

## IBM Cloud Service 描述

### IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

以下是贵方订单的服务描述:

#### 1. Cloud Service

以下描述了可以订购的 Cloud Service 产品（包括基本产品和可用的可选功能部件），并在“订单文档”中选中。订单文档将包括所提供报价和您接收的权利证明 (PoE)，以确认开具发票时 Cloud Service 的开始日期和期限。

##### 1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

标准用户具有以下能力:

- Intelligent Operations Center (IOC) 控制台 - 作为主界面，支持用户查看事件以及事件状态、地理空间信息（需要集成到 GIS 服务，未随 IBM Cloud Service 一起提供），查看历史趋势分析、优化资源部署及用户选择的关键业绩指标 (KPI) 方面的报告。
- 允许用户基于时间和位置查看地图上 IBM Cloud Service 处理的事件或其他数据的分析结果。
- 允许用户基于 IBM Cloud Service 处理的数据提取事件。
- 允许用户在 IOC 控制台中查看有关捕获到的事件或数据的报告。
- 提供标准操作规程模板，用户可以针对紧急响应事件定制这些模板。
- 允许用户执行标准操作规程，有助于自动化对事件、KPI 阈值或报告中定义的条件条件的标准响应。
- 允许用户一览城市中所有事件的信息摘要。

##### 1.2 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud

Premium 用户可访问上述所有 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud 功能，还可访问以下额外的功能:

- 允许用户创建和修改 KPI 和报告。
- 允许用户创建和修改标准操作规程，包括紧急响应模板。
- 允许用户通过管理界面管理 IBM Cloud Service。
- 允许用户通过集成 API 从您的系统或第三方系统导入数据。
- 允许用户配置分析，以根据时间和位置发现城市事件之间的关联。
- 允许用户在市民协作门户网站中定义和管理界面以及配置报告（如下所定义）。
- 允许用户提交服务请求，以向系统添加用户、更改用户配置以及向用户界面添加新屏幕。

##### 1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

使用者用户可以使用“市民协作门户网站”，这是支持使用者用户从外部公开访问 IBM Cloud Service 的专用界面。使用者用户可通过“市民协作门户网站”提交服务请求、查看请求的状态以及查看任何报告。使用者用户不能访问任何 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud 或 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud 功能。

#### 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，我们拥有一支专注于信息安全的特有安全团队。我们每年都将复查和重新评估 IBM 的安全策略和标准。IBM 安全事件将根据事件响应过程加以处理。

##### 2.2 访问控制

根据职责分工原则，仅允许经过授权的 IBM 支持代表访问客户数据。IBM 支持人员使用中间“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 IBM IOC 数据中心内不使用 WIFI。对“访问控制”日志将定期进行审计。终止雇佣关系和雇佣关系变更流程已准备就绪，包含返还资产以及移除访问权。

## 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。对防火墙规则的更改由变更管理流程监管，并在实施前单独由 IBM 的安全人员审查。IBM 数据中心资源由 IBM 员工进行全天候监控。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 数据中心均已部署恶意软件检测（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

只要技术条件支持，IBM 团队将保留系统、应用程序、数据存储库、中间件以及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查找异常行为。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，旨在限制对数据中心资源的未经授权的物理访问。IBM 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。抵御火灾、洪灾、地震、爆炸、社会动乱以及其他形式的自然或人为灾难的物理保护措施均已布置到位。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。设备接入和移除都将记入日志。

## 2.6 合规性

每年在我们的生产数据中心执行行业标准审计 70 类 II（现为 SSAE 16）或同等审计。IBM 团队会检查与安全 and 隐私相关的活动，以验证其是否符合 IBM 业务活动的要求。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。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。我们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. 服务级别目标

此 Cloud Service 的服务级别目标为：

- 在常规安排的维护时间窗口之外达到 99.5% 的可用性。
- 最多 5 秒响应时间，表示正在进行 Web 页面活动。

服务级别目标是一个目标，并不构成对客户的保证。如果 IBM 未达到服务级别目标，将不向客户提供任何退款、赊销或其他补偿。

## 4. 权利和计费信息

### 4.1 收费计量

IBM Cloud Service 根据“订单文档”中指定的以下费用标准出售：

- a. “并发用户”是获取 Cloud Service 可以采用的计量单位。“并发用户”是指在任何特定时间点访问 Cloud Service 的人员。不管该人员是否多次同时访问 Cloud Service，只会将该人员视为单个并发用户。您必须在订单文档的 PoE 部分所指定的评估期间，为同时访问 Cloud Service 的最大数量的“并发用户”获取权利，使其能够以任何直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）方式访问 Cloud Service。

### 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。

## 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。期限和计费在完全供应产品之后才开始，这表示所有数据装入和配置将在最终用户访问 Cloud Service 之前完成。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

在 Cloud Service 期限内，为 Cloud Service 和支持软件提供技术支持（如果适用）。技术支持随附于 Cloud Service，不可作为独立产品使用。在技术支持生效期间：

- a. IBM 会帮助您解决日常技术问题以及调查与代码相关的任何功能事件。
- b. IBM 在您的 IBM 支持中心的正常工作时间（公布的日班时间）通过基于 Web 的支持门户网站为您提供电子问题报告和帮助。（该帮助对贵方最终用户不可用。）IBM 提供全年无休且每日 24 小时的严重性 1 帮助。
- c. IBM 可能要求您允许其远程访问您的系统以帮助您隔离问题根源。无论何时 IBM 在您的许可下远程访问您的系统，您始终负责为自己的系统和其中所含数据提供充分的保护。

技术支持不包括针对以下内容的帮助：1) 应用程序设计和开发 2) 在非指定的操作环境中使用 Cloud Service，或者 3) 由于 IBM 根据该服务描述不承担责任的产品和服务而导致的故障。

## 7. 支持软件

该 Cloud Service 服务产品可能包含支持软件。您仅可以在与 Cloud Service 的使用相关联的情况下，按文档中描述的方式使用支持软件，有效期为 Cloud Service 的期限。只要支持软件包含样本代码，您即具备开展样本代码派生工作并按照该授权的额外权利。支持软件根据“服务级别承诺”（如果有）提供，并作为 Cloud Service 的一项组件，但“按现状”提供。

## 8. 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。

## 9. 其他信息

### 9.1 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，以改善用户体验和/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。

## **9.2 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**。