

IBM Master Data on Cloud Managed Service

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 Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed 服務（「雲端服務」）可管理單一或多重網域之主要資料 - 「客戶」、供應商、位置、產品、服務供應項目、帳戶及其他主要資料 - 以提升應用程式及商業程序之效能。IBM 管理基礎架構（網路、儲存體及運算資源）、將修正程式套用至應用程式，以及維護 IBM 軟體、基礎架構及適用之安全與隱私管控。

數個主要特殊功能包括：

- a. 服務導向之架構可透過智慧型預先套裝 Web 服務提供各項功能，進而將 MDM 整合至現有商業程序及技術架構。
- b. 本項「雲端服務」之介面包括 HTTPS（用於進行應用程式存取）、Web 服務及 JMS over HTTPS（適用於 Cloud IS/MDM 整合上之就地部署應用程式）及安全檔案傳輸服務（可將資料載入 MDM）。
- c. 可讓「客戶」透過支援問題單處理程序，於「雲端」環境內部署「客戶」客製之 MDM 及 IS 解決方案及「延伸項目」。
- d. 可讓「客戶」選擇「雲端服務」整合方法，俾以透過「應用程式設計介面」("API")、Web 服務或 JMS 使用前揭服務。
- e. 完整審核功能 - 用於記錄誰要求存取、存取何種資料及何時存取。
- f. 商業程序管理功能可讓「客戶」實作原則及協調資料管理工作及資料控管之多步驟/多角色工作流程。
- g. Stewardship Center 可讓商業使用者、資料管理員及 IT 小組協同合作，依公司控管原則解析可能重複之主要資料記錄並建立主要資料，進而提升主要資料品質。
- h. 比對及搜尋引擎採用進階統計技術，藉由機率型或決定型選項自動解析及管理資料品質問題。
- i. 本項「雲端服務」係於 VLAN 型單一承租人環境中之特定資料中心供應。
- j. IBM 將透過支援問題單作業介面，依要求提供應用程式日誌檔。
- k. IBM 將提供「安全檔案傳輸」服務，以利進行檔案傳輸，從 MDM 或 Information Server 載入及/或擷取資料。

1.1 IBM Master Data Management Available Configurations

各「雲端服務」配置分別代表用以處理下述指定期間內之若干資料磁區與使用者作業數量之容量。此容量說明之目的，在於作為準則，以協助「客戶」為預定工作量選擇適當配置。實際結果可能會因「客戶」工作量細節而有所不同。

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- 在穩定狀態之使用情形下，額定用量大約為 5 百萬筆當事人個別記錄及 35 筆「每秒交易量」("TPS")。
- 提供 2TB 物件儲存體；額外儲存體授權得依個別工作說明書規定購買之。

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- 在穩定狀態之使用情形下，額定用量大約為 3 千萬筆當事人個別記錄及 100 筆 TPS。
- 提供 5TB 物件儲存體；額外儲存體授權得依個別工作說明書規定購買之。

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- 在穩定狀態之使用情形下，額定用量大約為 5 千萬筆當事人個別記錄及 250 筆 TPS。
- 提供 10TB 物件儲存體；額外儲存體授權得依個別工作說明書規定購買之。

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、資料保護特殊功能及「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」使用及資料保護特殊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 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：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

「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殊功能，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 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。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本項「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。

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。

3.3 附加除外條款

除上開「停用時間」除外條款外，因「客戶」之行為致本項「雲端服務」中斷者，亦不符 SLA 扣抵使用資格，所稱行為，包括對本項「雲端服務」整體可用性不生影響之個別「雲端服務」元件所生問題；不當使用「雲端服務」之 API 或功能；客製「延伸項目」所生問題；「VPN 服務」所致中斷；「客戶」未將 IBM 起始的更新項目引進正式作業。

4. 技術支援

本項「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）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

本項「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「實例」是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本項「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應取得足夠讓在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定計量期間內本項「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

5.1 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。

6. 期間及續約選項

本項「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本項「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載，當日亦為開始進行 VPN 設定之日。「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。如係於收到 IBM 為撤銷本項「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。續約時可能調升年度價格，如報價單所示。如係於收到 IBM 為撤銷本項「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。

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，或其他因本項「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 雲端服務環境更新項目

維護

應於每月維護時間內評估是否需要安裝「雲端服務」之「主要」及「次要」更新項目及/或修補程式。IBM 將於維護時間前二週公布所要套用之「主要」及「次要」更新項目之清單，並檢附各更新項目之簡要說明。

於前揭維護時間，不為「客戶」提供本項「雲端服務」。維護時間最長可能持續 8 小時，通常安排於每月最後一個星期六。

所有「客戶延伸項目」及「客戶」以擬定更新項目對本項「雲端服務」所為之特定使用，其等之測試與相容性，由「客戶」自行負責執行及確認。

「客戶」接獲通知後，得要求延遲套用「主要」及「次要」更新項目。IBM 應善盡商業上合理之努力，協同「客戶」實作更新。要求延遲套用「主要」更新項目者，應於原通知後 30 日內提出要求；要求延遲套用「次要」更新項目者，應於原通知後 7 日內提出要求。「客戶」承認並同意 IBM 將於原通知後 6 個月內部署「主要」更新項目，並於原通知後 45 日內部署「次要」更新項目。「客戶」未將 IBM 起始的更新項目引入本項「雲端服務」者，有可能發生額外月計費用。

緊急維護

除「主要」及「次要」更新項目外，IBM 為處理重大漏洞或因應法規而無法遲至排定維護時間再予更新者，亦得決定必須執行緊急環境更新。有前揭情形者，IBM 得隨時更新環境，無需事先通知「客戶」。

7.3 LDAP 目錄

獨立式 LDAP 配置納為本項「雲端服務」之一部分。此外，IBM 亦可與「客戶」之就地部署 Active Directory 進行整合。於完成下列就地部署 Active Directory 同步化選項之供應，並將環境移交「客戶」後，即可依要求實作該等選項。

- a. 向雲端服務 LDAP 伺服器鑑別，此伺服器會重新抄寫至就地部署「客戶」LDAP：
 - (1) 支援一部 Active Directory 伺服器
 - (2) 在位於「客戶」網域之本項「雲端服務」中提供（唯讀）網域控制站
 - (3) 一切使用者對雲端環境（群組、ID、存取）所為之存取，悉由「客戶」管理
 - (4) 對「客戶」之完整管理權限；
- b. 向雲端服務 LDAP 伺服器鑑別，「客戶」可在其中管理使用者（非位於「客戶」網域）；
- c. 指向就地部署「客戶」網域控制站以進行鑑別
 - (1) 可能之效能含意
 - (2) 鑑別階段作業使用期限；
 - (3) 於必要時提供 SAML 鑑別。

另外報價收費之配置（例如：「雲端服務」之 LDAP 檔案目錄的手動或 Script 化摘錄；聯合選項，包括 MS Federation Services 或其他項目）。

7.4 備份及還原

進行例行排定系統備份（建議備份檔案）及定期（每日/每週/每月）資料基本備份。將備份檔定期保存至 IBM Cloud Object Storage，保存期間上限為 28 日。「客戶」每月得執行 2 次備份還原。如需額外還原次數或增加系統備份頻率（高於每日一次），得依個別「工作說明書」及額外計費規定為之。不提供「Snapshot 備份」。

7.5 虛擬專用網路 (VPN)

「客戶」為以安全之方式連接至本項「雲端服務」，得選擇使用軟體 VPN 連線。

- a. 提供一個 VPN 端點（閘道）之配置，以作為本項「雲端服務」之一部分。額外端點得採另外報價，並可透過其他服務合約新增額外端點。
- b. IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity 服務採用網站間 IPsec VPN 技術。

7.6 第三人網站及/或其他服務

本項「雲端服務」可能包含與「第三人服務」整合或可連接或用以存取「第三人服務」之鏈結。「第三人服務」之存取「依現狀」提供，不含任何明示或默示保證，包括所有權、未涉侵權或無干擾之保證，及適售性與適於特定用途之默示保證和條款。

「客戶」須負責與第三人另外簽署個別合約，並遵循該等合約之規定，始得存取或使用前揭「第三人服務」。IBM 不提供本項「雲端服務」中之本供應項目項下該等「第三人服務」。除非於個別交易中向 IBM 個別取得該等「第三人服務」，否則，IBM 非為此等個別合約之當事人，倘「客戶」擬搭配「雲端服務」一併使用該等服務，為作為本合約之明示條件，「客戶」同意遵循此等個別合約之條款。若「客戶」代表其本身、「雲端服務」使用者或任何終端使用者同意將「內容」傳送至本項「雲端服務」所鏈結至或存取之該第三人服務，則「客戶」、「雲端服務」使用者及終端使用者同意 IBM 啟用該內容傳輸，惟此等互動應視為僅為「客戶」與提供「第三人服務」之第三人間之互動。

不得從外部第三人進行入埠連線。

7.7 使用限制

LDAP、MDM、Business Process Manager ("BPM") 及 Information Server 程式化及用戶端使用者介面對本項「雲端服務」之使用有其限制，如下所示：

- a. 使用者介面功能以對 LDAP、Information Server、MDM 及 BPM 使用者功能進行 HTTPS 存取為限；
- b. IBM 不以提供 MDM、BPM 及 Information Server 開發工具功能之存取權或介面，作為本項「雲端服務」之一部分。IBM 可讓「客戶」透過支援問題單服務，將 MDM、BPM 及 Information Server 客製項目（包括開發構件）部署至受管理環境。
- c. IBM 不提供對 MDM、WebSphere Application Server、BPM、Information Server、LDAP 或 Db2 之個別伺服器、作業系統層次或應用程式管理主控台進行直接存取之功能；
- d. MDM 及 Information Server 僅限於透過 HTTP 通訊協定執行入埠與出埠 JMS 介面存取。其他通訊協定、介面或連接器之支援，得予評估，惟須另立其他服務合約；
- e. 僅限於透過 HTTPS 通訊協定執行 MDM Web 服務介面；

7.7.1 Business Process Manager

本項「雲端服務」包含 IBM Business Process Manager 功能。對 IBM Process Server 及 IBM Process Center 之使用，以「主要資料控管及管理程序處理程序」為限。「主要資料控管及管理程序處理程序」得基於主要資料同步化之目的，將前揭主要資料品質決策傳遞至其他系統。

7.7.2 Information Server

本項「雲端服務」包含 IBM Information Server 之功能。對本項「雲端服務」中 Information Server 之使用，以支援 Master Data Management 處理程序及 Master Data Management 相關資料為限。此外，所提供之 Information Server 服務僅限使用於 Data Stage、Information Governance Catalog 及 Quality Stage 功能。

7.8 災難回復

「客戶」正式作業資料之回復，其災難回復目標為 14 個曆日。

7.9 客戶義務

- a. 「客戶」應指派單一技術聯絡人，並於客戶企業網路、VPN 及安全需求中公告之。
- b. 「客戶」應於下訂單之日（「訂單日期」）後六十日內，填妥虛擬專用網路 ("VPN") 問卷，並送回 IBM 供其審查。「客戶」未於「訂單日期」後六十日內提供 IBM 必要 VPN 問卷者，IBM 將持續促使「客戶」取得 VPN 問卷資訊。填妥 VPN 問卷並交付 IBM 後，IBM 將於環境 VPN 配置完成時（可能需要數日之期間）通知「客戶」提供詳細資料。
- c. 「客戶」應確保在 VPN 配置作業之配置與驗證階段會有安全及網路管理者協同 IBM 一併完成 VPN 設定。
- d. 「客戶」應負責於「客戶」網站中，對於供 VPN 使用之軟硬體進行一切管理、維護、修改、配置及測試。
- e. 「客戶」應負責進行使用者驗收測試，以驗證實作期間之 VPN 配置。
- f. 「客戶」應透過線上問題提報系統通知進行 VPN 配置所需之變更。

- g. 茲因所有 LDAP 使用者及群組均與「客戶」所部署之 MDM 應用程式解決方案相關，其定義、設定及維護，悉由「客戶」自行負責。

7.10 「客戶」所提供之著作物

倘若「客戶」為 IBM 提供「客戶」要求 IBM 於「客戶」之本「雲端服務」環境中使用之「客戶」或第三人驅動程式、Jar 檔、授權檔、配置檔、CBA 及其他著作物或資產（合稱「『客戶』所提供之著作物」）：「客戶」於此授與 IBM 全部已付費、非專屬性、不可轉讓、全球性之有限授權（無再授權之權利），使 IBM 得依「客戶」之適用智慧財產權使用「客戶」所提供之著作物，惟僅得用於將「雲端服務」提供予「客戶」。IBM 得自行決定是否使用該等「客戶」所提供之著作物，並得無須理由隨時自行決定停止使用「客戶」所提供之著作物。「客戶」持續聲明並保證 (a)「客戶」就所提供予 IBM 之著作物，其具有必要權利；(b) IBM 於其將「雲端服務」提供予「客戶」時，得合法使用「客戶」所提供之著作物；及 (c)「客戶」所提供之著作物未含有害之程式碼。「客戶」於喪失允許 IBM 使用「客戶」所提供之著作物之權利，或知悉其內含有害之程式碼時，應即告知 IBM。

「客戶」確認 (a) IBM 就本項「雲端服務」內「客戶」所提供之著作物之功能不提供保證；及 (b) 就「客戶」所提供之著作物損及 IBM 達成下列事項之能力者，IBM 概不負責：(1) 有關本項「雲端服務」之聲明及保證；及/或 (2) 本項「雲端服務」之「服務水準合約」(SLA)。

7.11 延伸項目

「延伸項目」可讓「客戶」建立「雲端服務」應用程式之軟體延伸項目，以配置「雲端服務」，使其符合「客戶」之商業需求。「延伸項目」係於使用本項「雲端服務」時所提供之內容，非屬本項「雲端服務」之一部分。「客戶」應自行負責一切「延伸項目」之開發、管理、維護及支援。「客戶」得與 IBM 或 IBM 以書面特別授權之第三人承包商另外個別簽訂契約，據以建立「延伸項目」。「客戶」應負責確認前述第三人承包商遵循前述條款。

a. 「客戶」建立之「延伸項目」受下列額外條款之拘束：

- (1) IBM 有權依本合約條款循規準則審查及核准或拒絕「延伸項目」之設計文件、測試計劃、測試結果及目的碼。
- (2) IBM 得要求「客戶」執行 IBM 指定之效能測試。「客戶」應於本項「雲端服務」上線之前，給予 IBM 合理時間，用以審查前項設計文件、測試計劃與結果及目的碼，並應配合 IBM 協同解決 IBM 指出之問題。
- (3) 「客戶」同意擬定方案並持續執行之，以防範惡意軟體被納併於「延伸項目」，包括病毒、特洛伊木馬程式、阻斷服務及其他干擾與轉換技術。
- (4) IBM 得監視及掃描「延伸項目」，以確認有無安全漏洞及/或惡意軟體。IBM 得從「雲端服務」移除「延伸項目」或暫停「雲端服務」，至安全漏洞或惡意軟體問題獲得解決為止。
- (5) 「延伸項目」不包含或新增獨立於本項「雲端服務」之外而運作之第三人商用軟體或套裝軟體產品，且禁止新增該第三人商用軟體或套裝軟體。
- (6) 「客戶」應自行負責訓練於訂用期間具備使用本項「雲端服務」之適當知識與技能層級之人員，且該等訓練應持續為之。所需之一切訓練或教育協助，其費用悉由「客戶」支付。倘 IBM 認為「客戶」未能在合理協助下執行其所需作業，IBM 得自行決定要求「客戶」參與由 IBM 專業服務人員提供的實施知識移轉活動。前項知識移轉活動，除非係於 IBM 與其關係企業間進行，否則，所需費用由「客戶」支付。IBM 於「客戶」提出要求時，應以額外計費之方式，提供「客戶」前述訓練。
- (7) 若交由 IBM 利用本項「雲端服務」進行管理之「延伸項目」，「客戶」或其授權人仍享有該等項目之一切權利、所有權及利益或授權。「客戶」對 IBM 聲明並保證，「客戶」擁有將「客戶延伸項目」交由 IBM 進行「雲端服務」代管之一切必要權利，且「客戶延伸項目」或 IBM 利用「雲端服務」所為之管理，不涉及第三人專利權或著作權侵權行為。
- (8) 「客戶」以全球性、免付權利金、全部已付清、可撤銷、可再授權之方式，授與 IBM 一切「延伸項目」之一切權利與授權，並同意及時取得持續有效之該等「延伸項目」之「必要同意」，以利 IBM 及其承包商管理該等「延伸項目」及履行其義務。於 IBM 提出要求時，「客戶」應向 IBM 出示前揭權利、授權或「必要同意」之證明。因「客戶」未能及時取得前揭權利、授權或

「必要同意」並將之提供予 IBM 者，IBM 得免負相關責任及義務。本段落中所稱「必要同意」，係指為使 IBM 及其承包商得以電子形式及以專為履行本服務說明之規定而需要之其他形式，行使存取、使用及/或修改等行為，而需提供予 IBM 及其承包商之一切同意、授權或核准，包括作成衍生著作、前揭「延伸項目」，惟不得侵犯該等「延伸項目」之提供者、授權人或所有人之所有權或智慧財產權。

- (9) 「客戶」應確保「客戶」透過「延伸項目」引進之程式碼、資料及其他構件，不會增加安全風險或不會有額外憑證之要求，但經 IBM 於本服務說明之修訂條款或附錄明確同意者，不在此限。除前揭規定外，「客戶」另應履行下列事項：**(a)** 在一切「延伸項目」上執行 Web 應用程式及靜態程式碼漏洞掃描，以指明安全風險；及 **(b)** 經漏洞掃描指明之風險，如係包含於「延伸項目」或因「延伸項目」而提供者，「客戶」應將該等風險存在之事實揭露予 IBM。
- b. 「客戶」應負責於一切環境測試「延伸項目」。
- c. IBM 為支援「延伸項目」而需執行之額外工作（例如：建立「延伸項目」或啟動其他整合元件），可能說明於 IBM 與「客戶」雙方所訂個別工作說明書中，且應遵守依各該工作說明書所訂條款與費用開立發票之個別費用之規定。

7.12 效能測試

「客戶」接受：本項「雲端服務」係以「延伸項目」予以修改，並與「第三人服務」及「客戶」之其他應用程式整合。因此，效能及回應時間，無法由 IBM 提供保證，亦非由 IBM 負完全責任。「客戶」為將「雲端服務環境」使用於一般商業活動，及/或使用於以任何方式為其客戶提供服務，及/或由「客戶」使用於支援增加收益而啟動該環境者，「客戶」應負責於啟動前後執行所有效能測試。IBM 將提供適當協助，協同「客戶」解決效能問題，以作為支援服務之一部分。

7.13 定義

- a. **延伸項目** - 由「客戶」或其授權第三人提供之軟體構件與配置，得用以實作「客戶」之商業程序流程來擴充本項「雲端服務」、管理特定資料需求及提供「客戶」特定整合處理，以支援「客戶」之商業需求。「延伸項目」包括但不限於下列項目：為客製「客戶」對本項「雲端服務」之使用而建立之軟體程式碼、資料庫延伸、Script 或檔案，包括與「第三人服務」或資料來源進行之整合。「延伸項目」由「客戶」自行負責。
- b. **第三人服務** - 係指透過本「雲端服務」存取之第三人資料服務、資料庫、Web 服務、網站、軟體或其他第三人內容。
- c. **主要更新** - 係指經 IBM 合理判斷，需要「客戶延伸項目」及/或資料修正始得確保相容性之維護更新。範例可能包括主要作業系統或 MDM/BPM/IS/IS 版本升級。
- d. **次要更新** - 係指經 IBM 合理判斷，不需要「客戶延伸項目」及/或資料修正亦得確保相容性之維護更新。範例可能包括次要作業系統或 MDM/BPM/IS/IS 產品修補程式。