

## IBM Incentive Compensation Management on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

### 1. Cloud Service

#### 1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud

这个基本的 Cloud Service 对基于可变条件的付费（如销售佣金和奖金计划）自动执行计算、报表和管理功能。每个基本 Cloud Service 包含一个生产实例、一个非生产实例和最多三年的数据历史记录。“生产”实例提供云环境中的产品的完整生产使用。Cloud Service 包含一个管理客户机，用于构建报酬计划逻辑，构造报告和配置 Cloud Service 的各个方面。它还包含一个 Web 门户网站，销售代表、操作人员和经理可通过该门户网站查看仪表盘，通过 Web 界面执行某些功能（例如，批准报酬计划文档，然后将其发送给员工）。

此 Cloud Service 还包括以下灾难恢复和内容备份服务：

- 如果发生灾难性的情况（此处的灾难定义为“不可抗力”，包括自然因素、恐怖活动、罢工、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、断电和断网，或者任何 IBM 合理控制范围之外导致 Cloud Service 不可用的任何其他因素），IBM 将努力利用 IBM 数据中心网络中的硬件、软件和网络基础设施恢复您对 Cloud Service 的访问，承诺在 14 天内恢复运行。
- 将使用以下描述的最新内容备份来恢复环境，恢复后，丢失的内容数据将不超过 24 小时的数据。
- 内容备份：每天执行一次备份并将备份复制到非现场位置，以防主位置发生不可抗力事件。IBM 将以滚动方式保留备份：每 7 天执行一次完整数据库备份，一周内随后每天执行一次比较差分备份。IBM 将保留最近 7 天的每日差分备份和先前 4 个完整备份（涵盖跨 28 天的活动）。由于创建了新的完整备份，将丢弃最早的版本。位于磁盘备份系统上的备份是加密的，在传输到非现场位置期间，数据也是加密的。

#### 1.2 IBM Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud

该选项为客户提供了作为单一“基于交易的收款人”使用 Cloud Service 的权利。“基于交易的收款人”是指当前直接或间接与客户接洽的“符合条件的参与者”（如以下“收费标准”部分中定义），由 Cloud Service 进行管理或跟踪，负责收取交易报酬。

#### 1.3 IBM Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud

该选项为客户提供了作为单一“非基于交易的收款人”使用 Cloud Service 的权利。非基于交易的收款人是目前直接或间接与客户接洽并由 Cloud Service 管理或跟踪以接收非交易性赔偿（包括但不限于奖金和受管业务目标）的合格参与者。

#### 1.4 IBM Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud

该选项为客户提供了作为单一“非活动收款人”使用 Cloud Service 的权利。非活动收款人是目前未直接或间接与客户接洽，但由 Cloud Service 继续管理或跟踪的合格参与者。

#### 1.5 IBM Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud

该选项为客户提供了作为单一“管理用户”使用 Cloud Service 的权利。“管理用户”是指参与激励报酬计划创建和/或日常管理的个人。

#### 1.6 IBM Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud

客户必须获取足够的 IBM Incentive Compensation Management Data Volume 权利以涵盖 Cloud Service 每月处理的客户数据量。IBM Incentive Compensation Management Data Volume 权利按本文档的“收费标准”部分中定义的“百万记录行”标准进行销售。数据量通过 Cloud Service 进行监视，并且可能需要接受审计。

## **1.7 IBM Incentive Compensation Management Single Tenant Premium on Cloud**

该选项为客户提供一个专用的物理数据库服务器，而不是物理上与通过已完成的订单获得授权的其他方的数据库共享服务器。

## **1.8 IBM Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud**

随收款人的初始订单提供一 (1) 个生产和一 (1) 个非生产实例。如果通过已完成的订单获得授权，那么该选项为 Cloud Service 的额外生产实例。

## **1.9 IBM Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud**

随收款人的初始订单提供一 (1) 个生产和一 (1) 个非生产实例。如果通过已完成的订单获得授权，那么该选项为 Cloud Service 的额外非生产实例。只能用作为客户的非生产活动的一部分。

## **1.10 IBM Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud**

如果客户购买 Data History Premium on Cloud 选项，Cloud Service 可包含最多 7 年的数据历史记录，而不是基本 Cloud Service 中包含的 3 年数据历史记录。

## **1.11 IBM Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud**

如果客户购买 Disaster Recovery Premium on Cloud 选项，IBM 将在发生不可抗力事件（如上面 1.1 节所述）导致 IBM 无法运行 Cloud Service 后的 5 天内恢复 Cloud Service 的运行。

## **1.12 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud**

该选项帮助客户提升已购买的 IBM Incentive Compensation Management on Cloud 的单一生产、QA 或开发实例的性能。IBM 通过使用其针对客户模型优化的 PureData Systems Mako Ultralite（或类似兼容）设备来执行 Cloud Service，实现此类性能提升。

## **1.13 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance Plus on Cloud**

该选项帮助客户提升已购买的 IBM Incentive Compensation Management on Cloud 的单一生产、QA 或开发实例的性能。该选项通过使用其针对客户模型优化的 PureData Systems Mako 6（或类似兼容）设备来执行 Cloud Service，从而提供比 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud 更高的性能。

## **1.14 IBM Incentive Compensation Management with Watson Analytics on Cloud**

此 Cloud Service 选项通过云提供统一的分析体验，并借助 IBM Watson Analytics 功能帮助用户关注于影响其业务的动因。通过自动执行数据访问和预测分析步骤，Cloud Service 可识别并解释隐藏的模式和关系，更快速地了解所发生的状况。IBM Watson Analytics 功能仅限于 IBM SaaS 产品中存储的数据。

此 Cloud Service 选项包括以下功能：

- 结合用户体验 - 以允许用户了解其数据并与数据交互的形式来演示数据和洞察。
- 数据发现 - 以直观方式探究数据并与数据交互，以找出模式并挖掘洞察力。
- 指导式分析发现 - 嵌入预测性分析，自动执行统计关联和关键动因分析。
- 自然语言对话 - 使用熟悉的业务术语，通过关键字驱动的英语界面与数据交互。
- 数据访问 - 自动访问，然后以独特方式对客户的数据分析就绪情况进行评分，突出显示可能影响结果的潜在数据问题。
- 装入包含不超过 10,000,000 行和 500 列的 .xls、xlsx 或 csv 文件。
- 总存储容量 100 GB，其中数据存储内容包含装入云环境的源文件和在应用程序内创建的内容。
- 导出至 PPT 文件格式。
- 信息图
- 到以下各项的连接：DropBox、Box 和 Microsoft OneDrive

## 2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 Cloud Service 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会对 Cloud Service 的安全性降级。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港认证。

## 3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

### 3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的四个工作日内提交未能满足 SLA 的索赔支持凭单。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 适用最高的赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

### 3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
99% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
低于 95.0%	10%

\* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 476 分钟

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 476 \text{ 分钟停机时间} \\ = 42,724 \text{ 分钟} \\ \hline \text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{array}$	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.9% 的可用性
--	---------------------------------

## 4. 技术支持

在订购期间，根据 <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> 或后续由 IBM 提供的 URL 中的 IBM SaaS 支持手册之规定，在此 Cloud Service 的有效期内提供技术支持。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

## 5. 权利和计费信息

### 5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **访问权** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。“访问权”即使用 Cloud Service 的权利。客户必须获得单独的访问权利才能在客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期内使用 Cloud Service。
- b. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。
- c. **合格参与者** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。每个符合条件参与 Cloud Service 所管理或跟踪的任何服务交付计划的个人或实体都称为一个“合格参与者”。必须获得足够的权利，以涵盖在 PoE 或交易文档中所指定的评估期间在 Cloud Service 内管理或跟踪的所有符合条件的参与者。
- d. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- e. **百万记录行** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。记录是表示 Cloud Service 管理的任何物理或电子文档的数据，包括但不限于通话详细记录、发票、计划、采购订单、报价、收据、退货、销售订单、计划安排和装运。记录行是使用 Cloud Service 处理的记录中的行项。每个百万记录行权利表示一个百万记录行。客户必须获取足够的百万记录行权利以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 处理的记录行总数。

### 5.2 未满一个月的收费标准

交易文档中指定的未满一个月的收费标准可按比例进行评估。

### 5.3 盘盈费用

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户收取盘盈费用。

## 6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

## 7. 附加条款

客户同意 IBM 可在出版物或市场营销通信中将客户公开称为 Cloud Services 的订户。

### 7.1 个人信息处理

Cloud Service 可以帮助客户输入和管理包含适用隐私法所规定的个人和敏感个人信息的内容：

- 联系人信息（例如，地址、电话和手机号码、电子邮件）
- 敏感个人信息（例如，身份证号、出生日期、公民资格、护照号码等）
- 雇佣信息（例如，教育、工作经历、工作地点、薪资福利和业绩）

此 Cloud Service 并非旨在满足任何受管控内容（例如，个人信息或敏感的个人信息）的特定安全要求。客户负责确定在客户使用的与 Cloud Service 有关的内容类型方面，此 Cloud Service 是否符合客户需求。

## 7.2 Cookies

客户了解并同意，在 **Cloud Service** 正常运行和支持过程中，**IBM** 可向客户（您的员工和承包商）通过跟踪和其他技术收集有关 **Cloud Service** 的使用情况的个人信息。**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/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 **IBM** 在遵守适用的法律的情况下，在 **IBM**、其他 **IBM** 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分包商在何处开展业务。**IBM** 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

## 7.3 内容销毁

**IBM** 将在 **Cloud Service** 到期或取消时销毁客户的数据或内容，或者根据客户的请求而提前销毁。

## 7.4 客户企业外部的用户

出于 **Cloud Service** 的目的，客户可以为客户企业外部的用户提供访问权。可以将此类用户视为 **Cloud Service** 用户并相应地授予权限。客户仍负责确保 **Cloud Service** 用户遵守这些条款。

## 7.5 非生产限制

如果将 **Cloud Service** 指定为“非生产”，那么 **Cloud Service** 仅可用作客户的非生产活动的一部分，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、基准评测、登台、质量保证活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 **Cloud Service** 的插件或扩展。

## 7.6 合规性管理计划

**Cloud Service** 可用于帮助客户满足合规性义务，该义务可能基于法律、法规、标准或实践。**Cloud Service** 提供的任何指示、建议用法或指南并未包含法律、财务或其他专业建议，提醒客户自己寻求法律顾问或其他专家顾问的建议。客户自行负责确保客户及其活动、应用程序和系统遵守所有适用的法律、法规、标准和实践。对 **Cloud Service** 的使用并不能保证遵守任何法律、法规、标准或实践。

## 7.7 第三方站点和服务

如果客户或 **Cloud Service** 用户将“内容”传输到一个通过 **Cloud Service** 链接或访问的第三方 **Web** 站点或其他服务，那么客户和 **Cloud Service** 用户将向 **IBM** 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，并且此类交互仅限于在客户和第三方 **Web** 站点或服务之间进行。**IBM** 不对此类第三方站点或服务进行任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

## 7.8 禁止使用

**Microsoft** 禁止以下使用：

“禁止高风险使用”：客户不得将 **Cloud Service** 用于 **Cloud Service** 故障可能导致任何人员死亡或严重身体伤害，或者严重物理或环境破坏（“高风险使用”）的任何应用或情境。高风险使用的示例包括但不限于：飞机或其他方式的大批人员运输、核设施或化工设施、生命支持系统、植入式医疗设备、机动车辆或武器系统。高风险使用不包括将 **Cloud Service** 用于管理目的，以存储配置数据、工程设计和/或配置工具，或其故障不会导致死亡、人身伤害或严重物理或环境破坏的其他非控制应用。这些非控制应用可以与执行控制的应用之间实现通信，但不能直接或间接对控制功能负责。