

IBM Sterling Web Forms

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

IBM Sterling Web Forms 可促进客户与客户授权的任何 Cloud Service 第三方用户之间的电子商务，此类第三方可访问 Cloud Service 以与客户交换数据，或者代表客户使用 Cloud Service (“访客用户”)。它使访客用户能够通过受支持的因特网浏览器访问 Cloud Service Web 站点，以便查看和处理电子表单。此 Cloud Service 为客户和访客用户提供对由客户及其访客用户上传的内容的查看。

Cloud Service 包含以下功能：

- 管理站点 - 允许 Cloud Service 用户生成公告、查看一系列关于访客用户活动的预定义报告，并管理当访客用户处理交易时帮助向访客用户提供预定义选项和数据的数据库。
- Web Forms 用户站点 - 在允许访客用户查看可通过受支持因特网浏览器查看的用户可读界面中显示的电子商务文档的同时，使访客用户可通过因特网连接与客户进行电子商务。
- 文件夹搜索和详细信息 - 为 Cloud Service 用户提供对访客用户的收件箱、发件箱、归档和回收站文件夹中的文档的查看。

此 Cloud Service 将支持客户输入和管理包含适用隐私法下视为个人信息 (PI) 的内容，包括联系人信息（姓名、地址、电子邮件、电话号码、员工标识、成本中心）和技术标识（用户名、密码、IP 地址、MAC 地址）。IBM 将履行客户、客户的员工或访客用户访问、更新、纠正或删除此类个人信息的请求。

此 Cloud Service 并非旨在满足敏感的个人信息的、受保护的个人信息或其他受管控内容的任何特定安全要求。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。在任何情况下，客户都不应使用此 Cloud Service 收集、处理或存储受保护的个人信息。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 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降低 Cloud Service 的安全性。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港认证。Cloud Service 在 IBM 网络与客户端或其他第三方网络之间传输数据时不加密内容。在停下以等待数据传输时，Cloud Service 不加密内容。客户负责在将内容添加到 Cloud Service 前加密内容。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。本 SLA 并不是一项保证。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三个工作日内提交支持凭单，提出因未满足 SLA 的索赔。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 应用适用的最高赔偿，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。

对于捆绑 Cloud Service（打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个 Cloud Service 服务产品），赔偿的计算将基于捆绑 Cloud Service 的每月单一组合价格，而不是每个单项 Cloud Service 的每月订购费用。在给定时间内，客户只能对一个单项 Cloud Service 提交相关索赔。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

约定的月份期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 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%。

“可用性”（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
---	---------------------------------

4. 技术支持

当 IBM 通知客户可以访问 Cloud Service 后，将通过电话、电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统提供 Cloud Service 技术支持。IBM 作为任何此类技术支持的一部分提供的任何增强、更新和其他资料都视作 Cloud Service 的一部分。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

《IBM 软件即服务支持手册》中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。

以下严重性用于跟踪 Cloud Service 的支持凭单：

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： 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止期限。	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

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：

- **实体标识** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实体标识是唯一标识，在 Cloud Service 环境中可通过不同术语指示，包括但不限于 Cloud Service 内的客户标识、合作伙伴标识、供应者标识、供应商标识或 EDI 标识。客户必须获取足够的权利以涵盖客户的交易文档中所指定的评估期间在 Cloud Service 中包含的实体标识总数。

对于 IBM Sterling Supplier Portal，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。

5.2 安装费用

根据“交易文档”中规定的价格及计费期限收取一次性安装费用。

5.3 部分月度费用

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

5.4 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。

5.5 按需应变费用

客户请求激活按需应变部分之后，将适用交易文档中指定的按需应变费用。

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 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 30 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续约。

对于持续使用，在客户提前 30 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 30 天期限过后的日历月末终止。

7. 其他信息

7.1 内容处理

作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可通过跟踪等技术，从客户（客户的员工和承包商）收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。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。

对于在所有欧盟成员国、冰岛、列支敦士登、挪威和瑞士进行的交易，以下条款适用：客户同意 IBM 将内容（包括个人数据，对于该术语的定义，请参阅欧盟指令 95/46/EC）跨国家或地区传输到以下国家或地区：澳大利亚、加拿大、法国、德国、印度、爱尔兰、荷兰、英国和美国。客户同意 IBM 在合理决定有必要提供 Cloud Service 时，可在提前通知的情况下对此国家或地区位置列表进行更改。关于转移欧盟经济区瑞士个人数据，各方或其相关的关联公司将根据 EC Decision 2010/87/EU（可选条款已移除）另行制订其相应角色的标准的无修改欧盟模型条款协议。即使是由关联公司签订的协议，这些协议下所产生的争议或责任都将被各方视为由于此协议条款产生的争议或责任。

7.2 编译的数据

IBM (i) 可以编译和分析关于客户使用 **Cloud Service** 的匿名、聚集、汇总数据，以及 (ii) 准备报告、研究、分析和其他此编译和分析所生成的工作作品（统称为“编译的数据”）。IBM 保留对编译数据或其中包含的全部所有权。

IBM 可以将客户的数据复制到 **Cloud Service** 环境的非生产服务器中，仅用于测试和提高 IBM 产品质量的目的。

7.3 访客用户访问权

客户的访客用户也许需要签署由 IBM 提供的在线协议才能访问和使用 **Cloud Service**。客户对这些访客用户负责，包括但不限于：a) 访客用户提出的与 **Cloud Service** 相关的任何索赔，b) 因访客用户产生的费用，或 c) 访客用户对 **Cloud Service** 的任何误用。

7.4 数据传输

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，因此 IBM 也不承担任何责任。通过客户的交易社区的 **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。如果客户希望内容在 **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，客户应加密内容。客户负责选择用于通过 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。

仅用于提供 **Cloud Service** 的目的或依据适用法律或法律程序的要求，IBM 可以传输或存储客户或其客户、供应商以及与客户具有业务关系的组织实体（“交易伙伴”）所在国家和地区以外的内容。

Cloud Service 可能包括通过与 IBM 直接连接或者由第三方提供的一个或多个网关或网络的互联（“互联服务”，每个第三方称为“互联提供商”）与客户的交易伙伴来回传输内容。除非客户与互联提供商之间的单独协议另行规定，否则任何互联提供商都不承担与 **Cloud Service** 相关的任何责任。

7.5 设置

客户将免费为 IBM 提供对客户系统、信息、个人和资源的充分的访问权，并履行客户的其他职责以设置 **Cloud Service**。