

## IBM Cloud Service 描述

## IBM Multi-Enterprise Relationship Management

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服务），并在“订单文档”中指定。针对此 Cloud Service，订单文档将包括所提供报价和您将收到的权利证明 (PoE)，以确认 Cloud Service 的开始日期与期限和发票开具时间。

### 1.1 IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management 为您提供组织合作社区的工具；高效、自助和分布式过程；监控合作伙伴的参与并提供其可视性。您可以授权贸易伙伴或其他第三方访问 Cloud Service，以与您交换数据，或者代表您使用 Cloud Service（“访客用户”）。通过受支持的 Internet 浏览器，Cloud Service 向这些访客用户提供在您的指导下查看和参与活动以支持合作伙伴与您的交互。Cloud Service 支持您的访客用户查看您或者您授权的任何用户所创建、提供、上载或传输的信息、软件和数据。Cloud Service 具体包括：

- a. 向您提供**合作伙伴管理**，允许您通过向合作伙伴发送邀请将其包含在 Cloud Service 中，使他们注册您的 Cloud Service 实例。还提供合作伙伴中心视图，允许您查看每个合作伙伴的详细情况，包括组织、合作伙伴管理员联系人、合作伙伴用户联系人、分配到合作伙伴的属性以及每个分配到该合作伙伴的活动的状态。
- b. **用户管理**功能，向您的管理员提供以向 Cloud Service 添加其他用户，向合作伙伴管理员提供，以向 Cloud Service 添加合作伙伴组织内的用户，方法是向处于各自层次结构中的用户发出邀请。
- c. **通过活动参与**，具有独特的活动创建、执行和监控自助界面。在活动定义阶段，您可以通过使用活动设计器创建活动，来建立工作流以吸引合作伙伴参与分布式活动。
- d. **活动设计器**，帮助您在活动定义阶段，根据特定的业务需要为合作伙伴创建自己的活动集合。活动设计器提供交互式的图形化直观工作流和用户界面表示，以呈现给合作伙伴。活动设计器包括以下组件：
  - 任务流程设计器 - 用于定义任务流程。
  - 对话流程设计器 - 用于定义特定任务的对话流程。
  - 对话外观设计器 - 用于定义呈现给合作伙伴的对话。
- e. **合作伙伴属性**，可创建并将其分配给合作伙伴，以帮助组织和划分合作伙伴群。使用专门适用于您的标准（如行业、合作伙伴规模、产品、区域、技术功能等），将合作伙伴划分为组。在推出活动以帮助确定要邀请其参与的合作伙件时，也可以使用合作伙伴属性。
- f. **活动推出**，您可以使用该功能来向合作伙伴介绍新活动。此活动推出功能允许您设置活动的名称、选择将要参与该活动的合作伙伴组、确定活动的持续时间并根据活动的进度建立合作伙伴的检查点。
- g. **合作伙伴界面**，使合作伙伴通过自助界面参与活动。该自助服务界面允许您选为可参与活动的合作伙伴以及接到新活动通知的合作伙伴在活动定义阶段，按照您规划的以下步骤参与活动。
- h. **活动监控**，允许您通过屏幕监控活动的进度，该屏幕可集中显示每个合作伙伴的进度汇总。您能够集中查看合作伙伴工作流程中的成功、延迟和失败情况。您可以实时查看合作伙伴已完成的步骤以及尚未完成的步骤，获得对合作伙伴进度的进一步洞察。合作伙伴同样可以查看您所看到的活动进度。
- i. **活动批准**，允许您审核指定在进行活动中下一个步骤之前要提供批准的活动步骤。
- j. **安全和灵活的基础结构**，包含 REST API 集成组件，允许您将记录系统以及其他服务和应用程序集成到 IBM MRM 中。API 可以添加到活动中的不同点中。IBM MRM 包含 API 配置选项，作为其活动设计器的一部分。

- k. **文件共享**，对您和您的合作伙伴可用，用于上载和共享文件，以支持活动完成。您还能够上载可用于支持定制 Cloud Service 实例以及用于活动设计器的图像文件。您和您的合作伙伴总共文件容量限制为 750 GB。
- l. **测试和改进**，允许 IBM (a) 编译和分析关于您使用 Cloud Service 的匿名、聚集、汇总数据，(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（统称为“编译的数据”），以及 (c) 将您的数据复制到 Cloud Service 环境内的非生产服务器上，专门用于测试和改进 IBM 产品的品质，最长期限为 180 天。IBM 保留对编译数据的全部所有权。

## 1.2 可选服务

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** 产品通过虚拟 LAN 进行专门的应用程序和数据库处理和分离，为您提供更高级别的数据隔离。
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** 产品为您提供预先确定的延长数据保留时间的选项。数据保留的时间段将以 1 年为单位增加。根据订单文档中的规定，总计延长的数据保留时间将由所获得的该可选服务实例总数决定。

## 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 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 and 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您的工作目标和责任，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 Cloud Service 的将来升级费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- b. “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。
- c. “索赔”表示根据本 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. “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) 已安排或已发布的维护中断；
  - (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 Cloud Service 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。
- e. “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。
- f. “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 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 的可用性

可用性 (在“约定的月份”期间)	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”（以百分比形式表示）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。

示例：约定的月份内宕机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	

### 3.4 关于此 SLA 的其他信息

此 SLA 仅提供给 IBM 客户，不适用于您的服务用户、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。SLA 仅适用于生产用途的 Cloud Service。它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订单文档中所指定的评估期间在 Cloud Service 服务产品中包含的实体标识总数。

对于 IBM Multi-Enterprise Relationship Management，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. “实例”是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置的访问。客户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可供访问和使用的的所有 Cloud Service 实例。

### 4.2 费用和计费

Cloud Service 的应付金额在订单文档中指定。

### 4.3 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。

### 4.4 盘盈费用

如果评估期间您对 Cloud Service 的实际使用超出了订单文档的 PoE 部分所声明的权利，那么将按照订单文档中的规定向您开具盘盈账单。

## 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，您将能够在期限终止后继续访问 **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。

**常规手机和电子邮件支持开放时间如下：**

美国东部标准时区，星期一 - 星期五早 8:00 点 – 晚 8:00 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：1-855-646-5629

电子邮件：[mrm@us.ibm.com](mailto:mrm@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	<b>关键业务影响/服务故障：</b> 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	<b>重大业务影响：</b> 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	<b>轻微业务影响：</b> 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	<b>极小业务影响：</b> 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. 安全港合规性

**IBM** 尚未确定 **Cloud Service** 是否符合美国与欧盟和美国与瑞士安全港框架。

## 8. 其他信息

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：

- a. 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；
- b. 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；
- c. 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；
- d. 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；
- e. 设置适合的数据处理参数和传输参数；

- f. 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
- g. 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。
- h. 您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。您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。

## 8.1 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。

## 8.2 数据收集

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。