IBM Partner Engagement Manager

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的云服务。客户表示缔约方及其授权用户和云服务接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. 云服务

IBM Partner Engagement Manager 为客户提供工具访问权，以组织其客户的合作伙伴社区。客户可以授权贸易伙伴或其他第三方访问云服务，以便与客户交换数据，或代表客户作为访客用户使用云服务。可能为访客用户提供以下能力：查看和参与客户指导的用于支持合作伙伴与客户互动的活动，查看客户或者客户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。可以在公共云或专用云上部署 IBM Partner Engagement Manager 服务。此外，客户可选择使用 Partner Engagement Manager Service 的本地功能部件以在其防火墙之后保留某些方面的数据以及对此数据执行操作的某些方面的相应服务。此云服务包括：

a. 合作伙伴管理，允许客户通过向客户的合作伙伴发送邀请将这些合作伙伴包含在云服务中，支持他们注册客户的云服务实例。合作伙伴中心视图，允许客户查看每个合作伙伴的详细情况，包括组织、管理员联系人、用户联系人、分配到合作伙伴的属性以及每个分配到合作伙伴的活动的状态；

b. 用户管理，支持客户管理员添加其他用户，支持合作伙伴管理员添加合作伙伴组织内的用户，方法是在客户各自层次结构中发出邀请；

c. 将合作伙伴界面用作自助界面，以进行活动创建、推广、执行和监控。在活动定义阶段，客户可以使用活动设计器根据客户的特定业务需要为合作伙伴创建一组活动，并建立工作流以使客户的合作伙伴参与分布式活动。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：

   - 任务流设计器 - 用于定义任务流程；
   - 对话流设计器 - 用于定义特定任务的对话流；
   - 对话外观设计器 - 用于定义呈现给合作伙伴的对话；

d. 能够创建和分配合作伙伴属性，以帮助组织和划分合作伙伴群。使用专门适用于客户的标准（如行业、规模、产品、区域、技术功能等），将合作伙伴划分为组。在推出活动以帮助客户确定要邀请其参与的合作伙伴时，可以使用合作伙伴属性；

e. 活动监控，支持客户通过用户界面监控活动的进度，该用户界面可集中显示每个合作伙伴的进度汇总，包括已建立工作流的成功、延迟和失败的视图。客户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客户所看到的活动进度。

f. 活动批准，支持客户审核其已指定在进行活动的下一个步骤之前需要提供批准的活动步骤。

g. 安全和灵活的基础结构，包含 REST API 集成组件，允许客户将客户的记录系统以及其他服务和应用程序与云服务集成。API 可以添加到活动中的不同点中。此云服务包含 API 配置选项，作为其活动设计器的一部分；

h. 文件共享，支持客户和客户的合作伙伴上载和共享文件，以支持活动完成。客户还能够上载可用于支持定制客户的 IBM SaaS 实例以及用于活动设计器的图像文件。IBM SaaS 将集合文件容量限制为 750 GB。如果客户使用本地功能部件，将不会限制客户的集合文件容量；以及

i. 清除功能，可能会清除时间超过 180 天的已关闭活动。在 IBM Partner Repository 中找到的联系人和配置数据将不会被清除。此外，如果客户使用本地功能部件，客户可以选择是否清除活动数据。

此云服务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）。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。

1.1 云服务限制

云服务不包括：

a. 链接至云服务或通过云服务访问的第三方 Web 站点，客户或云服务用户由此将“内容”传输到通过云服务链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务；

b. IBM 所需的客户资源，用于向云服务提供（包括但不限于）对客户系统、信息、人员和资源的足够访问权，并履行有助于“设置服务”的其他客户职责。此类客户负责的事项应免费向 IBM 提供。IBM 不负责因客户延迟履行与设置服务相关的客户责任所造成的任何延迟，或无法执行设置服务；

c. 客户安全，客户负责确保每个云服务用户保护其帐号标识和密码信息，并对代表客户访问云服务用户帐户或使用云服务的人员进行控制；或者

d. 客户的基础架构。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

通过虚拟局域网进行专门的应用程序和数据库处理和分离，为客户提供更高级别的数据隔离。

1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

为客户提供保留客户已关闭活动数据的选项，以避免数据在常规清除计划中被清除。根据购买的一年期保留期的数量，该时间范围可以延长一段时间。

1.3 设置服务

为了让 IBM 交付服务项目和维护服务，客户将：

a. 指定一名客户联络人，他是与云服务相关的所有沟通的联络人，并且

   (1) 有权在与云服务相关的所有事项中代表客户行事；

   (2) 充当 IBM 与客户方所有参与云服务的部门之间的联络人；

   (3) 参与项目状态会议，在 IBM 提出请求后的三（3）个 工作日内获取并提供信息、数据和决策；

   (4) 根据需要帮助解决并逐级提出客户组织内的云服务问题；并且

   (5) 向 IBM 提供对客户的云服务的访问权限；

b. 向 IBM 提供对客户的云服务的访问权限；

c. 向 IBM 提供所有外部交互的远程访问权限；

d. 配合完成客户的任务和活动；

e. 确认并同意这些服务旨在支持实施云服务的一个业务领域，并且有一组需求。云服务支持多个业务领域的部署，但是额外的业务领域可能需要额外的服务项目；

f. 提供与所购买的服务项目相关的客户业务需求；

g. 负责开发和实施测试计划、对应测试脚本和相关数据；

h. 负责最终用户业务流程的开发，以及面向最终用户的支持服务的开发和交付；

i. 如果第三方的工作可能会影响 IBM 提供服务的能力，与第三方接洽之前咨询 IBM，并对第三方的管理和责任履行负责。

1.3.1 服务项目定义

a. **活动** – 定义为将由客户的访客用户在云服务内部执行的工作流程配置，用于执行多种任务。

b. **活动测试** – 定义为在完成活动开发、活动单元测试并将其移至生产环境后，测试活动需要遵循的流程。总体上，活动可分为两个类别，每个类别的测试定义如下：

   (1) **加载活动** – 该活动为客户的合作伙伴提供一种方法来通过选择的协议（例如，SFTP、AS2）自行加载至客户系统。客户也可以选择代表合作伙伴执行加载操作。如果客户尚未购买 Campagin Management，但是已选择合作伙伴来执行自行加载，IBM 将协助客户将加载活动推

广至前 10 个合作伙伴，并且将与客户密切合作，与这 10 个合作伙伴进行进一步沟通，直到有其中两个合作伙伴同意参与为止。届时，客户将负责与其余 8 个合作伙伴进行后续沟通。无论合作伙伴执行自行加载还是客户代 表其进行加载，IBM 将在实际加载过程中，通过提供错误和问题解决方案，为前 2 个合作伙伴提供资源支持，从而确保这两个合作伙伴成功完成实施。此目的在于在将活动移至生成环境中的前 2 周内帮助前 2 个合作伙伴完成加载。如果客户已购买 Campaign Management，请参阅下列 Campaign Activity Execution Service 部分，了解 IBM 为客户的合作伙伴提供加载帮助的时间长度信息。

(2) **非加载活动** – 指不涉及加载的活动（例如，证书更新）。在活动移至生产环境后，IBM 将协助客户对每一项非加载活动进行测试。测试需在 5 天之内完成，可与实际合作伙伴配合完成，也可与模拟合作伙伴配合完成。

c. **合作伙伴周期** – 定义为尝试使用单组联系人信息来联系访客用户。

d. **模拟合作伙伴** – 定义为模拟外部访客用户的客户员工。

e. **推广** – 定义为支持在云服务中启动活动需遵循的流程，由以下三部分构成：

- 加载合作伙伴概况文件数据；
- 加载合作伙伴传输数据；以及
- 执行活动的推广功能。

f. **营销活动** – 定义为使用一个或多个推广活动来执行活动。

1.3.2 服务项目

a. IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement

IBM 将提供远程交付的服务来设置云服务。服务将包含以下任务：

(1) 定义和记录高级别解决方案，以包含 Partner Engagement Manager 门户网站（“PEM”）；Partner Repository（“PR”），包括 PR REST API 服务器，支持 DB2 数据库；以及 Partner Provisioner（“PP”），包括 PP REST API Server 和 MQ Server On Cloud；

(2) 与当前部署的内部部署或私有云模型进行集成，以包含 B2Bi REST API 服务器、SSP REST API 服务器和 LDAP 服务器，用于单个节点生产和单个节点非生产安装。未涵盖高可用性安装；

(3) 对上述产品进行配置，以识别和定义必需的端口；识别单一发起人、单一模拟合作伙伴和单一模拟合作伙伴用户；定义针对预先定义的 SFTP 管理文件传输加载活动的配置；以及使用本地部署的 B2Bi、SSP 和 LDAP 应用程序，帮助客户满足防火墙和负载均衡器与基于 SaaS 的 PEM、PR 和 PP 进行集成的配置需求；

(4) 通过为非功能性和功能性测试用例提供建议的测试用例，帮助开发测试计划；

(5) 帮助将云服务与上述确定的客户解决方案进行集成，以验证协议的 TCP/IP 拓扑配置，进而包含用于 REST API 集成的 HTTPS 和用于对 PEM 进行基于浏览器的访问的 HTTPS；包含最多一个 (1) 发起人、一个 (1) 模拟合作伙伴和一个 (1) 合作伙伴用户的配置信息；并一个 (1) 预先定义的活动，其中 SFTP 场景是默认活动，或者在设计时可选择替代的活动。

(6) 为云服务配置 IP 地址、端口、用户标识和证书；为 PR（包括 REST API 服务器）配置 IP 地址、端口、用户标识和证书；为 Partner Provisioner（包括 REST API 服务器）配置 IP 地址、端口、用户标识和证书，以与 IBM Sterling File Gateway（“SFG”）配置（自动）、IBM Sterling Secure Proxy（“SSP”）配置（通过配置管理器）（自动）、IBM Sterling External Authentication Server（“SEAS”）配置（手动）和 LDAP 配置（手动）进行集成；

(7) 针对本地非生产环境或生产环境中所选活动中已确定的任务执行单元测试；

(8) 在用户接受测试（限制为 5 天测试时间）期间通过提供错误和问题解决方案来支持客户资源；并且

(9) 创建云服务解决方案定义文档。

b. IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement

IBM 将提供远程交付的服务来设置云服务本地功能部件。服务将包含以下任务：

(1) 定义和记录高级别解决方案，以包含单个 PEM 实例、单个 PR（包括 PR REST API 服务器）和单个 PP（包括 PP REST API 服务器）以及单个无高可用性的嵌入式 JMS 服务器本地功能部件；

(2) 与当前部署的内部部署或私有云模块进行集成，以包含 B2Bi REST API 服务器和 LDAP 服务器，用于单个节点生产 URL 和单个节点非生产 URL 安装；

(3) 对上述产品进行配置，以包含主机操作系统的安装需求、Docker 环境的安装需求、关系数据库系统的安装需求；识别并定义必需的端口；识别单个发起人、单个模拟合作伙伴和单个模拟合作伙伴用户；定义针对预先定义的 SFTP 管理文件传输加载活动的配置；以及使用本地部署的 B2Bi 和 LDAP 应 用程序，帮助客户满足防火墙和负载均衡器集成的配置需求；

(4) 通过为非功能性和功能性测试用例提供建议的测试用例，帮助开发测试计划；

(5) 帮助将云服务与上述确定的客户解决方案进行集成，以验证协议的 TCP/IP 拓扑配置，进而包含用于 REST API 集成的 HTTPS 和用于对 PEM 进行基于浏览器的访问的 HTTPS；包含最多一个 (1) 发起人、一个 (1) 模拟合作伙伴和一个 (1) 合作伙伴用户的配置信息；并一个 (1) 预先定义的活动，其中 SFTP 场景是默认活动，或者在设计时可选择替代的活动。

(6) 为单个 PEM 实例配置 IP 地址、端口、用户标识和证书；为单个 PR 实例配置 IP 地址、端口、用户标识和证书；为单个 PP 实例配置 IP 地址、端口、用户标识和证书；以与 SFG 配置（自动）、SSP 配置（通过配置管理器）（自动）、SEAS 配置（手动）和 LDAP 配置（手动）进行集成。

(7) 针对本地非生产环境或生产环境中所选活动中已确定的任务执行单元测试；

(8) 在用户接受测试（限制为 5 天测试时间）期间通过提供错误和问题解决方案来支持客户资源；并且

(9) 创建云服务解决方案定义文档。

c. IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement

IBM 将提供远程交付的服务以实施在云服务中使用的基本活动。基本活动将包括最多 4 小时的活动设计、最多 9 个不超过 20 个字段的屏幕、最多 1 个不超过 50 个字段的屏幕、最多 10 个 API 调用以及最多 10 个电子邮件定制。还包括“服务项目定义”部分中所定义的活动测试。

d. IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement

IBM 将提供远程交付的服务，以实施在云服务中使用的中级活动。中级活动将包括最多 20 个小时的活动设计、最多 20 个不超过 20 个字段的屏幕、最多 2 个不超过 50 个字段的屏幕、最多 16 个 API 调用、最多 1 个动态表格以及最多 20 个电子邮件定制。还包括“服务项目定义”部分中所定义的活动测试。

e. IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement

IBM 将提供远程交付的服务，以实施在云服务中使用的高级活动。高级活动将包括最多 40 个小时的活动设计、最多 36 个不超过 20 个字段的屏幕、最多 4 个不超过 50 个字段的屏幕、最多 40 个 API 调用、最多 2 个动态表格以及最多 34 个电子邮件定制。还包括“服务项目定义”部分中所定义的活动测试。

f. IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement

IBM 将提供远程交付的服务，以修改在云服务中使用的现有活动。活动的修改将包括最多 1 小时的活动设计、最多 3 个不超过 20 个字段的屏幕、最多 1 个不超过 50 个字段的屏幕、最多 4 个 API 调用以及最多 1 个电子邮件定制。还包括“服务项目定义”部分中所定义的活动测试。

g. IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service

IBM 将提供远程交付的服务，以包括下列任务：

(1) 与客户合作定义营销活动规模和频率；

(2) 某些确定的访客用户的营销活动执行，必须在当前云服务期限内或自购买服务起两（2）年内完成（以时间较短的为准）；

(3) 定义营销活动的推广活动数量；

(4) 定义将参与营销活动执行服务的访客用户数量：

(a) 每个参与的访客用户被视为一个联络人；

(b) 对于参与多个营销活动执行的访客用户，将在每个营销活动的基础上作为额外的访客用户对其进行计算；

和

(5) 通知客户成功推广的访客用户数量；以及实施失败的访客用户的详细信息。

h. IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service

IBM 将提供远程交付的服务，以包括下列任务：

(1) 将（客户提供的）合作伙伴概况文件数据导入 PR 中；

(2) 将（客户提供的）合作伙伴传输数据导入 PR 中；

(3) 客户确认面向访客用户的推广活动，以参与当前营销活动；

(4) 针对每个合作伙伴周期，IBM 最多将采取三 (3) 次沟通尝试，以获取对客户社区请求的响应，并提供每周项目状态更新。当访客用户的合作伙伴周期使用超过 5% 的联系人信息时，客户将最多向响应失败的个人访客用户提供两（2）组额外联系人信息。（例如，1,000 个访客用户服务项目，IBM 将允许不超过 1,050 个合作伙伴周期尝试联系 1,000 个访客用户社区）；

(5) 如果访客用户响应了客户社区请求，并遵循客户社区请求，则该访客用户不受合作伙伴周期最大沟通尝试次数限制。此外，如果客户联系上报的未响应访客用户，然后该访客用户进行了响应，则该访客用户不能算作新的合作伙伴周期。如果该访客用户再次成为未响应访客用户，则该访客用户将再次被上报至客户；

(6) 通知客户成功推广的访客用户数量，以及实施失败的访客用户的详细信息；

(7) 访客用户联系将在以下内容范围内进行：

(a) 注册云服务时发送电子邮件通知；

(b) 推广云服务活动时发送电子邮件通知；

(c) 如果未在定义的时间范围内完成活动，则进行两（2）次电子邮件警报；

(d) 响应由访客用户发送的电子邮件（或上报给客户）；以及

(e) 如果在两（2）次电子邮件警报后无响应，则致电访客用户。

(8) 报告

(a) 通过电子邮件或自动化工具向客户提供日常状态报告；以及

(b) 提供关于已上报访客用户的日常报告。可能的上报原因如下：

(i) 在三（3）次尝试联系后，访客用户仍未响应；

(ii) 访客用户电子邮件地址无效；

(iii) 访客用户无法遵循请求；以及

(iv) 访客用户存在业务相关的问题；

完成标准

- 成功通过 PP 联系访客用户；或
- 访客用户最终上报至客户。

可交付件

- 联系汇总报告

i. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service

IBM 将提供远程交付的服务，以包括下列任务：

(1) 通过云服务营销活动推广联系访客用户

完成标准

- 成功通过 PP 联系访客用户；或
- 访客用户最终上报至客户。

2. 内容和数据保护

“数据处理和保护数据表”（数据表）提供特定于云服务的信息，关于支持处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。本部分规定有关使用云服务和数据保护功能（如果有）的任何详细信息或澄清和条款（包括客户责任）。根据客户选择的选项，可能有多个数据表适用于客户对云服务的使用。数据表可能仅提供英语版本，无本地语言版本。尽管存在任何本地法律或惯例，双方均同意他们理解英语并且英语是有关采购和使用云服务的相应语言。以下数据表适用于云服务及其可用选项。客户确认，i) IBM 可以随时自行修改数据表，ii) 此类修改将取代以前的版本。对数据表进行任何修改的意图将是：i) 改善或澄清现有的承诺，ii) 与当前所采用标准和适用法律保持一致，或 iii) 提供额外承诺。对数据表的修改不会实质性降低云服务的数据安全性。

适用数据表的链接：

https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339970065

客户负责采取必要的行动来订购、启用或使用可用的云服务数据保护功能，如果客户未能执行此类操作，包括未能满足与内容相关的任何数据保护或其他法律要求，那么客户承担使用云服务的责任。

如果欧盟“一般数据保护条例”(EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 http://ibm.com/dpa 中的 IBM 数据处理附件 (DPA) 和 DPA 附录将适用，并作为本协议的一部分加以引用。此云服务适用的数据表将充当 DPA 附录。如果 DPA 适用，根据 DPA 中的规定，IBM 有义务向分包处理机构提供变更通知，并且客户有权利拒绝此类变更。

2.1 数据使用

IBM 不会使用或披露客户使用云服务而产生的专属于您的内容的结果（洞察）或以其他方式表明客户身份的结果。然而，IBM 可在提供云服务的过程中使用这些内容以及由此类内容生成的其他信息（洞察除外），前提是从此类内容中移除个人标识，以使个人数据不再归因于具体个人，不使用其他信息。IBM 仅会将此类数据用于研究、测试和产品开发。

客户可按照以下 IBM 链接中提供的指示信息，选择希望停止收集此类数据：https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为云服务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存在关键业务影响并且云服务不可用的 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 3 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于云服务的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对云服务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，到云服务复原为止，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或访客用户引起的错误；或客户或访客用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云服务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云服务费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的云服务的可用性

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）
小于 99.9%	2%
小于 99%	5%
小于 95%	10%

* 如果云服务是从 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”期间有效的云服务当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户提供折扣。

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。

3.3 例外条款

在客户使用本地功能部件时，本 SLA 不适用。

4. 技术支持

通过电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统提供云服务技术支持。IBM 的软件即服务支持指南 (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于云服务，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

云服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 服务项目是获取服务的计量单位。服务项目包含与云服务相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- 实例是获取云服务所使用的一种计量单位。实例是对云服务特定配置的访问。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云服务实例。
- 实体标识是获取云服务所使用的一种计量单位。实体标识是云服务内所表示实体的唯一标识。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估期间在云服务中发现的实体标识数。

  对于 IBM Partner Engagement Manager，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。可以在服务中将实体标识称为客户标识、合作伙伴标识、供应者标识、供应商标识、EDI 标识、用于数据文件交换的管理文件传输唯一联系资源或管理文件传输唯一端点，由 IP 地址、端口号、指定的文件文件夹目录名称组成，该实体标识由具有适用凭证的具体 ID 进行认证。

5.2 设置费用

将按照交易文档中规定的费率，对每次订购的安装服务收取一次性设置费用。

将按照交易文档中规定的费率，对每次订购的安装服务按需收取设置费用。

5.3 按使用付费的费用

在使用后的下个月将按照交易文档中指定的费率，对“按使用付费”的费用进行计费。

5.4 超额使用费

如果评估期间云服务的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将在此类盘盈后的下个月按照交易文档中的指定的费率收取超额使用费。

5.5 远程服务费用

将按照交易文档中针对“服务项目”中定义的服务所规定的费率收取远程服务费用。无论是否使用远程服务，服务项目自购买之日起将于 180 天后到期。到期日期将不适用于 IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service，该服务将于初始期限结束时或两 (2) 年后（以较早者为准）到期。

将按照交易文档中规定的费率，对订购的远程服务按需收取费用。

5.6 结算频率

根据选定的结算频率，IBM 将就结算频率期限开始时到期的费用向客户开具发票，延期开具发票的超额使用费和使用类型费用除外。

5.7 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计员验证客户遵守协议的情况的合理所需，保存并根据请求提供记录和系统工具输出；并且 ii) 及时订购必需的权利并按照 IBM 当时的费率支付费用以及 IBM 在发票中指定的此类验证所确定的任何其他费用和责任。在云服务期限内以及本协议到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

6. 期限和续订选项

云服务期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的云服务之日算起。客户应被视为有权访问此云服务，因此，当客户能够连接、配置、定制或测试此云服务时，客户有义务根据交易文档开始付费。PoE 将指定云服务是自动续订、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 中指定的期限对云服务自动续订。

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

7. 附加条款

7.1 通用条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为云服务的订户。

客户不得单独使用云服务或与其他服务或产品相结合使用，以支持下列任何高风险活动：设计、构造、控制或维护核设施、公共交通系统、航空交通管制系统、汽车控制系统、武器系统或飞机导航或通信或云服务故障可能会导致严重的人身伤害或死亡重大威胁的任何其他活动。

7.2 客户责任

客户或客户的访客用户负责：

a. 在客户系统与云服务之间实施连接，并与 IBM 合作解决共同的连接测试；

b. 确保为客户各自的应用程序、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. 及时通知 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. 对于客户维护的任何存储库，客户需要保存支持数据，确保充分的内容备份，以便能够恢复重新执行云服务提供的任何服务所需的所有数据、文件和其他材料；

g. 维护业务连续并就期望与客户的交易伙伴社区进行沟通，因为这涉及云服务的测试周期以及云服务的迁移和转换；

h. 确保落实升级过程，以高效地处理 IBM 的访客用户升级并在三十 (30) 天内解决升级；以及

i. 以商定的数据文件格式，在每次营销活动开始前至少一 (1) 个工作日提供所有需要的合作伙伴概况文件数据和合作伙伴传输数据，以填充云服务对话、配置 SFG 并保留在 PR 中供 IBM 在未来使用。

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云服务。客户负责 a) 访客用户对云服务的使用，b) 访客用户提出的与此类使用相关的任何索赔，以及 c) 由访客用户产生的费用。

7.3 Partner Engagement Manager 本地功能部件

7.3.1 通用条款

IBM Partner Engagement Manager 包含本地功能部件，允许客户在防火墙之后（“本地功能部件”）保留某些方面的数据以及对此数据执行操作的某些方面的相应服务。

7.3.2 更新

IBM 将配置客户云服务及相关服务实例的所有发行版。将向客户通知所有新发行版，以便客户可以使用自己的 Bluemix 帐户通过 Bluemix 注册表获取新发行版。自新发行版通知之日起一百二十 (120) 天内，客户将能够在其防火墙之后采用新发行版。每个新发行版最多可用 120 天。120 天过后，该发行版将不再可用，客户需要采用更新的发行版以继续使用云服务。此外，一旦本协议终止，云服务将不再可用。

可以在 https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_local.html 中找到与新发行版相关的细节，IBM 可随时进行更新。

7.3.3 通信连接

Partner Engagement Manger 将定期验证是否保持与云服务的连接。如果存在连接故障，导致本地功能部件无法与云服务通信，那么 IBM 将通知客户复原连接。如果在七 (7) 个日历日内未复原连接，IBM 将保留临时暂停或终止服务的权利，直至复原连接为止。

7.3.4 IBM 和客户的要求

客户应：

- 根据 https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html 的要求在客户计算机上提供和管理本地云基础架构，IBM 可能会随时更新这些要求。
- 在云服务期限内允许 IBM 访问和控制 Partner Engagement Manager 运行时。
- 客户不得以任何方式修改或篡改 Partner Engagement Manager 映像。
- 允许 IBM Partner Engagement Manager 网络连接联系在 IBM 公共云中运行的 IBM Partner Engagement Manager 许可/分析组件。
- 制定并同意建立 IBM Bluemix 帐户的条款，以便访问 IBM Partner Engagement Manager 的最新发行版。
- 在故障诊断和日常活动期间支持 IBM 团队。
- 如果客户选择使用替代的 MQ 服务器，则客户将负责部署和管理支持的 MQ 系统。

如果客户选择使用 PEM Local，客户将负责使用嵌入式 IBM DB2 或客户提供的 Oracle 12c 来部署和管理支持的关系数据库系统。IBM 将：

- 至少每隔九十 (90) 天提供一次新发行版。
- 使客户能够访问可在其防火墙之后采用的 Docker™ 映像。
- 包含相应的组件，允许客户维护 IBM Partner Engagement Manager 数据库模式。

7.3.5 支持程序

IBM Partner Engagement Manager 包含下面指定的支持程序。客户获得授权，可以作为本地功能部件的一部分使用此类支持程序，但仅用于支持客户根据本协议在权利证明限制范围内使用云服务。短语“支持客户的使用”仅包含必需的使用或与授权使用云服务或另一个支持程序直接相关的使用。支持程序不能用于任何

其他目的。客户无权在云服务范围之外转让和转售支持程序。支持程序可能随附条款，这些条款（如果有）适用于客户对该支持程序的使用。在发生冲突时，本文档中的条款将取代支持程序的条款。当客户对云服务的使用权到期或终止后，客户必须停止使用、销毁或立即向 IBM 归还支持程序的所有副本。如果客户希望获得相应许可，能够在上面规定的限制范围之外使用支持程序，请联系 IBM 销售代表。

以下是在本地功能部件中提供的支持程序：

- IBM SDK Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5
- IBM MQ

7.3.6 单独提供的产品

本段规定不适用于依据管辖此协议的法律被认定为无效或不可执行的情形。下面列出的每个组件都被视为“单独提供的产品”。根据 NON_IBM_LICENSE 文件（https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt）中规定的适用第三方协议的条件，IBM 向客户提供单独提供的产品。不管本协议或客户可能与 IBM 签署的任何其他协议中的条款有何规定，此类第三方协议的条款都将管辖客户对所有单独提供的产品的使用，除非下面另有声明。

未来的云服务更新或修订可能会包含额外的单独提供的产品。此类额外的单独提供的产品及相关的第三方协议将列在云服务更新或修订随附的另一个 NON_IBM_LICENSE 文件中。客户须确认已阅读并同意 NON_IBM_LICENSE 文件中包含的第三方协议。如果客户不同意这些第三方协议的条款，将无法使用单独提供的产品。

注：不管第三方协议、本协议或客户可能与 IBM 签署的任何其他协议中的条款有何规定：

a. IBM 向客户提供此单独提供的产品，而不做任何形式的保证；

b. IBM 对单独提供的产品不作任何明示和默示的保证和条件，包括但不限于所有权、不侵权或不中断保证，以及默示的有关适销性以及适用于某种特定用途的保证和条件；

c. IBM 不对客户承担任何责任，对于因单独提供的产品而引起或与之相关的任何索赔，IBM 不会为其辩护、做出赔偿，也不会使其免受损害；以及

d. IBM 不对与单独提供的产品相关的任何直接的、间接的、附带的、特别的、惩戒性的、惩罚性的或后果性的损害赔偿负责，包括但不限于数据丢失、可节省金额损失或利润损失。

在德国和奥地利，不管这些除外条款有何规定，IBM 对单独提供的产品的保证和责任仅受 IBM 协议中分别适用于德国和奥地利的条款管辖。注：IBM 可能会为某些单独提供的产品提供有限支持。如果此类支持可用，将在使用条款或其他交易文档中规定与此类支持相关的详细信息和任何额外条款。

以下是单独提供的产品：

- CentOS Linux

NON_IBM_LICENSE 文件

NON_IBM_LICENSE 文件位于 https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt 中。

7.3.7 第三方组件

IBM Partner Engagement Manager 可能包含第三方组件，这些组件由 IBM 而不是第三方根据本协议提供。随附的第三方组件的声明（“第三方声明”，如有）仅供客户参考。这些声明位于云服务的声明文件中。关于如何获取某些第三方组件的源代码的信息可以在第三方声明中找到。

7.3.8 其他

如果客户已选择使用云服务的本地功能部件，客户将单独负责使用和保留从欧盟收集的信息。因此，与云服务 for Privacy Shield 相关的 IBM 自行认证不适用。