



IBM Cloud Service 描述

IBM Digital Recommendations

以下是贵方订单的服务描述:

1. Cloud Service 描述

订单文档中指定了您已订购的产品。为使用本 Cloud Service, 订单文档将包括 IBM 向您提出的报价和您从 IBM 接收的权利证明 (PoE), 以确认是否配置了 Cloud Service, 同时规定 Cloud Service 期限的开始和结束日期。

IBM Digital Recommendations 允许您自动化和优化定制个性化产品建议的过程。IBM 支持提供产品 (IBM Product Recommendations) 优化和普通内容 (IBM Content Recommendations) 优化, 两者都以您可以订购的单独解决方案形式提供, 如下所述。

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations 是一款 Cloud Service 服务产品, 与 IBM Digital Analytics 配合使用, 后者需要单独的 Cloud Service 预订。IBM Content Recommendations 服务产品可自动化和优化 Web 站点上定制个性化内容建议的过程。IBM Content Recommendations 用户界面支持您确定内容建议策略和定义您的特定业务规则以满足您的需要。

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations 是一款 Cloud Service 服务产品, 与 IBM Digital Analytics 配合使用, 后者需要单独的 Cloud Service 预订。IBM Product Recommendations 服务产品可在您的电子邮件营销活动和其他市场营销渠道中, 自动化和优化在您的 Web 站点定制个性化产品建议的过程。IBM Product Recommendations 用户界面支持您确定建议策略以满足您的需要。业务规则管理组件提供定义高级业务规则的图形用户界面, 这些业务规则能够覆盖或微调该解决方案关联算法提出的最终产品建议。所包含的 A/B 测试组件旨在运行 A/B/C & D 分割测试, 以确定不同产品推荐提供策略对站点访客转化带来的相关影响。

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent 提供与 IBM Product Recommendations 相同的服务, 而无需订阅 IBM Digital Analytics。

2. 安全描述

IBM 将实施和维护本部分描述的实践和过程。

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。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. 服务级别承诺

IBM 在向您提供 Cloud Service 之后，将提供以下 Cloud Service 的服务级别承诺 (SLA)。在以下“服务级别”表中列出了适用 SLA 的特定服务产品，此特定服务产品在描述 SLA 的本部分中将称为“服务”。

3.1 定义

- a. “应用程序停机时间”表示应用程序界面中 IBM 所托管部分的用户无法使用具有相应许可权的服务的所有方面的时间长度。进一步说，如果任一用户可使用其具有相应许可权的服务的任一方面，将不存在“停机时间”。
- b. “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。
- c. “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。
- d. “约定的月份”表示在该服务期限内的每个完整月份，度量方式为从格林威治标准时间当月第一天 00:00 起至当月最后一天 23:59 止。
- e. “停机时间”表示应用程序停机时间和/或入站数据收集停机时间，即该服务的生产系统处理停止，并且您的所有用户均无法使用具有相应许可权的服务的所有方面的时间段。停机时间不包含服务由于以下原因而不可用的时间段：
 - 出于维护目的而安排的中断。
 - 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害和因特网中断等）
 - 由于您或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题。
 - 您未能满足访问该服务所需的系统配置及未使用受支持的平台。
 - 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。

- f. “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。
- g. “入站数据收集停机时间”表示服务无法通过服务的入站数据处理元素收集入站数据的时间段。
- h. “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。

4. 可用性积分

- a. 为获得提出索赔的资格，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详细信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 您必须在要求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”将会基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。如果您报告同时发生“应用程序停机时间”的事件和“入站数据收集停机时间”的事件，那么 IBM 会将重叠的停机时间长度视为一个停机时间长度，而不是两个单独的停机时间长度。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. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的个别服务），“可用性积分”的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格，而非基于每个单项服务的每月订购费用。在任何“约定的月份”中，只能针对捆绑服务中的一项个别服务提出相关索赔，对于任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项服务有关的“可用性积分”，IBM 均不承担责任。
- e. 如果您通过转售交易（IBM 在此交易中对履行该“服务”及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买服务，那么“可用性积分”的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间所提供有效“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。
- f. 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 支付的年度服务总费用中十二分之一 (1/12) 的百分之二十 (20%)。

5. 服务级别

服务	适用的服务级别	
	约定的月份内的应用程序可用性	约定的月份内的入站数据收集可用性
IBM Product Recommendations	Y	Y
IBM Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent	Y	Y

约定的月份期间达成的服务级别	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% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
低于 97.000%	20%

“已达成的服务级别”百分比的计算方法为：(a)“约定的月份”内总分钟数减去 (b)“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 (c) “约定的月份”内总分钟数，并以百分比形式表示所得的尾数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 43,150 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，针对 99.884% 实现的服务级别
---	----------------------------------

6. 关于此 SLA 的其他信息

此 SLA 仅提供给 IBM 客户，不适用于您的服务用户、访客和参与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服务，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。如果您违反您的服务合同下的任何主要义务，包括但不限于违反任何付款义务，那么不能根据此 SLA 申请索赔。

7. 权利、付费、期限和支持信息

7.1 收费计量

Cloud Service 产品将根据以下标准出售：

- a. **服务项目**是获取服务所使用的一种计量单位。服务项目包含专业和/或培训服务，包括但不限于培训事件、业务分析或基于可交付成果的服务事件。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- b. **百万服务器调用 (MSC)** 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。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。
出于该 Cloud Service 产品的用途，客户标识与实体标识相同。
- c. **千收入换算单位 (TRCU)** 是获取 Cloud Service 的计量单位。收入换算单位是针对与 Cloud Service 相关的收入金额的与货币无关的度量。必须按照 http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table 中的表将特定于货币的收入金额换算为 RCU。每份 TRCU 权利代表一千 RCU。必须获取足够的 TRCU 权利，以涵盖订单文档中所指定的评估期间经 Cloud Service 处理或管理的收入额。
- d. **万美元销售收入**是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。万美元销售收入是您通过 Cloud Service 跟踪的“万美元”(USD) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。您必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间生成的总的美元销售收入。
- e. **万欧元销售收入**是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。万欧元销售收入是您通过 Cloud Service 跟踪的“万欧元”中所述的跟踪在线计划生成的收入额。您必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间生成的总的欧元销售收入。
- f. **万英镑销售收入**是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。万英镑销售收入是您通过 Cloud Service 跟踪的“万英镑”(GBP) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。您必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间生成的总的英镑销售收入。
- g. **百万日元销售收入**是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。百万日元销售收入是您通过 Cloud Service 跟踪的“百万日元”中所述的跟踪在线计划生成的收入额。您必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间生成的总的日元销售收入。
- h. **万加元销售收入**是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。万加元销售收入是您通过 Cloud Service 跟踪的“万加元”(CAD) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。您必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间生成的总的加元销售收入。
- i. **万澳元销售收入**是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。万澳元销售收入是您通过 Cloud Service 跟踪的“万澳元”(AUD) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。您必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间生成的总的澳元销售收入。
- j. **万新加坡元销售收入**是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。万新加坡元销售收入是您通过 Cloud Service 跟踪的“万新加坡元”(SGD) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。您必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间生成的总的新加坡元销售收入。
- k. **万巴西雷亚尔销售收入**是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。万巴西雷亚尔销售收入是您通过 Cloud Service 跟踪的“万巴西雷亚尔”(BRL) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。您必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间生成的总的巴西雷亚尔销售收入。

7.2 其他权利信息：IBM Product Recommendations Analytics Independent

该 Cloud Service 的订购中包含的内容如下所示：

- 根据 IBM 的评估，IBM 将向您提供适当数目的客户标识（1 到 50 之间），以满足您的建议需求。
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- 通过标准数据导入模块（类别定义文件，企业产品报告和预测指标）进行 IBM Digital Analytics 导入

7.3 费用和计费

7.3.1 计费选项

Cloud Service 产品的应付金额在订单文档中指定，如下所示：

- a. 预付总承诺金额
- b. 每月（延付）
- c. 每季度（预付）
- d. 每年（预付）

所选计费选项针对订单文档中指定的期限内有效。每个结算周期的应付金额将依据每月或每年订购费用和一年中结算周期数进行计算，并加上任何盘盈费用。

7.3.2 部分月度费用

部分月度费用是按比例向您收取的日费率，并且包含在其第一份发票中。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。

7.3.3 盘盈

如果您在任何季度（以日历年为准，从一月一日起）内对 Cloud Service 的实际使用超出订单文档中指定权利的三 (3) 倍，那么将按照订单文档中所指定，向您开具盘盈帐单。如果在指定的季度内为您提供产品或服务，将相应地按比例分摊盘盈。

7.3.4 按需应变

在您订购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。

7.3.5 设置

安装费用在订单文档中规定。

- a. 将在初始配置时按照订单文档中规定的价格和计费期限收取 IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup 费用。

7.3.6 远程服务（针对用户）

远程服务按“服务项目”收费标准购买，并且在订购时开具发票。无论是否使用所有小时数，服务将在购买之日起 90 天后到期。

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services
在客户开始使用 IBM Product Recommendations 或 IBM Product Recommendations Analytics Independent（如果适用）的过程中，最多提供 48 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置。
- b. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services
在开始使用 IBM Content Recommendations 的过程中，最多提供 48 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置。
- c. IBM Digital Recommendations Optimization
最多提供 20 个小时的远程咨询、最佳实践和支持，为已开始使用（或即将开始使用）IBM Product Recommendations 或 IBM Content Recommendations 的客户优化配置和使用。

7.4 期限和续约选项

7.4.1 期限

Cloud Service 期限自 IBM 通知您可访问订单文档中描述的 Cloud Service 部分之日开始。订单文档的 PoE 部分将确认期限开始和结束的准确日期，以及期限的续约方式或者是否续约。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包含变更。

7.4.2 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：

a. 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 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订单文档的 PoE 部分中的规定自动续约 1 年或与原始期限相同。

b. 持续计费

当订单文档记录您的计费连续进行时，您将能够继续访问 Cloud Service 并且将在持续计费基础上对 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 IBM 业务合作伙伴提供请求取消您 Service SaaS 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。

c. 需要续约

当订单文档记录续约类型为“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。

7.5 技术支持

订购周期中包含对 Cloud Service 的技术支持。

常规手机和电子邮件支持开放时间如下：

星期日晚上 8:00 – 星期五晚上 7:00 美国中央时区（不包括 IBM 公司享有的假期）

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：美国：1-866-493-2673（通过支持门户网站可获取其他电话号码）

电子邮件：cm_support@us.ibm.com

全天候支持门户网站：<https://support.ibmcloud.com>，或来自 Cloud Service 的支持链接，可提供联机知识库、FAQ、记录的培训、可下载的文档和凭单查看与更新。

实时交谈（针对与使用 Cloud Service 应用程序相关的业务问题）：美国中部时间星期日晚 8:00 点至星期五晚 6:00 点（不包括 IBM 公司节假日）

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

8. 其他信息

8.1 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；(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。

8.2 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。