

IBM Sterling Web Forms

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本項「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本項「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、資料保護特定功能及「內容」保留與歸還相關細節之本項「雲端服務」特定資訊。有關本項「雲端服務」使用及資料保護特定功能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」使用本項「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 可能僅以英文提供，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：

<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定功能，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，則於其適用的範圍內，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。本項「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」使用本項「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」及於提供本項「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，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。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 (SLA)

IBM 依「權利證明書」提供本項「雲端服務」之可用度服務水準協定 (SLA) 如下。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項「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 進行任何問題之診斷與解決。

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三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本項「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項「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，至本項「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項「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

合約月份期間的本項「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%

*如本項「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項「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項「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

本項「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「實體 ID」是取得本項「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。

5.3 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) 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項「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。「權利證明書」將載明本項「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，本項「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項「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之前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本項「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【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」可能需要同意 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」所提出與「雲端服務」相關之任何請求、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」交易論壇之本「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」與互連提供者所訂個別合約中另有規定，否則，互連提供者就本「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」。