**

本項服務基於交換及轉換電子商務文件之目的，提供可用於建立商業流程與規則之一次設定服務。

(2) **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service**

本項服務提供下列項目：

- (a) 本「雲端服務」之維護 - Web 入口網站之一般維護、次要修正程式與裝飾性變更、Web 瀏覽器最佳化（全部採用支援瀏覽器且大部分為新版本）、資料庫搜尋最佳化、維護或報告工具及伺服器維護；及
- (b) 影像保存 - 於入口網站提供資料，包括送入之文件、擷取之資料、對映之交易，以及各交易程序之交易歷程等資料。前揭資料可能包括在 Web 入口網站上所發生之錯誤訊息及所產生之報告。

i. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service Expedited Service**

本項服務可將授權使用者之入埠非電子文件轉換為「客戶」所選擇之交易格式。入埠文件類型以採購單、採購單確認通知書及發票為限。其他文件類型，可由本「雲端服務」處理者，應依雙方當事人所

簽訂之工作說明書或其他交易文件處理之。本項「雲端服務」包含處理許可文件類型，頁數上限為三頁。已轉換文件係經由本「雲端服務」於 30 分鐘內交付「客戶」。

- 「客戶」應取得足以涵蓋擬由本項服務處理之 1000 份以上「文件」之授權數量。
- 異常狀況入口網站可讓授權交易夥伴存取異常狀況佇列、利用已提交文件解決問題，並將文件放回本「雲端服務」。

「客戶」另應取得下列服務之授權：

(1) **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Labor-Document Conversion Expedited Service-Set Up**

本項服務基於交換及轉換電子商務文件之目的，提供可用於建立商業流程與規則之速辦服務一次設定。

(2) **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Function-Document Conversion Expedited Service**

本項速辦服務提供下列項目：

- (a) 本「雲端服務」之維護 - Web 入口網站之一般維護、次要修正程式與裝飾性變更、Web 瀏覽器最佳化（全部採用支援瀏覽器且大部分為新版本）、資料庫搜尋最佳化、維護或報告工具及伺服器維護；及
- (b) 影像保存 - 於入口網站提供資料，包括送入之文件、擷取之資料、對映之交易，以及各交易程序之交易歷程等資料。前揭資料可能包括在 Web 入口網站上所發生之錯誤訊息及所產生之報告。

j. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service-North America Only Fax Lines**

本項服務提供選用北美傳真線路連線，用以傳送擬為本「雲端服務」處理之傳真文件。

k. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service-World Wide Fax Lines**

本項服務提供選用全球傳真線路連線，用以傳送擬為本「雲端服務」處理之傳真文件。

1.2.2 **IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition Optional Service**

- **IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition- Additional Trading Partner Setup**
本項服務提供一個額外交易夥伴之「客戶」配置。

1.2.3 **IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition Optional Service**

- **IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Additional Trading Partner Setup**
本項服務就資料遞送及可見度，在 SCBN 環境中提供一個新交易夥伴之「客戶」配置與設定。

1.2.4 **IBM Supply Chain Business Network-Standard and Premium Editions Optional Services**

下列選用服務適用於 IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition 或 Premium Edition 之授權：

a. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Trading Partner Capability Survey Remotely Delivered Service**

本項服務包含由 IBM 調查「客戶」之交易夥伴，以判斷其技術能力。

b. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Connect:Direct Setup Remotely Delivered Service**

本項服務包含在本「雲端服務」內配置 Connect:Direct，以利與「客戶」之 Connect:Direct 實例搭配使用。

c. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Synchronous Process Services-Thousand Server Calls**

本項服務提供即時網站查詢及回應處理，以及供應鏈文件同步交換，以供「客戶」透過本「雲端服務」環境，與交易夥伴同步交換訊息，不問使用不同 Web 服務介面與否，均同。

d. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Process Enrichment Services-Thousand Server Calls**

本項服務可供取得標準 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。

- e. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-RosettaNet Trade Partner Relationship Configuration-PIP Remotely Delivered Service**
本項服務包含將新交易夥伴配置為可讓「客戶」透過 RosettaNet 進行通訊。
- f. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Labor-RosettaNet Configuration-PIP Remotely Delivered Service**
本項服務提供 RosettaNet 連線配置，可讓「客戶」與其交易夥伴進行交易。
- g. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-RosettaNet**
本項服務可讓「客戶」與其交易夥伴利用 RNIF 2.0 交換「文件」。

1.2.5 基本訂用項目依使用付費之服務

下列服務適用於任何基本訂用項目版本：

- a. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn Additional Trading Partner Direct Connection Setup**
本項服務係以依使用付費為依據而提供，並提供配置服務，可讓單一交易夥伴作為透過支援通訊協定所為之直接連線。
- b. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn Additional Co-managed VPN Setup-Connection**
本項服務係以依使用付費為依據而提供，並提供配置服務，可透過「客戶」之 VPN 連線連接至本「雲端服務」。
- c. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Project Extension Fee-Engagement-Pay Per Use Service**
因「客戶」及/或其交易夥伴致延遲者，本項服務可能須另予按週計費。
- d. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn Document Conversion Service Oversized Document Surcharge Pay Per Use Service**
本項服務係以依使用付費為依據而提供，並可用於處理頁數多於三頁之文件，但需另收附加費用。
- e. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn Document Conversion Service Rejected Document Pay Per Use Service**
本項服務係以依使用付費為依據而提供，若因「客戶」或交易夥伴之錯誤致本「雲端服務」收到錯誤或不完整文件，則須收取退回費用。

1.2.6 IBM Supply Chain Business Network-Standard and Premium Editions Pay Per Use Services

- a. **IBM Supply Chain Business Network-Base-Labor-Map Setup**
本項遠端交付服務係以依使用付費為依據而提供，並包含分析技術需求、開發對映需求規格，以及執行對映開發、單元測試及部署至一個對映之正式作業。
- b. **IBM Supply Chain Business Network-Trading Partner Change**
本項遠端交付服務係以依使用付費為依據而提供，並包含變更單一交易夥伴配置。
- c. **IBM Supply Chain Business Network-Small Map Change**
本項遠端交付服務係以依使用付費為依據而提供，並包含對映變更，此變更涉及二個以下交易夥伴、一個 EDI 或 APP/XML 區段、寫在程式中之變更、直接對映變更，或新增一或二個區段。
- d. **IBM Supply Chain Business Network-Medium Map Change**
本項遠端交付服務係以依使用付費為依據而提供，並包含對映變更，此變更涉及一個以上分部及一個以上交易夥伴、五個以下 EDI 或 APP/XML 區段、新增一筆完整記錄，以及涉及索引、大部分 XML 或屬於多組件流程一部分之變更。
- e. **IBM Supply Chain Business Network-Large Map Change**
本項遠端交付服務係以依使用付費為依據而提供，並包含對映變更，此變更涉及一個以上分部、一個以上交易夥伴、五個以下 EDI 或 APP/XML 區段、APP/XML 綱目格式化變更、SDQ、SORT、複式迴圈及/或階層式結構和邏輯、新增索引/排序。

- f. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Additional Connect:Direct Setup**
本項遠端交付服務係以依使用付費為依據而提供，並於本「雲端服務」內提供 Connect:Direct 之配置，以搭配「客戶」之 Connect:Direct 實例一併使用。
- g. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Resource-Documents Conversion Expedited Service-Oversized Document Surcharge**
本項服務係以依使用付費為依據而提供，並可用於處理頁數多於三頁之速辦文件，但需另收附加費用。
- h. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Resource-Documents Conversion Expedited Service-Rejected Document**
本項服務係以依使用付費為依據而提供，若因「客戶」或交易夥伴之錯誤致本「雲端服務」收到錯誤或不完整速辦文件，則須收取退回費用。

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 適用於本項「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：

Supply Chain Business Network Essentials Edition

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

Supply Chain Business Network Standard & Premium Editions

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

E-Invoicing

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3F29C300B93B11E7A5A50513C295686A>

Document Conversion Service

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=190B8B20B93D11E7A5A50513C295686A>

IBM Digital Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

IBM Sterling B2B Services Reporting & Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347832516>

IBM Supply Chain Business Network RosettaNet AddOn

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DEF29410FFE611E78A3D89071F4CC7B0>

IBM Watson Customer Experience Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

「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「客戶」之「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。

2.2 由第三人提供之雲端服務

IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion 雲端服務由第三人提供，且未遵循 IBM SaaS 之 IBM 資料安全與隱私權政策。

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「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，如下列表格所示。任何合約月份相關之補償總額，以本項「雲端服務」結合年費十二分之一 (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%

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。

3.2.1 合約月份期間本項「雲端服務」之「總傳輸時間」。

有二種「總傳輸時間服務水準」。第一種係以 30 分鐘「總傳輸時間」傳輸 98%「文件」為依據，第二種係以 60 分鐘「總傳輸時間」傳輸 100%「文件」為依據。前揭「總傳輸時間服務水準」之「傳輸時間扣抵」

不得累計；「客戶」只能僅符合接收其中一個（而非二個）「總傳輸時間服務水準」之「傳輸時間扣抵」之資格。

第一種「已達到總傳輸時間服務水準」係依下列方式計算之：(1) 符合 30 分鐘「總傳輸時間」之「文件」總數除以 (2) 符合「總傳輸時間」規定之「文件」總數，其所得分數再以百分比表示。

合約月份期間之「已達到總傳輸時間」。	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 98%	2%
小於 97%	5%
小於 95%	10%

第二種「已達到總傳輸時間服務水準」係依下列方式計算之：(1) 符合 60 分鐘「總傳輸時間」之「文件」總數除以 (2) 符合「總傳輸時間」規定之「文件」總數，其所得分數再以百分比表示。

合約月份期間之「已達到總傳輸時間」。	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 100%	2%
小於 98%	5%
小於 95%	10%

3.2.2 定義

- 「**傳輸時間扣抵**」- 係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「傳輸時間扣抵」將針對「客戶」未來訂用「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- 「**總傳輸時間**」- 係指自 IBM 收到「客戶」郵箱所傳送「文件」之時起，至 IBM 將該「文件」傳送至「IBM 網路」內所指定「夥伴郵箱」之時止所經歷之時間。「總傳輸時間」適用於本「服務」。

合約月份期間之「客戶服務回應時間」

下表彙總本「雲端服務」之技術支援服務水準。

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	重大業務影響： 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	輕微業務影響： 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

合約月份期間之「客戶服務回應時間服務水準」	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 95%	2%
小於 90%	5%

「客戶服務回應時間服務水準」百分比係依下列方式計算之：「合約月份」中一切支援問題單之一切回應時間均符合服務水準之總日數，除以 30 日，其所得分數再以百分比表示。請注意，「客戶服務回應時間服務水準」之計算，不問「合約月份」日數多寡，一律以每月三十日為依據。

*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」。

3.3 除外條款

本 SLA 未包含 IBM Supply Chain Business Network -AddOn-Document Conversion 雲端服務及 IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Expedited 雲端服務。

「客戶」欲提出可用度扣抵要求者，不得提出傳輸量 SLA 扣抵之請求。

全部 SLA 所適用之合約月份相關補償總額，以本項「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

4. 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-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項「雲端服務」結合 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。

- a. 「作用中實體 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」內所代表實體之唯一 ID。「實體 ID」於實體與本「雲端服務」進行互動時即視為「作用中」。「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「作用中實體 ID」數量之授權數。

基於本「雲端服務」之目的，一個「實體 ID」即為一個以唯一 ID 代表之交易夥伴。

- b. 「連線」是取得本項「雲端服務」結合 所需的一種計量單位。一個「連線」是指資料庫、應用程式、伺服器或任何其他類型之裝置與「雲端服務」的一個鏈結或關聯。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋已對或將對「雲端服務」建立的「連線」總數的授權數。

- c. 「文件」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「文件」係為固定數量的資料，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）記錄或實體文件的電子檔中。「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「雲端服務」所處理「文件」總數之授權數。

基於本「雲端服務」之目的，一般文件平均大小為 3-5「千字元」；「客戶」文件超過合理範圍者，IBM 得斟酌收取額外資料處理費用。

- d. 「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」。
- e. 「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。

基於本「雲端服務」之目的，一個「實體 ID」即為一個唯一交易夥伴。

- f. 「實例」是取得本項「雲端服務」結合 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。

- g. 「千字元」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「千字元」為一千個位元組。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由本「雲端服務」所處理「千字元」總數之授權數。
- h. 「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標記事件所導致之。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間所使用「伺服器呼叫」次數之授權數。

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 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的本「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。

5.4 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。

5.5 遠端服務費用

遠端服務費用依遠端服務之「交易文件」所定費率計費，遠端服務不管使用與否，悉於購買日起九十日後到期終止。基於本「雲端服務」之目的，所有遠端服務均需納入「專案計劃」中。

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。

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」得以對本項「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」將載明本項「雲端服務」結合 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」為本項「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 啟用軟體

IBM Supply Chain Business Network Standard and Premium Editions 可供「客戶」選擇使用「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」僅限搭配本項「雲端服務」結合一併使用啟用軟體。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 	<p>http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument</p>

7.3 除外條款

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。

IBM 不負責下列事項：

- a. 「客戶」或任何第三人的設備或軟體錯誤或失效；
- b. 「客戶」或第三人無法處理任何傳輸至「客戶」或由「客戶」傳輸之通訊；
- c. 任何「客戶」交易夥伴之信用評級或績效；
- d. 「客戶」或「客戶」交易夥伴不適當傳輸之資料；
- e. 因「客戶」之「互連服務提供者」、「客戶」或「客戶」之交易夥伴所生之事由、或因任何不可抗力事件所涉及之「互連服務」（或「互連服務」之任何錯誤或失效）；
- f. 因 IBM 終止本「雲端服務」或本合約之任何部分，所提供任何反向移轉服務。

7.4 IBM Supply Chain Business Network Standard Edition 及 Premium Edition 之專案執行

IBM 將提供規劃、建置及執行本「雲端服務」所需之資源。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 將評估「客戶」現行環境並概述部署階段、審查先前編製之架構說明文件，以及蒐集硬體系統、通訊及交易夥伴需求之起始設定相關資訊。
- 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 間之實施連線功能；
 - (2) 「客戶」之交易夥伴與 IBM 間之實施連線功能；
 - (3) 根據 IBM 測試計劃，進行單元、整合及連線功能等測試；
 - (4) 依據客戶提供之要件記載對映需求規格，並開發對映；
 - (5) 與「客戶」合作，以管理「客戶」之交易夥伴論壇之執行；及
 - (6) 協同「客戶」訂定正式作業支援計劃（僅限 Premium Edition）。
- c. 「部署階段」為本「雲端服務」之單一執行，在該執行期間，將進行測試、完成正式作業環境，以及將元件移入正式作業。本專案（結合「服務設計」與「服務供應階段」）將持續進行。將於「客戶」與 IBM 合意之非正常營業時間執行部署活動及進出「客戶」之設施。因「客戶」及/或「客戶」之交易夥伴致延遲者，IBM 得收取專案延長費用及/或開始進行訂用服務之計費。
- d. 「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的設施，包括安全環境中的設備、通訊及應用程式。

「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。

7.4.1 專案管理

IBM 將於「服務設計」階段擬訂搭配高階時程表與部署階段之雲端服務供應專案計劃（「專案計劃」）。所購買之一切服務，均需納入「專案計劃」中，並指定至某部署階段。

「客戶」應支援雙方在「專案計劃」中聯合擬訂之目標及時程表。

於「服務設計」或「服務供應」階段進行期間，「客戶」認有延遲「服務設計」或「服務供應」階段之必要，且該延遲致使專案時程表或計劃發生重大變更者，IBM 將盡合理之努力，針對延遲採取因應措施，並討論可行選項，以避免產生額外費用。前揭延遲可能致使專案延長費用之產生、開始加收週期性訂用費用，以及重新評量專案小組資源。

7.4.2 對映服務

對映服務包括本「雲端服務」對映之分析、開發、測試及安裝。

IBM 應履行下列事項：

- a. 依既定測試程序執行單元、整合及驗收測試。
- b. 執行對映需求分析，以進行下列事項：
 - (1) 記載「對映需求規格」文件中來源資料與輸出資料間之欄位層次關係；
 - (2) 運用檔案格式、實作指引及相關商業需求，分析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
 - (3) 於雙方合意之期限內（於各項分析完成後），依據「客戶」提供之正式作業資料驗證「對映需求規格」。完成「對映需求規格」驗證後之變更，將產生對映變更費用；及
- c. 依據已驗證之「對映需求規格」完成對映之開發。

「客戶」應履行下列事項：

- a. （包括「客戶」之交易夥伴在內）參與整合與驗收測試；
- b. 提供應用程式檔案佈置之詳細說明文件，包括各交易夥伴組合之交易夥伴實作手冊或需求規格；
- c. 以電子格式提供各特定業務關係之測試資料（轉譯前與轉譯後）：
 - (1) 針對入埠測試，IBM 將在可行情況下使用網路所提供之已保存正式作業資料。針對新夥伴及交易，「客戶」應提供必要之範例測試資料；及
 - (2) 針對出埠測試，「客戶」應提供範例測試資料；及
- d. 驗證「對映需求規格」。

前項對映，於在「客戶」之測試環境中實作時，或於雙方合意（驗證）期限末日後十個營業日視為完成。

7.4.3 交易夥伴交易啟用服務

IBM 將履行下列事項：

- a. 協助「客戶」實作「客戶」之交易夥伴論壇。本項服務包括交易夥伴關係之設定、配置及測試；
- b. 使用「客戶」提供之交易夥伴資訊設定適當之資料流程；及
- c. 將交易夥伴納入正式作業狀態。

「客戶」應履行下列事項：

- a. 提供測試資料；
- b. 提供交易夥伴資訊（例如：名稱、地址、聯絡人名稱、電子郵件、電話與傳真號碼、增值服務提供者、限定元及 ID）；及
- c. 安排交易夥伴測試與實作之時程。

7.4.4 「客戶」之驗收測試

IBM 將履行下列事項：

- a. 參與「客戶」之系統整合與驗收測試；及
- b. 審查及更新現有商業需求與正式作業支援計劃（Premium Edition 適用）之說明文件，該說明文件概述完成前項系統整合與驗收測試後所需支援之處理程序。

「客戶」應履行下列事項：

- a. 負責訂定測試處理程序；

- b. 安排「客戶」之主旨專家及交易夥伴參與驗收測試之時程，並確保其等確實參與；及
- c. 完成使用者驗收測試。

7.4.5 正式作業備妥

部署階段完成、訂好正式作業支援計劃（Premium Edition 適用）及完成對映，使交易夥伴得以移至正式作業時，即處於「正式作業備妥」之狀態。

7.5 泛歐線上公共採購 (Pan European Public Procurement OnLine, PEPPOL)

本項「雲端服務」提供 PEPPOL 存取點及「服務 meta 資料提供者 (SMP)」，SMP 可讓 PEPPOL eDelivery 網路使用者利用一組一般商業程序及技術標準互相通連。

透過本項「雲端服務」提供之 IBM 存取點，可對已為 PEPPOL 啟用本項「雲端服務」之「客戶」提供 PEPPOL eDelivery 網路之連線功能。IBM 存取點係依位於 <http://peppol.eu/> 網站之 OpenPEPPOL 運輸基礎建設協議 (Transport Infrastructure Agreement, TIA) 建置。負責存取點程式之 OpenPEPPOL 代表，其聯絡資訊載明於 PEPPOL 網站。

「客戶」確認並同意，IBM 提供若干特性之能力，包括但不限於充當「PEPPOL 存取點」，但受與第三人簽訂之合約拘束。倘若前述第三人變更、暫停或終止 IBM 提供該特性之權利，IBM 為符合第三人指示得立即變更該特性，或停止提供該特性以作為本「雲端服務」之一部分。

7.6 來賓使用者

「來賓使用者」係指經「客戶」授權，為與「客戶」交換資料或代表「客戶」使用本「雲端服務」而存取本「雲端服務」之人。「來賓使用者」可能需要履行 IBM 所提供之線上合約，始得存取並使用本「雲端服務」。「客戶」對於「來賓使用者」應負其責，包括但不限於 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」所生費用，或 c)「來賓使用者」對本「雲端服務」所為之不當使用行為。

7.7 交互作業能力服務

IBM 僅基於提供「雲端服務」的目的，或適用之法律或法律程序所需，在「客戶」或其夥伴所在國家/地區之外傳送或儲存資料。除非「客戶」與「互連提供者」所訂個別合約中另有規定，否則，在任何情形下，「互連提供者」就本「雲端服務」之提供，對「客戶」不負任何責任。

7.8 透過 TrustWeaver 進行電子發票作業

7.8.1 資料處理

在一切歐盟會員國、冰島、列支敦斯登、挪威及瑞士等國家執行之交易，適用下列條款：

「客戶」同意 IBM 與 TrustWeaver 及其夥伴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、巴西、加拿大、智利、哥斯大黎加、法國、德國、印度、愛爾蘭、墨西哥、荷蘭、俄羅斯、瑞典、土耳其、英國及美國。「客戶」同意 IBM 於其合理判定有必要提供本「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土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「歐盟範本條款」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。

7.8.2 授權

「客戶」特此授予 IBM、其第三人供應商、TrustWeaver AB，或其他 IBM 可能與其簽訂契約以提供全部或部分「雲端服務」之第三人供應商（統稱「處理者」），依標題為「授權」之本 7.8.2 節所述「以其名稱並代表其」開立發票之權利（於「雲端服務」受義大利法律規範之情形時，所稱「以其名稱並代表其」應被視為「代表其」）。前述單方授權，係基於稅捐法規遵循之目的而為之。「處理者」並非本合約之當事人。本 7.8.2 節對於提供予「客戶」之本「雲端服務」在商業或賠償上所涉權利義務，不予處理，亦不生影響。本 7.8.2 節之約定亦非就「客戶」依所適用之稅法所為非屬本使用條款明文規定之程序與控制，而創設權利或義務。除非本使用條款明文另有規定外，本 7.8.2 節並未授予「處理者」以「客戶」名稱並代表「客戶」行使行為之權利。具體而言，「客戶」茲此授予「處理者」執行下列項目之權利：

- a. 「處理者」將收到尚未成為 IBM 所開立原始發票之「客戶」發票資料，並於收受資料後將電子簽章套用至該等資料，以「客戶」名稱並代表「客戶」開立電子發票。「客戶」明確確認並同意「處理者」在套用前述電子簽章時將使用私密金鑰，此等私密金鑰係對應於第三人憑證服務提供者核發予「處理者」之憑證。此外，「客戶」亦同意 IBM 增添語言文字載明本交易關係於「客戶」發票之。
- b. 當「客戶」技術上要求進行電子發票驗證時，「處理者」將驗證電子發票上之電子簽章。「客戶」如係為貨品或服務供應商者，基於稅捐之目的，前項查核程序包含向憑證發證機構取得撤銷狀態資訊。前項撤銷狀態資訊，連同前項電子發票，應於交易時採經同意之格式傳送或以其他方式提供予買方。「客戶」如係為貨品或服務買方者，基於稅捐之目的，前項查核程序亦另外包含電子簽章加密檢查。

標題為「授權」之本子節，預定符合所適用之電子發票作業準據法，就發票開立人與非銷售交易當事人之第三人間所立合約之相關事務所訂定之一切規定，尤其是有關以依法應開立發票之人之名稱並代表該人開立電子發票之事務。前述規定包括法國法律所定「委任書」（法文："mandat"）及其他法律中同等概念之規定。有符合所適用之法律規定之必要者，「客戶」同意簽署其他文件（例如：由「處理者」提供之同意書或委任書），以授予「處理者」以「客戶」名稱並代表「客戶」開立電子發票之權利。本 7.8.2 節亦係符合所適用之電子發票作業準據法，就電子簽章委外驗證及出埠開立發票所訂定之一切規定。鑒此，「客戶」確認並同意：

- a. 前述發票及其增值稅與其他相關稅賦，仍應完全由「客戶」負責向主管稅徵機關繳納稅款。此外，與「客戶」有關之增值稅及其他所適用之稅賦，其申報及付款，如同前項發票係直接由「客戶」開立或依所適用之情況直接由「客戶」收受，仍應完全由「客戶」負責。
- b. 「客戶」相關資訊如有變更，且該等變更可能與本小節之有效性有關，或與「處理者」依本使用條款規定正確開立「客戶」之電子發票有關者，「客戶」同意通知 IBM 該等變更。
- c. 「客戶」同意採取一切必要措施，確認「客戶」之電子發票作業程序，及其相關代理商及服務提供者之電子發票作業程序（非本子節之主旨），均已實現一切所適用之法律規定。特此強調，如所適用之法律規定應先簽訂合約者，「客戶」同意於使用本「雲端服務」前務必先與相關「夥伴」簽訂可執行之合約。「客戶」應負責確認「夥伴」係符合所適用之管轄區中稅徵機關所訂一切規定，且有權於該所適用之管轄區執行業務之有效法人。
- d. 「客戶」於交易中如係為供應商者，「客戶」不得將所適用之法律規定不得由第三人用於以供應商名稱並代表供應商開立發票之發票資料，交付 IBM。
- e. 倘「客戶」尚未收到以「客戶」名稱並代表「客戶」開立之原始已簽署發票複本，或尚未被授予該發票複本線上存取權，「客戶」應於提供發票資料予 IBM 後 48 小時內（但所適用之法律規定較短期間者不在此限）通知 IBM。
- f. 「客戶」應於收到「處理者」以「客戶」名稱並代表「客戶」開立之發票後 48 小時內（但所適用之法律規定較短期間者不在此限）通知 IBM 該電子發票中之明顯錯誤。「客戶」未於前項時限內指明發票中之錯誤者，視為該開立發票正確無誤。於所適用之法律許可範圍內，前項發票依前揭規定被認定為正確無誤者，「客戶」同意不質疑發票開立之有效性。

倘「客戶」或稅徵機關將依本 7.8.2 節規定開立之發票限定為「自用發票」(self-billing)，「客戶」確認並同意本 7.8.2 節第 b 段項下一切規定同樣適用於此「自用發票」(self-billing) 關係。此外，於所適用之交易中作為供應商之該「客戶」，應遵循所適用之法律就「自用」所訂定之其他任何特定所適用之法律要件。

7.8.3 承包商

「客戶」確認並同意 TrustWeaver 得透過子公司、關係企業及承包商提供「雲端服務」，且無需通知「客戶」或取得「客戶」之核准。

7.8.4 法規變更

「清關區域」所提供「雲端服務」之全部或部分，係以「國家代理商」或「國家管制之第三人」之可用性、效能及變更管理為條件。倘前述「國家代理商」或「國家管制之第三人」要求之必要服務供應變更，或管理該等實體之法律架構變更，致使前述「雲端服務」發生中斷或不能提供等情況時，IBM 得立即以書面通知「客戶」終止供應該等「雲端服務」，無需就該終止對「客戶」負任何責任，且「客戶」應就終止日前所提供之該等「雲端服務」支付款項。

7.8.5 客戶責任

- a. 一般使用者規定
 - (1) 「客戶」應提供 IBM 正確之使用者建立時所在國家/地區。
 - (2) 通知 IBM 滅失及受損之使用者密碼。
 - (3) 依法律之規定，指派負責電子儲存之人員。
 - (4) 「客戶」進一步確認並同意，發票電子保存適用規則之其他例外情形，仍應由使用者負責管理。
- b. 後審核區域
 - (1) 「客戶」聲明，傳送至本「雲端服務」之資料係由「客戶」或其交易夥伴，為開立、儲存及/或審核電子發票，而作成之合法正式作業商業資料。
 - (2) 「客戶」僅限傳送對應於本「雲端服務」說明文件所列「區域」之 ISO 3166 (二字母) 國碼。前項國碼之正確性，由「客戶」負責確認，IBM 或 TrustWeaver 均不驗證該國碼 (屬於本「雲端服務」之一部分) 之正確性。
 - (3) 「客戶」應負責確認傳送至本「雲端服務」之資料已適當格式化，且已包含依本「雲端服務」說明文件執行本「雲端服務」時所需之資訊。前項資料未適當格式化或未包含完整資訊者，將被拒絕並退還「客戶」以補正之。
 - (4) 本「雲端服務」之下列事項悉由「客戶」負責：
 - (a) 發票或其他商業資料 (視適用情形而定) 內容之增值稅完整性與正確性；
 - (b) 會計系統中發票資料之相關要件，包括提報、簡報、審核、分析等要件；
 - (c) 判定所適用之發票增值稅管轄區；
 - (d) 判定「客戶」建立時所在之國家；
 - (e) 可能需要之相關主管機關所提供之授權或所為之通知；
 - (f) 商業程序，例如：更正發票及欠款單據；
 - (g) 有關自用及其他非直接發票作業程序之特定要件；及
 - (h) 代表其他法人提供稅務相關服務：所代表法人就該等服務供應之執行授權。
- c. 法規遵循區域
 - (1) 「客戶」應負責保證簽署金鑰於移交前及移交期間之安全性與完整性，並記載移交之授權。
 - (2) 「客戶」應負責監視已上傳至「服務」之憑證之到期日，並及時延展及更換憑證。
 - (3) 「客戶」聲明其擁有相關私密金鑰與憑證，並提供正確資訊予 IBM，以供本「雲端服務」使用，進而使本「雲端服務」得以將正確的金鑰與憑證關聯至開立發票之法人。
 - (4) 「客戶」應保留說明文件，以證明發票來源與前項金鑰間之關聯性。
 - (5) 如係土耳其中之商用發票者，「客戶」於 168 小時之期間內試圖擷取買方回應之次數不得逾七次。
 - (6) 「客戶」應依法指派負責電子發票儲存之人員，並負責管理本「雲端服務」說明文件所訂定之發票電子保存適用規則之例外情況。
- d. 客戶資源

IBM 於其連接至本「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，以及執行績效由「客戶」負責。
- e. 剔除服務 (Off-boarding Services)

本合約有任一部分終止或到期者，IBM 所提供之剔除服務將另訂定於工作說明書中，該工作說明書則由 IBM 與「客戶」間所訂立之個別專業服務合約之規範。