

IBM Intelligent Operations Center 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 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。
- 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 Mobile User on Cloud

移动用户无权访问任何标准用户功能，以下除外：

- 移动用户只能对 Intelligent Operations Center 控制台进行只读访问，但移动用户对标准操作过程具有以下读/写访问权：
 - 移动用户可以使用 Intelligent Operations Center 控制台来启动、停止或跳过标准操作过程步骤，并且可以将注释或引用添加到活动的标准操作过程中的步骤。
- 移动用户可以通过 IBM 提供的或第三方的替代接口（例如，本机移动应用程序）来访问 Intelligent Operations Center 编程指南中定义的应用程序编程接口。

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- 使用者用户可提交服务请求，以及查看请求的状态。
- 使用者用户无权访问任何标准用户功能。

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- 客户必须获取至少一个标准用户，作为获取“云上的受管对象”的先决条件。
- IBM Intelligent Operations Center 受管对象支持系统获取数据并可选择对程序中单独标识的有形对象采取操作。
- IBM Intelligent Operations Center 云上的受管对象将为特定客户涵盖的有形对象将在交易文档中指定为“受管对象”。
- IBM Intelligent Operations Center 云上的受管对象也可以跟踪无法单独收费的非受管对象数据源。

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级 Cloud Service 的安全性。

2.1 受管控内容

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。

2.2 数据收集

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。

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、积分或其他补偿。

4. 技术支持

通过位于以下地址的 IBM Client Success Portal 提供 Cloud Service 技术支持：<https://support.ibmcloud.com>。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中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 Cloud Service，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
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
2	重大业务影响： 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止时间。	在 2 个工作小时之内
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
4	极小业务影响： 查询或非技术请求。	在 1 个工作日之内

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：

- 并发用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。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。客户必须在客户 PoE 中所指定的评估期间，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、设备或应用服务器）访问 Cloud Service。
- 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。
- 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. **项目** - 获取 **Cloud Service** 时所采用的一种计量单位。一个项目是指出现一个通过使用 **Cloud Service** 处理、管理或与使用 **Cloud Service** 相关的特定项目。客户必须获取足够的权利以涵盖 **PoE** 或交易文档中所指定的评估期间使用 **Cloud Service** 处理、管理或与使用 **Cloud Service** 相关的每个项目。

对于 **Cloud Service**，通过使用 **Cloud Service** 处理、管理或与使用 **Cloud Service** 相关的每个唯一的有形受管对象都属于一个项目。

5.2 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。

5.3 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 **90** 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 **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. 链接到第三方 **Web** 站点或其他服务

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做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。