

IBM Cloud Service 描述

IBM Digital Data Exchange

以下是贵方订单的服务描述:

1. Cloud Service

以下描述了 Cloud Service 产品 (包括基本产品和可用的可选功能部件), 并在“订单文档”中选中。订单文档将包含所提供的报价和您从 IBM 接收的权利证明 (PoE), 以确认 Cloud Service 的开始日期和期限以及以及开具发票的时间。

1.1 IBM Digital Data Exchange

IBM Digital Data Exchange 是为您提供单一界面用于 Web 站点和移动页面标签的配置和部署的解决方案。

IBM Digital Data Exchange 支持您管理要部署在 Web 站点或移动站点上的 IBM 标签和 IBM 业务合作伙伴标签。IBM Digital Data Exchange 用户界面提供对添加标签过程的直接控制, 从而为用户提供基于规则集定义页面标签和页面组以确定标签执行的功能。购买 IBM Digital Data Exchange 之后, 您可对 IBM 标签、IBM 业务合作伙伴标签和定制 JavaScript 或专属代码在多种环境中的当前和先前的部署进行管理。

2. 安全描述

2.1 安全策略

IBM 将维护发布给 IBM 员工的隐私和安全策略。IBM 要求全球范围内支持 IBM 数据中心的个人参加隐私和安全教育培训, IBM 一贯是专注于信息安全的安全团队。我们每年都将复查和重新评估 IBM 的安全策略和标准。IBM 安全事件将根据全面的事件响应过程得到处理。

2.2 访问控制

IBM 维护客户数据的逻辑分离。客户数据驻留在其自己的特定于客户的模式下, 并且设计为通过 Cloud Service 或特定于客户的数据导出来访问。对 Cloud Service 和客户数据的访问权由客户指定的管理员进行控制和管理。访问客户系统时, IBM 使用多方面的认证和加密的 VPN 隧道技术。仅限为需要访问的个人提供访问权以维护和管理第三方数据中心设施内的 Cloud Service 和关联的硬件与软件基础架构。IBM 使用以 WPA2 (含 AES 加密算法选项) 加密的 WIFI (a/k/a 802.11) 网络流量, 并在访问包含客户数据的系统时提供非广播 SSID 和服务器与最终设备之间的双向认证。

2.3 服务集成和可用性

对操作系统资源 (OSR) 和应用软件的修改由 IBM 的变更管理流程监管。在网络基础架构内以及在 IBM 数据中心内工作的个人和处理 IBM 数据中心内数据的个人的工作站上使用硬件、软件、访问日志、只读访问权和加密控制, 以帮助减小传播和执行计算机病毒和其他形式的已知有害代码的可能性。IBM 通过标准 SSL (https) 连接使用网络间加密, 并且 IBM 基础架构采用针对端到端安全性的技术解决方案, 包括防火墙、入侵预防和反恶意软件技术。由经过授权的管理员定期执行传输控制协议/因特网协议 (TCP/IP) 漏洞扫描, 以检测和解决潜在的系统安全风险。IBM 仓库数据复制到 IBM 数据中心内的辅助存储器, 第三级归档 (磁带) 经过加密和复制, 以存储在第三方非现场灾难恢复设施内。

2.4 活动日志记录

IBM 将保留系统、应用程序、数据存储库、中间件以及能够进行日志记录活动并对其进行配置的网络基础结构设备的活动日志。IBM 保留日志用于记录 i) 成功和失败的登录访问尝试; ii) 成功和失败的从外部位置获取对基础架构访问权的尝试; iii) 更新对 OSR 的访问权尝试; 以及 iv) 使用系统或安全管理权限执行的活动。

2.5 物理安全

IBM 将访问权限制为仅 IBM 和 IBM 第三方提供的数据中心内经 IBM 数据中心授权的个人。IBM Cloud Service 环境包含针对物理访问权的多因素认证, 包括唯一代码和生物扫描, 以及全天候安全人员、安全人员值守和视频监控。IBM 禁止未经授权查看、复制、更改或删除包含客户数据的任何介质。使用至少 256 位 AES (或同等算法) 对存储客户数据的可移动介质 (包括 U 盘、CD 和 DVD) 进行加密。IBM 发放的笔

记本电脑和 workstation 需要实施全盘加密 (PGP)，其中需要获取访问特权才能访问敏感数据或客户数据。在复用任何介质之前，IBM 会通过任何技术方式销毁包含客户数据的可移动介质和任何移动设备（例如，磁盘、USB 驱动器、DVD、备份磁带、打印机和笔记本电脑），或者使此类物理介质上的客户数据无法识别并且无法再构建。IBM 粉碎废纸并以安全保密的方式来处置废纸，以使这些废纸不可读。

2.6 合规性

IBM 按照美国商务部安全港协议，每年对其隐私实践进行认证：通知、选择、向前传输、访问权与准确性、安全性以及监管和强制执行。每年在我们的生产数据中心内均执行行业标准审计 SSAE 16 类（原 SAS 70）或同等审计。IBM 检查与安全和隐私相关的活动，以验证其是否符合 IBM 业务需求。IBM 团队将定期执行评估和审计，以确认是否符合其信息安全策略。我们已为安全性审计、安全补丁的定期应用和密码管理与控制制定了安全策略。工作人员安全教育和意识培训将由 IBM 员工和供应商员工进行，每年一次。每年将提醒工作人员他们的工作目标和责任，以履行商业道德操守、保密性和 IBM 的安全义务。

3. 服务级别目标

IBM 努力确保提供给客户的 IBM Cloud Service 保持 99% 的可用率。SLO 是不属于合同承诺，而是 IBM 客户支持团队要通过其过程、技术和人员努力实现和超越的一组目标。

4. 权利和计费信息

4.1 收费计量

Cloud Service 根据“订单文档”中指定的以下费用标准之一提供：

- a. 百万服务器调用 (MSC) 是获取 Cloud Service 的计量单位。服务器调用是被某实体标识的跟踪访客启动的，作为标记事件的结果传递至 Cloud Service 并由其处理的数据。对于每个唯一的实体标识，由不同的实体标识处理的服务器调用将计为唯一的服务器调用。实体标识可分离和/或控制对 Cloud Service 中数据的访问权限，Cloud Service 可包含一个或多个您的 Web 站点上的已处理数据。每个 MSC 权利表示一百万服务器调用。客户必须获取足够的百万服务器调用权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间处理的服务器调用的数目。

4.2 费用和计费

Cloud Service 的应付金额在订单文档中指定。

5. 期限和续约选项

5.1 期限

Cloud Service 期限自 IBM 通知您可访问订单文档中描述的 Cloud Service 之日开始。订单文档的 PoE 部分将确认期限开始和结束的准确日期。在期限内，允许您联系 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴来提高您对 Cloud Service 的使用级别。我们将在订单文档中确认提高的使用级别。

5.2 Cloud Service 期限续约选项

您的订单文档通过将期限指定为以下一项，规定 Cloud Service 在期限结束时是否续约：

5.2.1 自动续约

如果订单文档规定您的续约自动进行，那么您可以在订单文档中所规定期限的到期日期前至少 90 天，以书面请求方式终止到期的 Cloud Service。如果 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期期限将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始期限相同。

5.2.2 持续计费

当订单文档表明您的计费连续进行时，您将能够继续访问 Cloud Service 并且将持续对 Cloud Service 的使用收到账单。要终止使用 Cloud Service 并停止持续计费过程，您必须提前 90 天向 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴提供请求取消您 Cloud Service 的书面通知。在取消访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向您开具账单。

5.2.3 需要续约

当订单文档声明续约类型为“终止”时，Cloud Service 将在期限结束时终止，并且将除去您对 Cloud Service 的访问。要在结束日期之后继续使用 Cloud Service，您需要通过您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的预订期限。

6. 技术支持

在订购周期内，为 IBM Cloud Service 产品和支持软件提供技术支持（如适用）。此类技术支持随附于 IBM Cloud Service，不可作为独立产品使用。

可在以下 URL 中找到技术支持信息：http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf。

7. 支持软件

- a. 该 Cloud Service 服务产品可能包含支持软件。您仅可以在与 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用支持软件，有效期为 Cloud Service 的期限。只要支持软件包含样本代码，您即具备开展样本代码衍生工作并按照该授权使用的额外权利。支持软件根据 SLA（如果有）提供，并作为 Cloud Service 的一项组件，但“按现状”提供。

8. 其他信息

8.1 权利详细信息

IBM Digital Data Exchange 的订购费中包含以下内容：

- a. 将为您提供 IBM Digital Data Exchange 的单一实例。
- b. 针对您使用 IBM Digital Data Exchange 的初始入门提供最长五 (5) 小时的远程交付实施服务的标准支持。服务无论是否使用所有小时数，都将在 IBM 通知您可访问可用的 Cloud Service 之日起的 90 天后到期。

8.2 隐私声明和策略

您同意 (i) 提供到您的 Web 站点的使用条款和隐私策略的清晰明确的链接，包括到 IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) 和您的数据收集和使用实践的链接；(ii) 提供声明，说明在访客的计算机上已由代表您工作的 IBM 放置 cookie 和 clear gifs/web 信标，并提供此类技术的用途和使用情况的说明；和 (iii) 按法律的要求，在您或者代表您的 IBM 将 cookies 和 clear gifs/web 信标放置到 Web 站点访客设备上之前，先获得 Web 站点访客的同意。

您了解并同意，IBM 可作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，从您（您的员工和承包商）在关于 Cloud Service 的使用中，通过跟踪等技术收集个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与您的交互。您确认，您将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行您的员工和承包商访问、更新、纠正或删除其所收集个人信息的请求。

8.3 派生的获益场所

按您识别为因 Cloud Service 而获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非您向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 Cloud Service 时列为主要获益场所的业务地址应用税项。您负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。