

## IBM Payments Gateway

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示并包含公司、公司授权用户或 Cloud Service 接收方。

### 1. Cloud Service

下面介绍 IBM 提供的 Cloud Service 服务产品。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

#### IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway 提供与部署、预生产和生产环境的连接。功能包括：

- 支付卡行业 (PCI) 库，旨在为敏感支付信息提供安全的存储设施
- 支付网关，通过第三方处理机构执行支付交易的路由、切换和处理
- 虚拟终端，专为呼叫中心的收款、信用管理和后台付款操作设计的 Web 工具
- 设计带有安全功能的认证
- 欺诈预防工具
- 报告生成功能
- 文档

#### 1.1 其他服务

客户必须将 IBM Payments Gateway 与以下至少一 (1) 项 Cloud Service 付款服务产品一起购买：

##### a. IBM Payments Gateway API Payment

功能包括：

- 通过 API 传输交易，该 API 包括一组旨在促进与客户系统集成的 Web 服务。此 API 提供对跨银行和处理机构的全球付款的单一接口，涵盖多个国家或地区和多种货币。

##### b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

功能包括：

- 通过“托管付款页面 (HPP)”传输交易，HPP 是一个收款和钱包管理 GUI，旨在集成到 Web 站点、移动商务站点、智能手机应用、呼叫中心应用程序和后台收款系统中。“托管付款页面”旨在通过 HTML 内联框架 (iframe) 进行交付。

##### c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

功能包括：

- 通过 JavaScript 对象表示法 (JSON) 接口传输交易，该接口旨在促进本机智能手机应用中付款功能的开发。
- JSON 接口提供了一组付款 API，在相关 URL 上使用 HTTP 方法来执行，以 JSON 格式交付数据。

可以选择采购以下 IBM Payments Gateway 服务产品：

##### d. IBM Payments Gateway Settlement

功能包括：

- 交易从卖方传输至买方金融机构，其中包含用于完成交易结算的付款信息。

## 2. 安全描述

### 2.1 安全策略

IBM 具有信息安全团队，并且对发布给 IBM 员工的隐私和安全策略进行维护。IBM 要求每年对员工进行隐私和安全培训。IBM 每年都会基于行业实践和 IBM 业务需求重新验证其安全策略。基于综合性事件响应过程来处理安全事件。IBM 坚持贯彻物理安全标准，只有经授权的人员才能进入 IBM 数据中心（包括有限和受监控的进入点）。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。

### 2.2 访问控制

经授权的 IBM 员工使用中间“网关”管理主机的双重认证。可以使用“IP 封锁”来预防美国禁运的国家或地区内已知遭利用的因特网站点和用户对其进行访问。对客户数据的访问和进出托管环境的数据传输都将记入日志。在支持此 Cloud Service 的 IBM 数据中心内禁止使用 WIFI。

Cloud Service 要求在 IBM 网络与客户的网络访问点之间传输数据期间对内容进行加密。在与客户签订的协议中指定了具体的加密方法，这种加密需要在 IBM 和客户站点都安装 SSL 证书。仅收集付款处理所需的个人信息。在等待数据传输的静态过程中，Cloud Service 仍会对内容进行加密。

### 2.3 服务完整性和可用性

根据 IBM 变更管理流程来处理对操作系统、应用软件和防火墙规则的修改。对防火墙规则的更改由 IBM 安全人员在实施前予以审查。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，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系统（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）。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 合规性

IBM 每年都会在生产 IBM Payments Gateway 生产数据中心内执行行业标准 ISAE3402 审计（或同等审计），确保符合 IBM 信息安全策略。IBM 的每年 PCI DSS 认证包括由外部合格的安全评估机构 (Trustwave) 在所有 IBM Payments Gateway 数据中心内进行现场审计。合规性证明 (AoC) 或合规性信函可应请求提供给客户及其审计人员。

### 2.6 安全实践声明

IT 系统安全性涉及通过防御、检测和响应来自企业内部和外部的不正当访问，来保护系统和信息。不正当的访问可能导致信息被篡改、破坏或盗用，或者导致您的系统遭到误用而攻击别人。如果没有全面的安全性处理方法，没有任何 IT 系统或产品应被视为是完全安全的，没有单一的产品或安全措施能够完全有效地防止不正当访问。IBM 系统和产品旨在成为全面安全方法的一部分，它必定涉及额外的操作程序，并可能要求其他系统、产品或服务更加有效。IBM 不保证系统和产品免受任何一方的恶意或非法行为侵扰。

### 2.7 数据隐私

IBM 和客户各自负责履行他们所适用的数据保护法律下的相应义务，IBM 根据本协议为客户存储或处理的个人数据受这些法律的管辖（“客户数据”，如相应的数据保护法律中所定义）。通过执行本协议，即表示客户委派 IBM 作为客户数据的数据处理机构。客户仍自行负责确定 IBM 根据此协议处理客户数据的目的和方式，包括根据客户指示信息进行此类处理不会使 IBM 违反适用的数据保护法律。IBM 和客户都确认，不会调查对方为遵守相应的数据保护法律而采取的步骤。本协议中的任何内容都不会阻止 IBM 或客户采取它所认为的必要步骤来遵守相应的数据保护法律。如果客户为遵守适当的数据保护法律而请求附加服务或其他服务，那么客户可以请求所需服务通过单独签订合同的服务约定来交付。客户确认其自行负责确定本协议中指定的安全措施构成了相应的技术和组织措施，以根据相应数据保护法律的要求为客户数据提供保护。IBM 无需执行或遵守本协议中规定的安全措施以外的任何有关客户数据的安全措施，并且作为客户数据的

处理机构，IBM 将按照本协议的规定，以 IBM 合理地认为服务执行所必要或者适合的方式来处理客户数据。客户自行负责确定 IBM 或客户按照本协议进行的任何客户数据跨境传输均符合适用的数据保护法律。

### 3. 服务标准协议

IBM 根据交易文档中的规定，为该 Cloud Service 提供以下服务级别协议 (SLA)。本 SLA 并不是一项保证。

#### 3.1 定义

- a. **服务积分** - 指 IBM 将为经证实的索赔提供的赔偿。如果直接从 IBM 获取，那么服务积分将以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额形式应用。如果从 IBM 业务合作伙伴获取 Cloud Service，那么 IBM 将直接向客户提供折扣。
- b. **索赔** - 表示在约定的月份内未达到服务级别而由客户向 IBM 提交的索赔。
- c. **约定的月份** - 表示 Cloud Service 期限内的每个完整的日历月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 00:00 起至当月最后一天晚上 23:59 止。
- d. **停机时间** - 表示授权客户使用的 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段。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) 客户用于 Cloud Service 或任何第三方软件、硬件或其他技术的内容、设备或应用程序发生问题；
  - (4) 客户未能遵守所需的系统配置及未使用受支持的平台，或者客户系统管理、命令或编程出错；
  - (5) 客户导致的安全违规或者客户执行的任何安全测试；或者
  - (6) IBM 遵守客户或代表客户的第三方向 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. **响应时间** - 表示从 CheckoutStartSession Web Service 和/或 CardAuthorize Web Service 于 IBM 系统入口点收到请求时起，到 IBM 的 Web Service 响应被发送回客户为止所耗用的时间。

#### 3.2 服务积分

为提出索赔，客户必须在首次发现事件影响客户使用 Cloud Service 的 24 小时内通过 IBM 技术支持帮助热线对各项事件记录 1 级严重性支持凭单（根据以下“技术支持”部分中的定义）。客户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。

必须在受索赔的约定的月份结束后的三个工作日内对服务积分提交“索赔”。

IBM 将在内部计算适用于下表中所示对应服务级别的每个“约定的月份”内的停机时间总和。积分将基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。

- a. 如果客户报告同时发生“Web Service”事件、“托管支付页面”事件和“虚拟终端停机时间”事件，那么 IBM 会将重叠的停机时间长度视为一个停机时间长度，而不是两个单独的停机时间长度。
- b. 如果客户报告同时发生 CheckoutStartSession 和 CardAuthorize Web Service 响应时间停机时间事件，那么 IBM 会将重叠的响应时间停机时间长度视为一个响应时间停机时间长度，而不是两个单独的响应时间停机时间长度。

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服务积分，如下表中所示。IBM 不负责对同一个“约定的月份”内的相同事件适用多个积分。

如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么服务积分将基于受索赔的“约定的月份”内，有效 Cloud Service 当时订价的每月订购费用进行计算，适用折扣率为 50%。

对任何“约定的月份”给与的服务积分总分不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

### 3.3 服务级别

在“约定的月份”内，IBM 的 Web Service、托管付款页面和虚拟终端接口可供客户使用的时间至少达到 99.95%。

可用性百分比 (在“约定的月份”期间)	服务积分 (受索赔的“约定的月份”内每月订购费用的百分比)
< 99.95%	2%
< 99.80%	4%
< 99.60%	6%
< 99.30%	8%
< 99.00%	10%

“可用性”（以百分比形式表示）计算方法为：“约定的月份”内 IBM 的 Web Service、托管付款页面和虚拟终端可用并且响应客户请求的总分钟数，除以“约定的月份”内的总分钟数，再乘以 100。

### 3.4 “约定的月份”内 IBM Web Service 响应时间

IBM 提供两种响应时间 SLA，如下所示：

#### 3.4.1 IBM Web Service 响应时间中值

针对 CheckoutStartSession 和 CardAuthorize Web Service 的 IBM 响应时间中值将少于 100 毫秒。

给定 Web Service 的 IBM 响应时间的计算方式为：从于 IBM 系统入口点收到 Web Service 请求时起，到 IBM 的 Web Service 响应被发送回客户为止所耗用的时间，减去 IBM 系统等待来自下游第三方处理机构的响应所耗用的任何时间。

服务级别目标的计算方式为：给定“约定的月份”内针对所有 CheckoutStartSession 和 CardAuthorize Web Service 请求，此类请求各自的 IBM 响应时间中值。

响应时间中值 (在“约定的月份”期间)	服务积分 (受索赔的“约定的月份”内每月订购费用的百分比)
> 100 毫秒	2%
> 500 毫秒	6%
> 1 秒	10%

#### 3.4.2 99% IBM Web Service 响应时间

99% 的 CheckoutStartSession 和 CardAuthorize Web Service 的 IBM 响应时间将少于 1 秒。

IBM 响应时间的计算方式与以上针对 IBM Web Service 响应时间中值定义的计算方式相同。

服务级别目标的计算方式为：给定日历月份内针对所有 CheckoutStartSession 和 CardAuthorize Web Service 请求，此类请求各自的 IBM 响应时间的 99%。

99% 响应时间 (在“约定的月份”期间)	服务积分 (受索赔的“约定的月份”内每月订购费用的百分比)
> 1 秒	2%
> 5 秒	6%
> 10 秒	10%

### 3.5 关于此 SLA 的其他信息

此 SLA 适用于客户公司，不适用于 Cloud Service 的用户所提交的索赔，也不适用于任何测试和试用服务。此 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、质量保证或开发环境。当针对相同时间段已记录可用性服务级别停顿时，IBM 将不会处理有关响应时间服务积分的索赔。

## 4. 服务级别目标

以下服务级别目标只是一个目标，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、积分或补偿。

服务	目标
批处理周转时间	90% 的批处理事务将在收到后的 60 分钟内处理完成。
电子邮件响应	95% 的发送至 IBM 共享支持邮箱的电子邮件将在 24 个工作日内给予答复。
24x7 式帮助中心来电接听响应时间	IBM 的 24x7 式帮助中心将在 60 秒内接听来电。
安全管理	<ul style="list-style-type: none"><li>● IBM 的 PCI-DSS 1 级认证每年至少更新一次。</li><li>● IBM 将在 10 天内对高严重性安全漏洞进行补救。</li><li>● IBM 将在 30 天内对低严重性安全漏洞进行补救。</li></ul>
预生产系统可用性	<ul style="list-style-type: none"><li>● 以 24x7 方式可用于客户测试</li><li>● 预生产系统在正常中欧工作时间外无人照管。</li><li>● 缺省情况下，预生产系统事件将作为 3 级严重性的事件来处理。</li></ul>

## 5. 技术支持

针对 Cloud Service 的技术支持通过电子邮件和电话提供。IBM 在此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 Cloud Service 的一部分，因此受到本服务描述的约束。技术支持随附于 Cloud Service，不可作为独立产品使用。

《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。

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 15 分钟内通知客户	全天候
2	<b>重大业务影响：</b> 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期限。	在 15 分钟内通知客户	周一到周五本地工作时间
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。	无需通知	周一到周五本地工作时间
4	<b>极小业务影响：</b> 查询或非技术请求。	无需通知	周一到周五本地工作时间

## 6. 权利和计费信息

### 6.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。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权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- b. **千起事件** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。千起事件基于与使用 Cloud Service 相关的特定事件的出现次数，以一千起事件为一组来计算。千起事件权利特定于 Cloud Service，并且事件类型不可与另一个 Cloud Service 的其他千起事件权利或事件类型相交换或聚集。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的测量期间发生的每个事件。
- c. **事件** - 针对此 Cloud Service，“事件”定义为“主要事务”，以一千为一组来计算。“主要事务”是一组从程序外部的应用程序发起的指令（例如，商业银行 Web 渠道或手动消息输入渠道），或者由程序中的事件触发的指令（例如，重复付款或开始批处理的时间）。“主要事务”管理相关业务活动和逻辑工作单元（包括所有更新以及与各种处理步骤相关联的事件），当最终指令被发送到外部应用程序时或者处理生命周期完成时终止。“主要事务”将在其处理生命周期内启动底层事务。

### 6.2 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。

### 6.3 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。

## 7. 期限和续约选项

### 7.1 期限

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。在期限内，客户可联系 IBM 或其 IBM 业务合作伙伴来提高对 Cloud Service 的使用级别，并且将在交易文档中确认提高情况。

### 7.2 期限续约选项

交易文档将指定以下一项适用于 Cloud Service 期限续约。

#### 7.2.1 自动续约

当续约自动进行时，Cloud Service 将自动续约交易文档中指定的期限（1 年或与到期期限相同），除非客户在期限到期日期前至少 90 天提供书面终止。

#### 7.2.2 持续计费

当计费持续进行时，客户将能够在期限终止后继续访问 Cloud Service，并且将对使用持续收到账单。要终止使用 Cloud Service 并停止持续计费过程，客户必须提前 90 天发出书面的取消通知。将就取消月份结束时未支付的任何访问费用向客户开具账单。

#### 7.2.3 需要续约

当续约类型指定为“终止”时，Cloud Service 将在期限结束时终止并且客户访问也将结束。要在期限结束日期之后继续使用 Cloud Service，客户必须购买新的订购期限。

## 8. 通用条款

基于 Cloud Service 获益场所缴纳税款（如果适用）。除非客户向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于客户订单中列出的业务地址应用税项。客户负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。