

IBM Cloud Service 描述

IBM Sterling B2B Services - 文件传输服务

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 Sterling B2B Services - 文件传输服务

IBM Sterling B2B Services - 文件传输服务是基于云的企业到企业 (B2B) 软件即服务解决方案，提供大型文件机器至机器传输服务，以便与挑选的客户交易伙伴社区传递数据。您的交易伙伴是与您具有业务关系的组织实体。IBM 将通过基于浏览器的可视性工具在 Cloud Service 中保留并提供过去 0-14 天数据的在线查看。将在 14 天后清除数据。但是，对于需要拣取数据的以下协议，数据供拣取 7 天，7 天后将清除数据：FTP、SFTP、FTPS 和 OFTP2。文件传输服务还包括：

- a. 文件加密涉及解密使用 PGP 加密的文件（IBM 与客户已交换此文件的密钥），并传输给您或者您的交易伙伴（如果适用）；或者使用 PGP 加密未加密的文件，然后传输给您或者您的交易伙伴（如果适用）。
- b. 文件压缩涉及解压缩以 .zip 格式压缩的文件，然后将其传输给您或者您的交易伙伴（如果适用）；或者将未压缩的文件压缩为 .zip 格式，然后传输给您或者您的交易伙伴（如果适用）。

IBM 将提供以下描述的基本产品的解决方案资源，用于规划、构建和实施 Cloud Service。这将包括以下阶段：

- c. 服务设计阶段为设计业务和技术环境。IBM 将提供对您的当前环境的评估，包括审查任何先前准备的架构文档，以及为硬件系统、通信、应用程序接口与交易伙伴需求的初始设置而收集的 IBM 认为需要的任何额外需求。
- d. 服务供应阶段是将现有交易伙伴社区（即，实体标识）迁移至 Cloud Service。IBM 将：
 - (1) 启动您与 Cloud Service 之间的连接，
 - (2) 启动您的交易伙伴与 Cloud Service 之间的连接，
 - (3) 根据 IBM 测试计划开展连通性测试，以及
 - (4) 与您协作管理交易伙伴社区的实施。
- e. 运营阶段为 IBM 对 Cloud Service 的日常运营进行管理。IBM 将在 Cloud Service 内运作并管理托管与文件传输基础结构相关的硬件和软件的设施。

1.2 可选功能部件

1.2.1 IBM Sterling B2B Services - 文件传输服务 - 延长数据保留时间

IBM Sterling B2B Services - 文件传输服务 - 延长数据保留时间涉及将数据（以千兆字节计算）存储预先确定的延长时间段。在“订单文档”中规定了要存储的数据量（按每月最后一天进行度量）和数据将保留的时间段。

1.2.2 IBM Sterling B2B Services - 文件传输服务 - 合作伙伴支持

IBM Sterling B2B Services - 文件传输服务 - 合作伙伴支持涉及为交易伙伴提供支持，包括回答交易伙伴有关 Cloud Service 的查询，以及确定您的交易伙伴使用 Cloud Service 过程中所报告的故障严重程度，以期与您协调此类故障的解决。IBM 将通过电子邮件或电话向交易伙伴提供支持。除了此级别的支持外，还有针对 Cloud Service 提供的标准支持。

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 要求支持 IBM 数据中心的人员参加隐私和安全教育培训。我们拥有一支信息安全团队。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

根据职责分工原则，仅允许经过授权的 IBM 支持代表根据需要访问客户数据。IBM 员工使用中间“网关”管理主机的双重认证。访问客户数据时，所有连接均为加密通道。所有往来托管环境的对客户数据的访问和数据的传输都将记入日志。在支持此 Cloud Service 的 IBM 数据中心内禁止使用 WIFI。

2.3 服务集成和可用性

对操作系统和应用软件的修改由 IBM 的变更管理流程监管。对防火墙规则的更改也由变更管理流程监管，并在实施前由 IBM 的安全人员审查。IBM 将全天候监控数据中心。经过授权的管理员和第三方供应商将定期进行内部和外部漏洞扫描，以帮助检测和解决潜在的系统安全风险。所有 IBM 数据中心均已使用了恶意软件检测（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）系统。IBM 数据中心服务支持在公用网络上传输数据的各种信息交付协议。如 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 和站点到站点的 VPN 等。传输之前将对针对非现场存储的备份数据进行加密。

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。为了尽可能降低篡改出现的可能性并启用中央分析、警报和报告功能，将在中央日志存储库中实时记录活动日志。将对数据进行签名以防止篡改。我们将对日志进行实时分析，并通过周期性分析报告检测异常行为。如果出现异常，操作人员将收到警报，并在需要时联系全天候待命的安全专家。

2.5 物理安全

IBM 坚持贯彻物理安全标准，旨在限制对 IBM 数据中心的未经授权的物理访问。数据中心只存在受限制的访问点，这些访问点由双重认证控制，并由监控摄像头监控。只有拥有批准访问权限的授权员工才能进入。操作人员将验证批准，并发放门禁卡，以授予必要的访问权限。获得此类门禁卡的员工必须交回其他门禁卡，并且在活动期间只能拥有数据中心的门禁卡。门禁卡的使用情况将记入日志。非 IBM 访问者在进入场所时需要登记，在场所中需要有相关人员陪同。收发区、装卸台和其他未经授权的人员可能进入场所的入口都受到控制和隔离。

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。IBM 每年在生产数据中心内执行行业标准 SSAE 16 审计（或同等审计）。IBM 检查与安全及隐私相关的活动，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。IBM 员工和供应商员工每年开展员工安全教育和培训。我们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. 服务级别承诺

IBM 为该 Cloud Service 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。您了解此 SLA 并不构成对您的保证。

3.1 定义

- a. “可用性积分”表示 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。“可用性积分”将以针对该服务的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- b. “索赔”表示由您根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，涉及在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- c. “约定的月份”表示在此期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 12:00 起至当月最后一天晚上 11:59 止。
- d. “停机时间”表示该 Cloud Service 的生产系统处理停止，并且您的用户无法使用具有许可权的 Cloud Service 的所有方面的时间段。停机时间不包含 Cloud Service 由于以下原因而不可用的时间段：

- (1) 出于维护目的而安排的中断；
- (2) 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
- (3) 由于您或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题；
- (4) 您未能遵守访问该服务所需的系统配置及未使用受支持的平台；或
- (5) IBM 遵守您或代表您的第三方向 IBM 提供的任何设计、规范或指示信息。

“事件”表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。

“服务级别”表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

3.2 可用性积分

- a. 为提出索赔，您必须在首次发现事件影响您使用服务的二十四 (24) 小时内通过 IBM 技术支持帮助热线对各项事件记录严重性 1 支持凭单（根据以下“技术支持”部分中的定义）。您必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 您必须在提出索赔的约定的月份结束后的三 (3) 个工作日内针对“可用性积分”提交“索赔”。
- c. “可用性积分”基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个约定的月份内达到的服务级别应用适用的最高“可用性积分”，如下表中所示。对于同一个“约定的月份”内相同事件的多次“可用性积分”，IBM 将不承担责任。
- d. 针对任何“约定的月份”奖励的“可用性积分”总分，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的总年度服务费用十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

3.3 服务级别

约定的月份内的服务可用性

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

可用性计算方法如下：**a)**“约定的月份”内的总分钟数（减去计划的系统停机分钟数），减去 **(b)**“约定的月份”内非计划停机的总分钟数，再除以 **(c)**“约定的月份”内的总分钟数（减去计划的系统停机分钟数），以百分比形式表示所得的分数。

示例：约定的月份内非计划内宕机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 200 分钟计划的系统宕机时间 - 500 分钟宕机时间 = 42500 分钟 <hr/> 总共 30 天的约定的月份内总计 43200 分钟（- 200 分钟计划的系统宕机时间） = 43000 分钟	= 2% 可用性积分，针对 98.8% 已达成的服务级别
--	------------------------------

3.4 关于此 SLA 的其他信息

此 SLA 仅提供给 IBM 客户，不适用于您的 Cloud Service 用户、访客、参与者和获准受邀者所提交的索赔或者 IBM 提供的任何测试或试用服务。此 SLA 仅适用于生产用途的 Cloud Service，不适用于非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发。

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. 实体标识是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。实体标识是 Cloud Service 内所表示实体的唯一标识。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或订单文档中所指定的评估期间 Cloud Service 中识别的实体标识数。

对于此 Cloud Service，不管交易实体的组织结构如何，实体标识都是交易实体的唯一标识。

- b. “千兆字节”是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数据（1,073,741,824 字节）。客户必须获取足够的权利以涵盖客户权利证明 (PoE) 或订单文档中指定的评估期间 Cloud Service 所处理的千兆字节总数。

4.2 费用和计费

Cloud Service 的应付金额在订单文档中指定。

4.2.1 部分月度费用

部分月度费用是按比例收取的日费率。部分月度费用以从 IBM 通知您可访问 Cloud Service 产品服务之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

4.2.2 盘盈

如果您对 Cloud Service 的实际使用超出订单文档中指定的权利，那么按照订单文档中指定的盘盈率，将对您开具针对盘盈的账单。

4.2.3 按需应变

在您使用按需应变选项的月份内，将按照订单文档中规定的费率对按需应变选项开票。

4.2.4 安装

在订单文档中指定安装费用。

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，您必须通过您的 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

订购周期中包含对 **Cloud Service** 的技术支持。可通过以上第 1 部分中所述的 **Premium** 支持服务选项增强标准技术支持。

常规手机和电子邮件支持开放时间如下：

美国东部时区周一至周五早 8:00 点 - 晚 11:00 点

非办公时间支持：

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间支持（除上述常规开放时间以外）。

支持热线：1-877-432-4300

电子邮件：scn_support@us.ibm.com

支持 Web 门户网站：<https://support.ibmcloud.com/>

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	关键业务影响/服务故障： 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内	全天候
2	重大业务影响： 服务的业务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止日期。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响： 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	极小业务影响： 查询或非技术请求	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间

7. 其他信息

- a. IBM (a) 可以编译和分析关于您使用 **Cloud Service** 的匿名、聚集、汇总数据，以及 (b) 准备报告、研究、分析和其他此编译和分析所生成的工作产品。
- b. IBM 可以将数据复制到 **Cloud Service** 环境的非生产服务器中，仅用于实现测试和提高 IBM 产品质量的目的。
- c. 在执行 **Cloud Service** 过程中，可以与第三方系统相互传输包括客户 ID 和密码的内容，也可通过第三方系统或网络（例如，因特网和其他互联服务）传输这些内容，IBM 对这些系统和网络没有控制权，IBM 也不承担任何责任。通过您贸易社区的 **Cloud Service** 环境传递的内容的发送方和接收方可能不会将此内容作为保密内容来处理。因此，如果您希望内容在 **Cloud Services** 环境中以及通过 IBM 和其他第三方网络传输时不可读或不可破译，应加密内容。您负责选择用于通过 IBM 和其他第三方网络传输内容的协议和方法并承担相关风险。
- d. **Cloud Service** 未设计为遵守美国健康保险可移植性和责任法案（“HIPAA”），不可用于传输或存储任何个人或单独可标识的医疗保健索赔数据或其他健康信息。
- e. IBM 必须批准用于向 IBM 传输数据（以及接收来自于 IBM 数据）的任何通信软件和设备。您负责获取相应的因特网服务帐户和连接以供访问 **Cloud Service**。
- f. 您能否成功使用 **Cloud Service** 将取决于您能否帮助确保您和您的交易伙伴执行以下操作：
 - (1) 实现您和 IBM 之间的连通性，并与 IBM 协作来测试您与 IBM 之间的联合连通性；
 - (2) 确保为各自的应用程序、硬件（包括安装和维护适当的防火墙以阻止未经授权的访问）、邮箱和传输提供足够的安全性并监控这些邮箱和传输；
 - (3) 检验数据准确性和完整性，并确保采用适当的安全措施来标识数据、处理和传输错误；

- (4) 即时通知 IBM 任何转换错误或故障、处理错误或故障、非标准传输、发送或接收传输故障，以及无法访问任何邮箱；
- (5) 设置适合的数据处理参数和传输参数；
- (6) 保证支持数据、文件和其他材料充足以支持 IBM 恢复重新执行 Cloud Service 提供的任何服务所需的所有数据、文件和其他材料（例如，卡片文件、磁带文件、磁盘文件和打印机输出）；并且
- (7) 维护业务连续性并与您的交易伙伴社区沟通期望，这涉及测试周期、迁移和 Cloud Service 转换。

7.2 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。