

## IBM Payments Gateway

使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成, 該文件可於下列 URL 取得:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

互有抵觸者, 前項 SaaS 特定供應項目條款較一般條款優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (合稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

前項 SaaS 特定供應項目條款涵蓋而適用於下列 IBM SaaS 供應項目:

- IBM Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

### 2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- 「實例」- 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一「實例」是對一 IBM SaaS 特定配置的存取權。「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, 取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「千個事件」- 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「千個事件」授權係以有關 IBM SaaS 之使用之特定事件發生次數為基礎。「千個事件」授權係 IBM SaaS 之特定授權。每一種事件類型不得與另一種 IBM SaaS 或事件類型之「千個事件」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。
- 「事件」- 就本 IBM SaaS 而言, 「事件」係定義為以一千為 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。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 局部月計費

「交易文件」所定局部月計費得按比例評定之。

#### 3.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 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」之規定開立發票給「客戶」。

## 4. IBM SaaS 訂用期間續約選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於期限結束時續約：

### 4.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動續約之方式，「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前，以書面要求「客戶」之 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴終止即將到期之「IBM SaaS 訂用期間」。若 IBM 或其 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之「訂用期間」將自動續約一年，或視為依權利證明書所訂原始「訂用期間」相當之期間續約。

### 4.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續之續約方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續之續約方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」應於九十(90)日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知，要求終止其 IBM SaaS。於「客戶」之前項存取權終止時，「客戶」應支付之費用包含到終止生效之該月為止之任何尚未結清之存取費用。

### 4.3 必須之續約

若權利證明書載明「客戶」之續約類型為「終止」者，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並終止「客戶」對 IBM SaaS 之存取權。若要在前項終止日後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」應向其業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新「訂用期間」。

## 5. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係於「訂用期間」及 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，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 IBM SaaS 之一部分，並受本「使用條款」之規範。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 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	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 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	<b>顯著業務影響：</b> 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	<b>次要業務影響：</b> 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	<b>最小業務影響：</b> 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. IBM SaaS 供應項目附加條款

### 6.1 安全港法規遵循

IBM 遵照「美國 - 歐盟安全港架構」，這是由「美國商務部」所規定有關如何蒐集、使用及保存從歐盟蒐集到的資訊。如需「安全港」或存取 IBM 認證聲明的相關資訊，請造訪下列網址：

<http://www.export.gov/safeharbor/>。

## 6.2 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務，所稱資料保護法係指 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）之準據法。「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。本合約並未限制 IBM 或「客戶」為遵循所適用之資料保護法而採取其認為必要之步驟。「客戶」確認其應自行負責判斷本合約所訂定之安全措施，足以構成為依所適用資料保護法之規定保護「客戶資料」而採取之適當技術及組織措施。IBM 除本合約所訂定之安全措施及其身為「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。

## 6.3 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明位置為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益位置。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

## 6.4 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。

## 6.5 服務水準目標

服務水準目標是一種目標，但非構成對「客戶」的保證。如果 IBM 未符合服務水準目標，「客戶」不會獲得任何退款、扣抵或補償辦法。

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"><li>● IBM 之「PCI-DSS 第 1 級憑證」每年至少更新一次。</li><li>● IBM 將於 10 日內修補「高」嚴重性安全漏洞。</li><li>● IBM 將於 30 日內修補「低」嚴重性安全漏洞。</li></ul>
正式作業前之系統可用性	<ul style="list-style-type: none"><li>● 全年無休，隨時可供客戶進行測試</li><li>● 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。</li><li>● 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。</li></ul>

## 附錄 A

### 1. 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

### 2. 其他計費元件

「客戶」必須至少連同下列其中一項 IBM SaaS 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。

## 附錄 B

IBM 將本「服務水準協定 (SLA)」提供予其「客戶」，該等「客戶」受下列條款之拘束，但僅於「客戶」之「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中有載明時，始適用之。

本 SLA 之版本，係以「訂用期間」開始或展延時之最新版本為準。本 SLA 並非保證。

### 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。「服務扣抵」將針對日後 IBM SaaS 之發票，提供折抵。
- 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 IBM SaaS 訂用期間的每個完整日曆月月份，從當月第一天的格林威治標準時間 (GMT) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的 GMT 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 或第三人軟體、硬體或其他技術一併使用時，其內容、設備或應用程式所產生之問題；
  - (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」所致之安全危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。

### 2. 扣抵

為提交「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響其使用 IBM SaaS 之 24 小時內，先於 IBM 技術支援中心服務台登錄各「事件」之「嚴重性層級 1」支援問題單（如「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 (3) 個營業日內，提出「服務扣抵」之「請求」。

- a. 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。
  - 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，而非視為分別的「停用時間」期間。
  - 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」。

- b. 若「客戶」已在轉售交易中從合格的 IBM 經銷商購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 會負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任，則「服務扣抵」將會根據「請求」所主張 IBM SaaS 生效之「合約月份」當時最新的「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。

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

### 3. 服務水準

#### 3.1 合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

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。

#### 3.2 「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:

##### 3.2.1 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%

##### 3.2.2 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%

#### 4. 除外條款

本 SLA 只適用於「IBM 客戶」。本 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版及試用版服務。
- 非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質保證或開發。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓、參與者及允許的 IBM SaaS 受邀者所提出的「請求」。
- 就已記錄之可用度服務水準停止事件之相同時段，提出「回應時間服務扣抵」之「請求」時。