

IBM Sterling B2B Integration Services

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取供應項目：

1.1.1 IBM Sterling B2B Integration Services

IBM Sterling B2B Integration Services 可為 貴客戶與 貴客戶之客戶、供應商，以及與 貴客戶具有商業關係之組織實體（「稱為「交易夥伴」）提供連線功能與協同作業。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。 貴客戶僅得接收其依「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 貴客戶將檔案傳送至 IBM，由 IBM 使用依 貴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 貴客戶之「交易夥伴」。「交易夥伴」所收到之檔案，係使用依 貴客戶所提供之商業規則而訂定之方法轉換為 貴客戶所要求之格式後，再依 貴客戶之指示傳輸予 貴客戶。貴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 貴客戶與 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， 貴客戶同意 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。如 貴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、建置及執行本「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 貴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 貴客戶之現有「交易夥伴」論壇（亦即「實體 ID」及「對映」）移轉至本「雲端服務」：
 - (1) 執行 貴客戶與 IBM 間之連線功能；
 - (2) 執行 貴客戶之「交易夥伴」與 IBM 間之連線功能；

- (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 貴客戶合作，以管理 貴客戶之「交易夥伴」論壇的執行。
- 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 貴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。

1.2 選用服務

1.2.1 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。

1.2.2 IBM Sterling B2B Services - Integration Plus - Client Services Process Support Subscription

包含為 貴客戶提供技術與服務支援。 貴客戶應維護「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 貴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 應指派專案經理一人，由其協同 貴客戶擬訂「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。該專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，該專案經理亦應進行適當之評估，且應為 貴客戶之單一聯絡人。

1.2.3 IBM Sterling B2B Services - Integration Plus - Client Process Support with Client Support

包含為 貴客戶及其「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 貴客戶呈報以求解決。IBM 應將電話號碼提供予 貴客戶之「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。

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

包含為 貴客戶及其供應商「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 貴客戶呈報以求解決。IBM 應將電話號碼提供予 貴客戶之供應商「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。

1.2.5 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）。

1.2.6 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。

1.2.7 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 貴客戶透過 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。

1.2.8 IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Advanced Integration Services

IBM 將履行下列事項：

- a. 運用檔案格式、執行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
- b. 為 貴客戶現行正式作業「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」執行於正式作業雲端服務環境中。

1.2.9 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 貴客戶配置表格通訊。

1.2.10 IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Expectant Event Alerting Service

IBM 應履行下列事項：

- a. 以排程或時間為依據，定義 貴客戶之指明事件；

- b. 決定作為警示傳送目的地之電子郵件位址；
- c. 決定必須傳送警示之時間間隔；及
- d. 建立事件及其相關警示遞送/電子郵件。

1.2.11 IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Gentran Services

IBM 應履行下列事項：

- a. 運用檔案格式、執行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；
- b. 為 貴客戶現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「標準對映」；以及
- c. 將已開發之「標準對映」執行於正式作業雲端服務環境中。

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

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

1.2.13 IBM Sterling B2B Services - Integration Basic for RosettaNet PIP Configuration

IBM 將履行下列事項：

- a. 運用檔案格式、執行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；
- b. 為 貴客戶現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「進階對映」；以及
- c. 將已開發之「進階對映」實現於正式作業雲端服務環境中。

1.2.14 IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Project Implementation

包含由 IBM 與 貴客戶之「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。

1.2.15 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。

1.2.16 IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Standard Services

IBM 將履行下列事項：

- a. 運用檔案格式、執行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；
- b. 為 貴客戶現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「標準對映」；
- c. 將已開發之「標準對映」執行於正式作業雲端服務環境中；及
- d. 與 貴客戶合作，以管理 貴客戶之「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。

1.2.17 IBM Sterling B2B Services - Integration Plus - Project Implementation

包含協同 貴客戶判斷配置 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：

- a. 提供分析、設計及專案規劃服務，以評量 貴客戶之現行環境；
- b. 在 IBM 場所執行硬體系統、通訊及應用程式介面之起始設定；
- c. 與 貴客戶之「專案經理」持續進行專案聯絡；
- d. 協同 貴客戶之「專案經理」，針對專案計劃進行測定與評估；
- e. 召開專案進展狀況定期會議；
- f. 協同 貴客戶之「專案經理」協調專案變更；及
- g. 協調及管理 IBM 專案人員之技術活動。

IBM 可能協助 貴客戶完成下列作業：

- a. 編製「交易夥伴」/文件類型資訊流程圖；
- b. 擬訂專案計劃；
- c. 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
- d. 配置及測試支援系統。

1.2.18 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。

1.2.19 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。

1.2.20 IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Standard Services

IBM 將履行下列事項：

- a. 運用檔案格式、執行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；
- b. 為 貴客戶現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「標準對映」；
- c. 將已開發之「標準對映」執行於正式作業雲端服務環境中；及
- d. 與 貴客戶合作，以管理 貴客戶之「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。

1.2.21 IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Advanced Integration Services

IBM 將履行下列事項：

- a. 運用檔案格式、執行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
- b. 為 貴客戶現行正式作業「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」執行於正式作業雲端服務環境中。

1.2.22 IBM Sterling B2B Services - Integration Basic - Gentran Services

IBM 應履行下列事項：

- a. 運用檔案格式、執行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；
- b. 為 貴客戶現行正式作業「交易夥伴」開發所需之 MRS 及「標準對映」；以及
- c. 將已開發之「標準對映」執行於正式作業雲端服務環境中。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。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，適用前揭 DPA。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

IBM Supply Chain Business Network Standard and Premium Edition

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.1.1 除外條款

可用度百分比之計算方式如下：合約月份中之總分鐘數乘以客戶使用 SCBN 服務連線之次數，減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份中之總分鐘數乘以客戶使用 SCBN 服務連線之次數所得乘積。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「文件」為固定數量之資料，該等資料被封裝在文件頁首（標示文件開始）及頁尾（標示文件結束）記錄中，或在本「雲端服務」所處理實體文件之電子檔中。基於本「雲端服務」之目的，一般文件平均大小為 3-5「千字元」；貴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。
- 「實體 ID」係指「雲端服務」內所指明實體之唯一識別碼。
- 所稱十億位元組 (GB)，指由「雲端服務」處理、或於其中使用、儲存或配置之 2 之 30 次方位元組資料。
- 「對映」係指一種在交易執行時期所使用之電子相關性，用以判斷如何處理來源資料欄位，使本「雲端服務」提供之資料收受人得以瞭解該等資料欄位。
- 「夥伴介面處理程序」(PIP) 係指一種編排作業，用以將交易納入本「雲端服務」所處理之商業程序，各單向、雙向及三向 PIP 分別視為單一 PIP 單元。
- 「申請」係指 貴客戶授權 IBM 執行送交「雲端服務」或由其管理服務之動作。
- 「伺服器呼叫」係指因被追蹤訪客所起始之標記事件，而傳遞給「雲端服務」並由其處理之資料。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 啟用軟體

「啟用軟體」依下列條款之規定提供予 貴客戶：

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

5.2 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。

5.3 設定服務要求

於 IBM 為履行其「服務」義務而提出合理要求時， 貴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 貴客戶之系統、資訊、人員及資源，並應履行 貴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 貴客戶之場所時使用。因 貴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。

5.4 客戶與交易夥伴之責任

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

- 設定 貴客戶與 IBM 之間的連線，並在進行聯合連線功能測試期間與 IBM 合作；
- 確保有足夠的安全措施佈署在 貴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；
- 檢查資料之正確性與完整性，並確保有適當的監管服務，來識別資料、處理及傳輸錯誤；
- 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；
- 設定適用的資料處理參數及傳輸參數；
- 維護支援資料、檔案及其他資料，足以讓 IBM 回復所有所需之資料、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」所提供之任何服務；及
- 維護業務持續運行並與 貴客戶之「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；

5.5 專案經理

於本「雲端服務」開始進行前， 貴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 貴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：

- 管理本專案有關 貴客戶人員及履行相關責任；
- 作為 IBM 與參與本專案之一切 貴客戶部門二者間之溝通窗口；
- 協同 IBM 專案經理管理專案變更控制程序；
- 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 貴客戶與 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 貴客戶所致使之預估時程偏差；
- g. 於必要時協助解決及呈報 貴客戶組織內之專案問題；
- h. 協同 IBM 專案經理審查 貴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。