

IBM Commerce on Cloud

本使用條款 ("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/>。

如互有抵觸者, 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) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- 環境選項
 - IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
 - IBM Commerce Service QA Environment Option
 - IBM Order Management Service QA Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
 - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- 基本訂用選項
 - IBM Call Center for Commerce on Cloud
 - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
 - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- IBM Commerce Service Base Subscription Options
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
 - IBM Order Management Supply Collaboration
 - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
 - IBM Order Management Pricing
 - IBM Order Management Quoting
 - IBM Order Management Configurator
 - IBM Order Management Store

- IBM Order Management Store Inventory Management
- 依使用付款服務
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- On Demand Set-Up Services and Set-up Services
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

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：

- a. **十萬訂單行** - 是取得本 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「訂單」係指本 IBM SaaS 中定義之文件類型。「訂單行」係為「訂單」上之行項目。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋本 IBM SaaS 所管理或處理「訂單行」總數之授權，該總數無條件進位至最接近之十萬位數。
- b. **千訂單行** - 是取得本 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「訂單」係指本 IBM SaaS 中定義之文件類型。「訂單行」係為「訂單」上之行項目。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋本 IBM SaaS 所管理或處理「訂單行」總數之授權，該總數無條件進位至最接近之千位數。
- c. **「授權使用者」** - 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多程式、裝置或應用程式伺服器）存取 IBM SaaS 的特定「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應在其「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權數。
- d. **「50 位授權使用者」** - 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多程式、裝置或應用程式伺服器）存取 IBM SaaS 的特定「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋可以存取本 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權數（該數目無條件進位至最接近之 50 之倍數）。
- e. **「實例」** - 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「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」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。
- f. **「小時」** - 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋本 IBM SaaS 所使用全部或部分「小時」數量總數的「小時」授權。
- g. **「連線」** - 是獲得 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 建立的「連線」總數的授權數。
- h. **「兆位元組 (TB)」** - 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方位元組。「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 IBM SaaS 處理之 TB 總數之授權。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 IBM Configure Price Quote 必要授權

IBM Configure Price Quote Service 係依「50 位授權使用者」之計費度量而提供。「客戶」必須為其 Direct Sales 使用者及 Partner Sales 使用者個別取得足夠授權數量，為求明確，茲進一步說明如下：一份「50 位授權使用者」授權不得同時套用至 Direct Sales 使用者及 Partner Sales 使用者。Direct Sales 使用者係指為「客戶」潛在客戶適用之複式或多行項目產品進行配置與報價之「客戶」員工代表。Partner Sales 使用者係由「客戶」之經銷商聘僱。

3.2 設定及隨需應變設定之費用

設定費將明訂於「交易文件」中。

3.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際用量超出「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」。

3.4 依使用付款計費

「交易文件」中所明訂之依使用付款計費規定，於「客戶」要求啟動依使用付款計費之該部分時適用之。

4. 期間及續約選項

IBM SaaS 之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明 IBM SaaS 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」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，IBM SaaS 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 IBM SaaS，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月底。

5. 技術支援

本 IBM SaaS 之技術支援係透過電話、電子郵件及線上問題提報系統提供。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊) (線上所在網站：http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf)，內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，無法作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	重要業務影響/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	顯著業務影響： 所服務之業務特殊裝置或功能使用受限，或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	次要業務影響： 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
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

5.1 支援案例分類

為作為本 IBM SaaS 之一部分，IBM 小組將透過「客戶」或其「授權第三人」，提供有關本 IBM SaaS 問題之案例管理。為作為「支援案例分類」之一部分，IBM 將透過診斷作業調查前項問題。"前項案例業經判定係與本「雲端服務」、IBM 支援之「延伸項目」（「客戶」已與 IBM 個別簽立合約）或基礎架構有關者

，IBM 應設法處理該問題，至其獲得解決為止。倘解決方案應由「客戶」負責提供，IBM 應提供前揭分類程序未涵蓋之相關診斷，以協助「客戶」或其「授權第三人」解決問題，並持續透過案例管理工具提供案例管理。

5.2 維護時間

"目前已針對本 IBM SaaS 排程 IBM 的標準每週維護時間。前項「維護時間」係為「客戶」要求應用程式版本次套用至其「正式作業環境」之時機。可能訂有限制規定，且需與 IBM 協商。前揭「維護時間」並非必定表示本 IBM SaaS 即將停用或無法使用，且會將「服務」干擾降至最小，以利進行 IBM 活動。倘「客戶」必須為其延伸項目進行維護活動，各該維護活動應於維護時間進行。倘本 IBM SaaS 於維護時間無法使用，IBM 將通知「客戶」，且本 IBM SaaS 自開始維護時起算之預定停用時間，每一曆月不逾八小時。

此外，亦可能發生其他排程及非排程（緊急狀況）停用時間，除非由 IBM 認為漏洞、滅失風險或「服務」完整性過高，否則，「客戶」將於事前一個營業日前被告知本 IBM SaaS 無法使用。

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 安全港 (Safe Harbor) 法規遵循

IBM 遵照「美國與歐盟安全港架構」(U.S. - EU Safe Harbor Framework)，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」(Safe Harbor) 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 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為 IBM SaaS 一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關 IBM SaaS 效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

6.3 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。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 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

7. 資料隱私權與安全說明

本 IBM SaaS 遵循「IBM 資料安全與隱私權原則」（該等原則提供於下列網站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全原則之變更不會降低本 IBM SaaS 之安全。

本 IBM SaaS 於 IBM 網路與端點網路或機器（視所用通訊協定而定）間進行資料傳送時，會將內容加密。IBM 建議（但非必要），除非資料內含「個人識別資訊 (PII)」（在此情形下，資料必須予以加密），否則，於資料處於靜止狀態時，應透過檔案層次加密方式保護資料。「客戶」於傳輸資料時，有責任確認內容之傳送係透過安全通訊協定（例如：SFTP）進行。

7.1 個人資料與受管理內容

本 IBM SaaS 並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機密個人資料。「客戶」應自行負責判斷，就「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用之內容類型而言，本 IBM SaaS 是否符合「客戶」之需求。本 IBM SaaS 中不得使用受管理機密資料，但本節明文規定或 IBM 與「客戶」雙方訂有書面合約者不在此限。

在法律許可範圍內，本 IBM SaaS 得用於對「客戶」之客戶、使用者、人員及可能存取本 IBM SaaS 之其他個人之「個人識別資訊 (PII)」，為處理、儲存、傳輸及衍生資訊等行為。本 IBM SaaS 中不得使用其他類型之受管理機密資料，例如：「機密個人識別資訊」及「個人健康資訊」。

7.2 支付卡產業 (PCI) 帳戶資料

「PCI 帳戶資料」之儲存、傳輸或處理，並非本 IBM SaaS 之預定用途。為減少曝露風險，「PCI 帳戶資料」應予重新導向，鍵入資料時應使用資訊框 (iFrame) 或採用其他可將「PCI 帳戶資料」直接從「客戶」瀏覽器傳送至 PCI 相容付款提供者之技術。

如有必要，本 IBM SaaS 將允許「PCI 帳戶資料」遍訪網路，並允許在 DMZ 與應用程式層內伺服器影像上處理該等資料。「PCI 帳戶資料」得先於記憶體中處理，再轉遞予「客戶」之付款提供者，但不得使用本 IBM SaaS，將該等資料傳送至資料庫或寫入裝置上之檔案系統。

IBM 於訂用期間將遵循由本 IBM SaaS 管理之控管方法所適用之「支付卡產業資料安全標準 (PCI DSS)」。所適用之控管方法應利用「特約商家自我評量問卷第 D 版」(SAQ D) (此問卷內含「循規證明」(AOC)) 或 PCI DSS 所定適當之提報方法予以記載。

8. 一般規定

8.1 服務要求

「服務要求」係指非屬標準 IBM SaaS 支援涵蓋範圍之「客戶」要求，該支援係由 IBM 用以提供協助或代表「客戶」執行工作。可行「服務要求」之若干範例可能包括但不限於以下各項：(1) 資料要求 - 資料更新、資料庫配置、資料庫查詢；(2) 檔案作業 - 尋找、移動、分析、提供檔案；(3) 「客戶」於維護時間以外所要求之重新啟動 - 「應用程式」或伺服器；(4) 解決使用者產生之輸入問題，例如：使用者對「應用程式」資料完整性造成不利影響，且此問題僅能透過技術性人為介入解決者；(5) 涉及第三人相依關係或服務夥伴之整合點維護；(6) 對與 IBM SaaS 支援問題無關之防火牆規則所為之變更；(7) 利用資料庫執行報告；(8) 資料庫 (DB) 綱目變更；(9) 需要進行基礎架構變更之整合點變更，亦即，防火牆、傳訊等等；及 (10) 次要資料變更。

各項「服務要求」之時間計算，以 30 分鐘為單位。例如，需要 30 分鐘以內支援服務之「服務要求」，在每月配置中計為一項「服務要求」。需要一小時支援服務之「服務要求」，在每月配置中計為二項「服務要求」。

本 IBM SaaS 包含五十 (50) 小時之每月配置，該時數除以一百 (100)，即為以三十 (30) 分鐘為單位之「服務要求」。未用完之「服務要求」單位不得累計至次月。可購買額外「服務要求單位」。

8.2 客戶參照

「客戶」同意 IBM 得對 IBM 之其他客戶及潛在客戶引用「客戶」之公司名稱與本 IBM SaaS 及 IBM 提供予「客戶」之相關服務之一般性質，作為 IBM 經歷之舉證，但另經「客戶」與 IBM 雙方書面同意者不在此限。

8.3 IBM 對「客戶資料」之使用

IBM 可以編譯並分析與「客戶」對本 IBM SaaS 所為使用相關之匿名及聚集資料，以及可以準備報告、研究、分析，以及其他由於此編譯及分析所產生的工作產品 (統稱「編譯資料」)。IBM 保留對「編譯資料」的所有權。IBM 得基於測試及改善 IBM 產品品質的特定目的，將「客戶」資料複製到「測試環境」內之測試伺服器。

8.4 終止時之責任

除本合約所定終止後之義務外，於本合約或本服務說明因故到期或終止時，另應遵守下列規定：

- a. IBM 於「客戶」在到期或終止後 30 日提出書面要求時，應以不另收費用之方式，採於「應用程式」內原本適用之格式，提供「客戶」一份「客戶」現行交易資料完整複本，並於提供該等資料後刪除保存資料。
- b. 倘「客戶」要求提供正式終止計劃，IBM 為支援將「環境」轉移至非 IBM 資料中心所生人力需求或費用，應於個別合約中依雙方當事人合意之費率及條款定之。

9. 「客戶」之賠償責任

就本服務說明中之本 IBM SaaS，對於下列事項所生或相關之第三人索賠，「客戶」同意賠償 IBM、為其抗辯，並保障其免於蒙受損失：1) 「客戶」或其指定第三人於「環境」內建立之內容，或由「客戶」或其指定第三人提供、上傳或傳送至「環境」之內容 (前揭內容不包括代表 IBM 提供之內容)；2) 由「客戶」或代表「客戶」於本 IBM SaaS 內建立之資料，或由「客戶」提供、上傳或傳送至該「環境」之資料；或

3)「客戶」或其 IBM SaaS 使用者違反本合約所定本 IBM SaaS 使用限制規定，惟：(i) 應即以書面通知「客戶」各該索賠事宜；(ii) 該等索賠之抗辯及和解，悉由「客戶」掌控；及 (iii) IBM 應提供「客戶」合理要求之一切資訊及協助，所生費用與開銷由「客戶」自行負擔。

10. 第三人服務

本 IBM SaaS 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」之存取係依「現狀」提供，不提供任何明示或默示之保證，包括所有權、未涉侵權或不受干擾之保證，以及默示之適售性及符合特定效用的保證與條件。

「客戶」須負責與第三人簽署個別合約，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 IBM SaaS 中之本供應項目下該等「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」擬搭配本 IBM SaaS 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、IBM SaaS 使用者或任何使用者同意將「內容」傳送至本 IBM SaaS 所鏈結至或存取之該「第三人服務」，則「客戶」、IBM SaaS 使用者及其他使用者同意 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。

11. 供應項目標準

本節說明各項供應項目標準（「供應項目標準」），此等標準說明各項「基本訂用」之若干功能及技術之限制與限定要素。除非 IBM 與「客戶」另以書面同意，否則，「客戶」對本 IBM SaaS 之使用，以及本 IBM SaaS 之實作或配置及所許可之「延伸項目」，悉受下列「供應項目標準」所示限制及限定要素之拘束。逾越下列限制及限定要素所為之使用，需取得 IBM 之書面同意，始得為之，且除相關實作或客製服務之費用外，可能致生額外之 IBM SaaS 費用。「供應項目標準」會因「基本訂用」而異，茲概述於以下各子節。

11.1 IBM Commerce Service Offering Standards

IBM Commerce Service 支援之每小時尖峰訂單行，係隨每年行數增加而遞增。若「客戶」需以暫時或永久之方式增加每小時尖峰行數，則需訂購 "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability" 組件。逾越該數量時，本 IBM SaaS 之效能可能降低，且不再適用本 SLA。購買 IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability，即可取得額外容量。

本表指出所訂用「十萬訂單行」授權單位之數量所支援之每小時尖峰訂單行：

所訂用之「十萬訂單行」	每小時尖峰訂單行
1	150
2 至 6	300
6 至 10	675
11 至 17	1,020
18 至 25	1,365
26 至 37	2,055
38 至 50	2,745
51 至 75	4,500
76 至 100	6,000
101 至 125	7,500
126 至 250	9,000
251 至 275	10,500
276 至 500	15,000
501 至 750	21,000
751 至 1,000	30,000

所訂用之「十萬訂單行」	每小時尖峰訂單行
1001 至 1250	39,000
1251 至 2,500	75,000
2501 至 3750	120,000
3751 至 5,000	240,000
5001 以上	由 IBM 依實際需求判斷

例如：已訂用 16 單位「十萬訂單行」之「客戶」，可使用 1,020 行之「每小時尖峰訂單行」。「客戶」訂用 "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" 後，即可增加其容量，每份「千訂單行」授權允許「客戶」每小時增加一千行「訂單行」。購買多個額外單位，即可將每小時訂單行容量增為 1,000 行之倍數。

項目	供應項目標準
庫存上傳	庫存更新項目，需為任一輪替十五分鐘期間傳送至本 IBM SaaS 之總型錄 10% 以下所致差異變更。
每車平均行數	載明於交易文件中
型錄大小	載明於交易文件中
登錄購物者	載明於交易文件中

11.2 IBM Order Management Service 供應項目標準

Order Management Service 支援之每小時尖峰訂單行，係隨每年行數增加而遞增。若「客戶」需以暫時或永久之方式增加每小時尖峰行數，則需訂購 "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability" 組件。逾越該數量時，本 IBM SaaS 之效能可能降低，且不再適用本 SLA。購買 IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability，即可取得額外容量。

本表指出所訂用「十萬訂單行」授權單位之數量所支援之每小時尖峰訂單行：

所訂用之「十萬訂單行」	每小時尖峰訂單行
1	500
2 至 6	2,500
6 至 10	5000
11 至 17	6,000
18 至 25	9,000
26 至 37	10,000
38 至 50	18,000
51 至 75	20,000
76 至 100	24,000
101 至 125	30,000
126 至 250	40,000
251 至 275	50,000
276 至 500	60,000
501 至 750	70,000
751 至 1,000	80,000

所訂用之「十萬訂單行」	每小時尖峰訂單行
1,001 至 1,250	120,000
1,251 至 2,500	155,000
2,501 至 3,750	260,000
3,751 至 5,000	360,000
5,001 至 7,500	500,000
7,501 至 10,000	800,000
10,001 以上	由 IBM 依實際需求判斷

例如：已訂用 42 單位「十萬訂單行」之「客戶」，可使用 18,000 行之「每小時尖峰訂單行」。「客戶」訂用 "Additional Peak Hourly Lines Capability" 後，即可增加其容量，每份「千訂單行」授權允許「客戶」每小時增加一千行「訂單行」。購買多個額外單位，即可將每小時訂單行容量增為 1,000 行之倍數。

本 IBM SaaS 適用之其他供應項目標準與容量，載明於下表：

項目	供應項目標準
庫存上傳	庫存更新項目，需為任一輪替十五分鐘期間傳送至本 IBM SaaS 之總型錄 10% 以下所致差異變更
每一訂單平均行數	載明於交易文件中
型錄大小	載明於交易文件中

11.3 IBM Configure Price Quote Service 供應項目標準

IBM Configure Price Quote Service 供應項目標準載明於「交易文件」中。

12. 定義

應用程式 - 提供本 IBM SaaS 基本功能之 IBM 軟體產品，包括原始程式及其下列全部或部分複本：1) 機器可閱讀指令與資料；2) 元件；3) 影音內容（如圖像、文稿、錄音，或照片等）；4) 相關授權著作物；以及 5) 相關授權使用文件或金鑰，以及說明文件，此等文件、金鑰及說明文件由 IBM 提供，並得由「客戶」透過本 IBM SaaS 存取。

災難 - 天然或人為事件，致使重要技術基礎架構與系統運作中斷，進而導致「災難回復計劃」所定本 IBM SaaS 之複雜或不可逆中斷。

災難回復計劃 - 訂定為作出宣告「災難」之決定所需之詳細準則，以及於「災難」影響主要網站時，為啟動災難回復中心所需之各項程序。「災難回復計劃」每年均予以審查及測試。

環境或應用程式環境 - 係指「應用程式」之可部署實例，包括為支援該「應用程式」預定用途所需之基礎架構，另依上下文文義，此等環境亦指稱「整合環境」、「測試環境」、「前置正式作業環境」、「正式作業環境」或「災難回復環境」。

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、管理特定資料需求及提供「客戶」特定品牌行銷以支援「客戶」之商業需求，藉此達成擴充本 IBM SaaS 之目的。「延伸項目」包括但不限於下列項目：為客製「客戶」對本 IBM SaaS 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。

上線 - 係指啟動「正式作業環境網站」，以供「客戶」使用於一般商業活動，及/或由「客戶」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。

整合/介面/資料處理 - 每一個分別指從本 IBM SaaS 至外部 (IBM) 系統或服務之介面或通訊點。「整合/介面/資料處理」有可能位於「客戶」後端 ERP 系統、友機系統或資料處理程序（例如：資料負載）之間。「整合/介面/資料處理」通常係使用於資料交換機制，並得予以監視。

支付卡產業 (PCI) 帳戶資料 - 支付卡所含或與支付卡交易有關之持卡人帳戶資訊 (包括簽帳卡、信用卡、預付卡、電子錢包卡、ATM 卡、POS 卡等支付卡)，包括受「支付卡產業機密資料標準」(PCI DSS) 所定安全與處理準則拘束之「持卡人資料」(CHD) 及「機密帳戶資料」(SAD)。

效能測試 - 用於驗證本 IBM SaaS 功能，以支援由「客戶」指定並由 IBM 調整大小之資料流量/交易量。

個人識別資訊 (PII) - 任何用以識別個人或提供個人相關識別資訊之資訊。PII 包括有關個人身分之資訊 (例如：個人之住宅地址) 及有關個人專業及職場能力之資訊 (例如：個人之公司地址)。PII 亦包括有關個人之公眾可取得資料，例如：可於網際網路上取得之資訊。PII 包括個人本身透過資料蒐集表單提供之資訊、運用系統觀察法獲得之個人相關資訊 (例如：個人學習活動完成狀況或其他行為或活動)，以及資料控制者或處理者所推斷之個人相關資訊 (例如：個人購買特定產品之偏好或個人專門技術)。請注意：奧地利、列支敦斯登及瑞士等國家之資料隱私權規定，亦將法人相關資訊 (例如：公司名稱) 視為 PII。在某些國家，PII 又稱為「個人資料」。

回復點目標 - 因「災難」致資料可能從 IT 服務中減失之最長可容忍期間。

回復時間目標 - 係為期望達成之期間與服務水準目標，於宣告「災難」後，需於該目標內回復商業程序，方能避免發生有關業務無法持續所致無法接受之結果。

安全修補程式 - 一種修正程式，適用於會影響「應用程式」之安全相關漏洞。

機密個人識別資訊 (SPII) - 一種「個人識別資訊」(PII)，此等資料一旦受損，亦將增加個人之風險，故處理此資訊時，必須採用較於他類 PII 更為嚴謹之處理準則。

SPII 包括：

- 身分證字號
- 國家或社會保險證
- 銀行帳號
- 護照資訊
- 駕駛執照及州民證資訊
- 學生資訊
- 信用卡與簽帳卡卡號 (CHD)
- 保健相關資訊
- 醫療保險資訊

個人之公民身分或移民身分、醫療資訊、種族、宗教、性傾向或生活風格資訊、母親婚前姓氏、出生日期及帳戶密碼等資訊，如與個人身分一併使用 (直接或間接推斷)，亦屬「機密 PII」。

第三人服務 - 係指透過本 IBM SaaS 存取之第三人資料服務、資料庫、Web 服務、軟體或其他第三人內容。

升級 - 基本應用程式之新版本或版次，用以取代舊版本或版次，且通常會包含新特性與功能。「升級」通常視為以上所定義之「IBM 起始版次」。

附錄 A

1. IBM SaaS 說明

IBM Commerce on Cloud 提供銷售及履行應用程式功能。IBM 管理基礎架構（網路、儲存體及運算資源）、提供應用程式升級項目及維護基礎架構及適用之安全與隱私管控。

本 IBM SaaS 之設計目的，在於讓「客戶」實作「延伸項目」，以符合「客戶」之特定商業需求。

1.1 基本訂用選項

以下說明可作為適用 IBM SaaS 之各 IBM SaaS 訂用選項（每一個訂用選項稱為一個「基本訂用選項」）。交易文件會載明已購買之「基本訂用選項」。本文件中所稱 IBM SaaS，適用於已購買之「基本訂用」。

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service 係為電子商務 IBM SaaS，用於利用大眾消費型商務 (B2C)、企業消費型商務 (B2B)、直接透過通路夥伴或同時利用一切該等方式，進行數位銷售。主要功能包含以下各項：

- a. 編目訊息檔管理行銷及促銷類型
- b. 契約管理
- c. 導覽及搜尋
- d. 計價支援
- e. 系統整合支援
- f. 多網際網路店面之建立及管理

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service 係為全通路訂單管理 IBM SaaS，可讓內外部供應來源達到「客戶」之服務水準並符合商業規則。本 IBM SaaS 可協同「客戶」之供應商，透過全球網路，將多通路訂單合併，提供需求、庫存及供應之單一視圖。本 IBM SaaS 會與倉儲、金融、稅務、付款及其他內外部處理程序整合。

IBM Order Management Service 包括以下各項：

- a. 分散式訂單管理
彙整、管理及監視來自一切通路之訂單。智慧型委外引擎會透過延伸企業協調履行事宜。提供單一訂單儲藏庫，用以修改、取消、追蹤及監視訂單生命週期。
- b. 全球庫存可見性
合併來自多重系統之庫存資訊，進而產生一切供應與需求之單一視圖。提供角色特定庫存視圖。
- c. 逆向物流
將多項退還/維修要求鏈結至原始銷售訂單，以啟用維修生命週期追蹤。依照商業規則，將逆向庫存往回追蹤至適當地點。

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service 係為可執行下列項目之 IBM SaaS：

- a. 配置器
依照多重選項及品項特定商業規則，客製產品與服務。
- b. 計價
管理及更新「客戶」所適用市場區隔之產品與服務計價。
- c. 報價
可用於製作多張報價單，並可進行協議，以及將經驗收完畢後之報價單轉換成訂單。

d. 型錄

透過需求鏈遞送型錄資訊，並管理產品、服務、軟體組、零組件及配件之銷售。

1.2 IBM 起始更新項目之部署

本 IBM SaaS 之必要維護與更新，由 IBM 執行。IBM 起始更新項目之實作，不納計於「客戶」之「服務要求」每月配額。

IBM 將實作升級項目、修補程式及「安全修補程式」（統稱「IBM 起始更新項目」），以維護本 IBM SaaS。IBM 將於其在「正式作業環境」中實作「IBM 起始更新項目」前九十日通知「客戶」，並於其在「正式作業環境」中實作「安全修補程式」前三十日通知「客戶」。但 IBM 認為有必要套用「安全修補程式」以修正「正式作業環境」之應用程式與基礎架構層重大漏洞與風險者，IBM 得於未通知「客戶」或未為「客戶」提供測試期間之情形下套用該等修補程式。

IBM 於其將「IBM 起始更新項目」提升至「前置正式作業與正式作業環境」之前，將為「客戶」提供六十日之測試期間，以供「客戶」同時於「整合」環境及「測試」環境進行測試。IBM 於其將「安全修補程式」提升至「前置正式作業與正式作業環境」之前，應為「客戶」提供三十日測試期間（統稱「品質保證測試期間」），以供「客戶」於「整合」環境及「測試」環境進行測試。

於「客戶」在「品質保證測試期間」內完成「IBM 起始更新項目」時，「客戶」應將一切問題告知 IBM，並通知 IBM 其得於「客戶」核准後三十日內，將「IBM 起始更新項目」提升至「前置正式作業與正式作業環境」。

若「IBM 起始更新項目」於「品質保證測試期間」到期後，因於「延伸項目」中發現問題致該等更新項目未能實作，則：

- a. 「客戶」有十五日之期間，得用以解決該問題及授與提升「IBM 起始更新項目」之權限；
- b. 本合約中所提供之任何保證，一概不適用於本 IBM SaaS；
- c. IBM 得向「客戶」收取 IBM 因支援未更新 IBM SaaS 所生額外費用；及
- d. IBM 得自行選擇於事前三十日通知「客戶」，其對本 IBM SaaS 之存取權限將被暫停，但「IBM 起始更新項目」已提升至「正式作業環境」者不在此限。縱有以上規定，倘「客戶」因未能解決之複雜問題而不願同意，因此致使 IBM 未能提升「IBM 起始更新項目」者，IBM 得自行決定協同「客戶」訂定雙方合意之修正與提升計劃。

倘 IBM 認為因未將「IBM 起始更新項目」提升至「正式作業環境」而致生或可能致生高嚴重性之安全漏洞者，IBM 得立即暫停「客戶」對本 IBM SaaS 之存取權限，至「IBM 起始更新項目」已提升為止。

倘因「延伸項目」問題致「IBM 起始更新項目」未能於「正式作業環境」中實作，或「客戶」非因「IBM 起始更新項目」對「延伸項目」所生效果而未准予提升變更者，「客戶」同意，因於「品質保證測試期間」後使用本 IBM SaaS 致生第三人索賠，且如已事先實作「IBM 起始更新項目」即得避免該索賠者，「客戶」應賠償 IBM、為其抗辯，並保障其免於蒙受損失。

1.3 延伸項目

「延伸項目」可讓「客戶」建立「IBM SaaS 應用程式」之軟體延伸項目，以配置 IBM SaaS，使其符合「客戶」之商業需求。「延伸項目」係於使用本 IBM SaaS 時所提供之內容，非屬本 IBM SaaS 之一部分。「客戶」對於一切「延伸項目」之開發、管理、維護及支援應負其責。「客戶」得與 IBM 或 IBM 以書面特別授權之第三人承包商個別簽訂契約，據以建立「延伸項目」。

- a. 「客戶」建立之「延伸項目」受下列特別條款之拘束：
 - (1) 「客戶」同意遵循有關「延伸項目」開發與交付之「供應項目標準」。
 - (2) 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。
 - (3) IBM 得要求「客戶」執行 IBM 指定之效能測試。「客戶」應於本 IBM SaaS 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。
 - (4) 「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。

- (5) 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 IBM SaaS 移除「延伸項目」或暫停 IBM SaaS，至安全漏洞或惡意軟體問題獲得解決為止。
 - (6) 「延伸項目」不包含或新增獨立於本 IBM SaaS 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。
 - (7) 「客戶」應負責訓練於訂用期間具備使用本 IBM SaaS 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 專業服務人員進行的上機知識移轉活動。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」前項訓練。
 - (8) 交由 IBM 利用本 IBM SaaS 進行管理之「延伸項目」，「客戶」或其授權人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」擁有基於利用本 IBM SaaS 進行管理之目的，將「客戶延伸項目」交由 IBM 之一切必要權利，且「客戶延伸項目」或由 IBM 本 IBM SaaS 所為之管理，均未涉第三人專利權或著作權侵權行為。
 - (9) 「客戶」以全球性、免付權利金、全部付清、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 及其轉包商管理該等「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，致生 IBM 之義務者，IBM 得免除該等義務。本段落中所稱「必要同意」，係指為使 IBM 及其轉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 及其轉包商之一切同意、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。
 - (10) 「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」另應遵守下列規定：**(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」應負責執行「延伸項目」之一切測試，並將其部署至「整合與測試環境」。
 - c. 於「客戶」上線之前，「客戶」應先將「延伸項目」部署至「前置正式作業環境」、「正式作業環境」及「災難回復環境」。
 - d. 於「客戶」上線之後，IBM 會透過「服務要求」將「延伸項目」部署至「前置正式作業環境」、「正式作業環境」及「災難回復環境」。
 - e. IBM 為支援「延伸項目」而需執行之「整合環境」、「測試環境」、「前置正式作業環境」或「正式作業環境」之額外部署（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。

1.4 IBM SaaS 環境

基本 IBM SaaS 提供功能基礎架構，以執行 IBM 有提供支援之軟體，以及必要之網路、硬體與系統升級。IBM 會各提供一個下列環境，以作為「基本訂用」之一部分。額外環境或獨立式環境係於要求時始予提供，且需額外計費。

- **整合環境**

提供單一功能對等之正式作業實例，以及專門用於對新 IBM SaaS 進行整合及功能測試之支援基礎架構，包括本「應用程式」及任何「延伸項目」。為達成準備部署至「測試環境」之建置，預定每日必須部署「整合環境」數次。

- **測試環境，又稱「QA 環境」**
提供單一功能對等之正式作業實例，以及專門用於對新 IBM SaaS 進行品質保證、效能及最終測試之支援基礎架構，包括本「應用程式」及任何「延伸項目」。「測試環境」僅部署穩定之程式碼串流，以準備最終提升至「前置正式作業環境」、「正式作業環境」及「災難回復環境」。
- **前置正式作業環境**
提供有限正式作業抄本，以使用於部署作業及「客戶」對於含有「延伸項目」之最終「應用程式」之配置所為驗收測試。本「環境」一律維持在正式作業之運作與循規準則等標準，但並非屬於本「服務水準協定」之一部分。此為「客戶」於「正式作業」中開始使用前執行使用者驗收測試及最終效能評估/測試之主要位置。
- **正式作業環境**
本 IBM SaaS 生命週期管理中一切「執行」軟體之最終測試點。僅限 IBM 人員或授權使用者得存取本系統。本「正式作業環境」包含由組織之使用者及「客戶」為執行其商業程序及交易，以操作為基礎而存取及使用之「應用程式」、系統及支援系統基礎架構。
- **災難回復環境**
提供有限正式作業抄本，以使用於管理訂用量，此環境與「正式作業環境」同步，並於「前置正式作業」基礎架構中保持休眠狀態。於發生正式作業資料中心無法復原之情形且經 IBM 宣告為「災難事件」時，「災難回復環境」在此無法避免之事件中保持一律備妥狀態。「前置正式作業環境」於「災難回復環境」啟動時將無法使用。

1.5 IBM SaaS 整合

本 IBM SaaS 支援各種與傳統 (Legacy) 服務及支援服務整合之方法。下列功能係提供作為本 IBM SaaS 之一部分（可能包含，也可能不包含虛擬或實體電路之使用）。

- **應用程式介面 (API)**
一組用於建置軟體與應用程式之常式、通訊協定及工具。
- **訊息佇列 (MQ)**
適用於跨處理程序通訊 (IPC) 或相同處理程序內之跨執行緒通訊。此功能可讓本 IBM SaaS 作為 MQ 網路或點對點通訊之端點。本 IBM SaaS 不提供非屬本 IBM SaaS 一部分之二個以上端點間之遞送作業。
- **安全檔案傳送通訊協定 (SFTP)或 SSH 檔案傳送通訊協定**
一種網路通訊協定，可透過安全可靠之資料串流提供檔案存取、檔案傳送及檔案管理等功能。本 IBM SaaS 提供 SFTP 伺服器，以進行預定由「延伸項目」耗用之入埠檔案傳送。從本 IBM SaaS 進行之資料及報告出埠傳送，可透過內嵌於「應用程式」或「延伸項目」之 Java 型 SFTP 用戶端完成。SFTP 傳送需要檔案層次之加密，以保護處於靜止狀態時之資料。

1.6 監視

IBM 提供下列可用於評量本 IBM SaaS 之監視功能，從實體硬體性能到本 IBM SaaS 之效能，均屬評量範圍。

- **雲端基礎架構監視**
監視雲端基礎架構平台之性能與效能；
- **應用程式監視**
監視應用程式之性能與效能；
- **綜合監視**
利用「模擬使用者點選」監視與「應用程式」一併執行之「延伸項目」之性能與效能。

- a. 正式作業環境監視
 - (1) IBM 將依錯誤及影響之嚴重性回應平台監視器。IBM 會將偵測到之「應用程式」之無法使用視為「嚴重性層級 1」支援案例，並開始將該問題分類。
 - (2) IBM 會提供「客戶」所開發之綜合使用案例之監視功能，且依照本 IBM SaaS 所受影響開啟適當支援案例，並開始將該問題分類。綜合監視係以監視「模擬使用者點選」為限。IBM 會監控「客戶」之綜合監視，以便從使用者觀點評量本 IBM SaaS 之可用性。前項 IBM 所為之監視，係以透過模擬特定使用者體驗之點選路徑的自動化方法完成。
- b. 非正式作業環境監視
 - (1) IBM 會將偵測到之「測試」或「前置正式作業環境應用程式」之無法使用視為「嚴重性層級 2」支援案例，並將該問題分類。倘前項問題係屬「客戶」責任範圍者，IBM 將通知「客戶」並繼續追蹤該案例。
 - (2) IBM 會將偵測到之「整合環境」應用程式之無法使用視為「嚴重性層級 3」支援案例，並藉由還原為前次已知可運作備份或重新安裝之方式解決該問題。

1.7 備份

IBM 會將「正式作業」、「前置正式作業」及「災難回復」資料備份至本端磁碟儲存庫，每日至少備份一次。前項資料包括回復失敗系統所需之重要基礎架構配置、產品配置、「延伸項目」及檔案。本端備份每晚均移至遠端儲存體位置，並保留七日。前項備份會擴增「災難回復計劃」。

1.8 災難回復

IBM 將提供「客戶」回復功能，用以回復至「客戶」之正式作業環境第 3 級災難回復設施。IBM 將以商業合理考量之努力執行「災難回復」，期於 48 小時之「回復時間目標」(RTO) 內回復本 IBM SaaS，並於 24 小時之「回復點目標」(RPO) 內回復。倘發生 IBM 宣告之「災難」，IBM 應就回復處理程序狀態（包括 RTO 及 RPO 相關進度），每小時向「客戶」傳達一次。「前置正式作業環境」於「災難回復環境」啟動時將無法使用。

1.9 資料儲存體配置

「客戶」之資料儲存體配置適用於「正式作業環境」，且其所含儲存體之大小，足以保留二年歷程訂單行，此等歷程訂單行係「客戶」依「交易文件」規定有權使用之訂單行。倘前揭限制超出系統儲存體事件數，額外儲存體配置費用，由「客戶」負責支付。

1.10 共用基礎架構郵件服務（僅限出埠）

共用出埠郵件傳送係作為本 IBM SaaS 之一部分而提供。「客戶」得配置應用程式，以將前揭共用資源使用於非業務重要電子郵件、通知、系統層次狀態電子郵件及/或電子郵件警示。本 IBM SaaS 得無償使用於交易式電子郵件，惟 IBM 不保證遞送、不支援大量電子郵件行銷活動或電子郵件問題疑難排解（例如：第三人電子郵件系統所顯現之垃圾郵件）。「客戶」得就個別電子郵件服務（例如：IBM Marketing Cloud）簽訂契約，以確保電子郵件之遞送、加強遞送選項及支援交易式電子郵件與市場行銷活動（大量電子郵件）。整合至第三人郵件服務，必須透過「延伸項目」執行該服務，且必須與提供者簽訂個別契約。

2. 設定及正式作業備妥

IBM 將提供最多六個月之設定活動，使本 IBM SaaS 為「正式作業備妥」做準備。設定活動包含以下各項：

- a. 供應 IBM SaaS 環境
- b. 將最新版之本「應用程式」（包括一切適用之修補程式）安裝至「應用程式環境」；
- c. 建立網路連線及與「客戶」後端系統之交互連線；以及
- d. 備妥「正式作業環境」，使「客戶」得以完成其「延伸項目」之起始部署。

因 IBM 不能控制之原因致設定活動所需時間逾六個月者，「客戶」應支付各月份之「隨需應變設定」費用。設定活動不含實作服務（包括本 IBM SaaS 所支援「客戶」電子商務解決方案之客製作業、配置及實作，或為符合「客戶」特定業務或技術需求（包括容量需求、外觀與操作方式及其他介面需求及「延伸項目」之建置）所為之客製作業、配置及實作），此等實作服務將依個別服務合約規定處理。

符合下列準則時即達成「正式作業備妥」：(1) 完成設定活動時；及 (2) 「客戶」已於「正式作業環境」中完成「延伸項目」之起始部署時。

每月 IBM SaaS 訂用費用（載明於「交易文件」）自「正式作業備妥」時起算。

3. 選用/額外特性

3.1 選用環境

依「交易文件」之規定，下列選用環境可用於補充基本 IBM SaaS，或作為獨立式環境。

a. 整合環境選項

提供「整合環境」，可用於管理個別程式碼串流或測試。以下為可用選項：

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

b. QA 環境

提供「測試環境」，可用於管理個別程式碼串流及測試。以下為可用選項：

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. 試驗環境

為若干客戶提供「正式作業環境」，此環境可維持在正式作業標準最多為期 12 個月。此選項依正式作業標準運作，並提供與現場客戶進行測試之功能。已排除 SLA 及災難回復。以下為可用選項：

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

3.2 網路整合選項

以下各項為與「客戶」網路進行整合之支援選項（但非必要選項）。

a. 透過網際網路進行白名單連線

將對本 IBM SaaS 或其若干部分之存取權限限制在特定網際網路公用位址。前項限制存取提供彈性作法，可將存取權限限制在「客戶」指定之位置。本 IBM SaaS 包含白名單。

b. 透過網際網路存取之虛擬私密網路 (VPN)

透過公用網路擴充私密網路。VPN 之建置，係運用專用連線、虛擬通道作業通訊協定或資料流量加密建立虛擬點對點連線。在網際網路中之整合連線未予加密或未予適當保護之情形下，本 IBM SaaS 才需要 VPN。需有備用電路，方能提供高可用性。「基本訂用」不含 VPN，VPN 係為本 IBM SaaS 之可購買選用附加程式。VPN 係透過選用組件 IBM Commerce on Cloud Add-on VPN 提供。

c. Direct Connect to SoftLayer

可透過「客戶」提供之運送公司服務，使用從「客戶」之遠端位置至「SoftLayer 出現點」之「單模光纖」(Single Mode Fiber, SMF) 連線，包括但不限於「多重通訊協定標籤交換」(Multiprotocol Label Switching, MPLS) 或「都會區網路」(Metro Area Network, MAN) 等等連線。必須備有備用電路，方能提供高可用性，高可用性可於 SoftLayer 網路內之個別位置終止。「基本訂用」不含 Direct Connect，Direct Connect 係為本 IBM SaaS 之可購買選用附加程式。

d. 內容遞送網路 (CDN)

視業務需求而定，可能需要加強使用者效能。前項使用者可能是依業務性質必須跨越特定區域或位於多重區域之電子商務購物者或客戶服務代表。本 IBM SaaS 不含 CDN。「客戶」應依其所需之情形，負責評估、供應及採購第三人 CDN，以符合「客戶」之效能需求。

3.3 IBM SaaS 附加程式

- a. 下列附加程式適用於各「基本訂用」：
 - (1) **IBM Call Center for Commerce on Cloud**
客戶服務代表之可見度，及其於 IBM Commerce 或 IBM Order Management Services 內執行之銷售及訂購處理程序。
 - (2) **IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade**
提供四小時 RTO 及二小時 RPO 之加強業務持續。
 - (3) **IBM Commerce on Cloud Add-on Storage**
 - (4) **IBM Commerce on Cloud Add-on VPN**
 - (5) **IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB**
可使用採用 MPLS、MAN 或類似私密電路之 1 GB 實體電路，將本 IBM SaaS 連接至遠端資料中心。
 - (6) **IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB**
可使用採用 MPLS、MAN 或類似私密電路之 10 GB 實體電路，將本 IBM SaaS 連接至遠端資料中心。
 - (7) **IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support**
可支援額外之第二個或第三個時區中之非嚴重性層級 1。
- b. 下列附加程式僅適用於 IBM Commerce Service 基本訂用：
 - (1) **IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service**
可讓「客戶」在 Web 商店內，依多重選項及品項特定商業規則客製複式產品與服務。
- c. 下列附加程式僅適用於 IBM Order Management Service 基本訂用：
 - (1) **IBM Order Management Supply Collaboration**
自動建立採購單 (PO) 以傳送予負責直接出貨或補給之供應商、管理 PO 生命週期及追蹤異常狀況，包括自動從連結之 PO 更新訂單狀態。
 - (2) **IBM Order Management Delivery and Service Scheduling**
於進行訂購交易時提供排程遞送、安裝及其他附加程式服務。此附加程式搭配庫存、遞送及服務執行的整合控制一併使用規則型承諾、提供者選擇及人員配置。
 - (3) **IBM Order Management Pricing**
依所配置之訂單（作為共同跨通路計價服務）提供規則型計價。
 - (4) **IBM Order Management Quoting**
可用於建立及協議各項提案、將核准處理程序自動化，以及執行價格規則。
 - (5) **IBM Order Management Configurator**
可讓客戶、業務代表及通路夥伴依多重選項及品項特定商業規則，客製複式產品與服務。
 - (6) **IBM Order Management Store**
可讓商店員工管理實體商店庫存全球視圖：
 - (a) 即時庫存檢查及下訂單
 - (b) 替代履行選項
 - (i) 商店取貨
 - (ii) 從商店出貨
 - (iii) 由配送中心直接出貨
 - (c) 特殊訂單

(7) IBM Order Management Store Inventory Management

可讓「商店使用者」使用進階庫存位置資訊（藉由此資訊可在商店中找到庫存）及進階特性（例如：透過該商店進行近距離之多重訂單批次挑選）。

3.4 依使用付款服務

為因應本 IBM SaaS 所支援每小時尖峰「訂單行」數量超過被授權之尖峰「訂單行」數量上限之各曆月，「客戶」得從以下「供應項目標準」一節所定標準，增加激增功能。前揭激增功能之增量為每小時 1000 訂單行，並以依使用付費之方式計費。「客戶」於其已要求擴充處理容量之各月份之期間，應就此功能支付費用，惟需於該功能仍供「客戶」使用時，始予計費。本服務之訂購，需於預期激增功能即將發生時之該（該等）月份前至少 60 日為之。前項激增功能適用於下列供應項目：

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

3.5 On Demand Set-Up Services and Set-up Services

a. 若大部分之六個月內均未達到「正式作業備妥」，則「隨需應變設定」服務適用於逾越六個月設定期間之各個「基本訂用」供應項目。就本 IBM SaaS 未達「正式作業備妥」狀態之各月份，將予收取「隨需應變設定」該部分之費用。下列為所提供之「隨需應變設定」服務：

- IBM Commerce Service On Demand Set-up
- IBM Order Management Service On Demand Set-up
- IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up

b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up

本設定服務可建立額外「服務要求時數」，供「客戶」於超過「基本訂用」所含每月「服務要求時數」時使用。

c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up

本設定服務建立以訂用為基礎而提供之 Direct Connect 1 GB 供應項目。協助使用本供應項目時需要本設定服務。

d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

本設定服務建立以訂用為基礎而提供之 Direct Connect 10 GB 供應項目。協助使用本供應項目時需要本設定服務。

附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("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。

1. 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響本 IBM SaaS 可用性之 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三日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本 IBM SaaS 未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供本 IBM SaaS 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 IBM SaaS 回復時止，但不包括以下各項：

- a. 有關基於維修目的而排定或公布之停止時間；
- b. 非 IBM 所能掌控之原因；
- c. 因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；
- d. 不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；
- e. 「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試；
- f. 「延伸項目」；
- g. 「延伸項目」無法使用、呼叫或適當擴充至適用之 API 或「服務之使用者結束程式」；
- h. 不當使用「服務 API」或「服務」功能；
- i. 任何非 IBM 所能控制且會影響可用性之配置、設定或變更；
- j. 因「客戶」拒絕由 IBM 將「安全修補程式」提升至正式作業，或因「客戶」為阻擋該提升所為之其他行為，致 IBM 未能為該提升；或
- k. 對本 IBM SaaS 之使用超出適用「供應項目標準」上限。

IBM 將依各合約月份期間之 IBM SaaS 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 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別 IBM SaaS 供應項目被組合並以單一結合價格販售之組合 IBM SaaS，將根據組合 IBM SaaS 的單一結合每月價格來計算費用，而非以各別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算。「客戶」於特定時間僅限提交與一個個別 IBM SaaS 有關之「請求」。

2. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 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)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

*如 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

$\begin{aligned} & 30 \text{ 天「合約月份」, 總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ & - \text{「停用時間」 } 500 \text{ 分鐘} \\ & = 42,700 \text{ 分鐘} \end{aligned}$ <hr/> $\text{總共 } 43,200 \text{ 分鐘}$	$= \text{合約月份期間可用度達 } 98.8\% \text{ 時為 } 5\% \text{ 可用度扣抵}$
--	---

2.1 除外條款

本 SLA 不適用於下列項目或情況：(1) 試驗環境；(2) 「客戶」已違反本服務說明或本合約規定之重大義務，包括但不限於已購買之訂用層級，或違反「交易文件」所定付款義務；(3) 因「客戶」拒絕由 IBM 將「安全修補程式」提升至正式作業，或因「客戶」為阻擋該提升所為之其他行為，致 IBM 未能為該提升；(4) 延伸項目；「延伸項目」無法使用、呼叫或適當擴充至適用之 API 或 IBM SaaS 之使用者結束程式；(5) 不當使用 IBM SaaS API 或 IBM SaaS 功能；或 (6) 任何非 IBM 所能控制且會影響可用性之配置、設定或變更。