

IBM Decision Optimization 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。

Cloud Service 服务产品包含以下功能：

- 无需承担安装、部署和维护本地基础架构的负担，即可处理优化模型。
- 拖放要处理的优化模型，查看日志和解决方案。
- 在企业应用程序中嵌入优化功能 - REST API 可用于为优化模型自动执行解决方案和日志的提交、解决和检索过程。
- 支持处理不同类型的优化模型：
 - 以 .lp、.mps、.sav 格式（随附可选 .prm 文件）指定的优化模型；
 - 以 .mod 格式（随附可选 .dat 文件）指定的优化模型；以及
 - 以含缺省运行配置文件和一个或多个 .mod 文件（随附可选 .dat 或 .ops 文件）的 OPLPROJECT 文件指定的优化模型。

1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A 可帮助客户在容量为 6 核 28GB RAM 的共享多租户虚拟机池中处理优化模型。将适用最大上传文件大小为每个文件 1GB，以及队列中最多 5 个优化模型的限制。

1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B 可帮助客户在容量为 10 核 60GB RAM 的共享多租户虚拟机池中处理优化模型。将适用最大上传文件大小为每个文件 1GB，以及队列中最多 5 个优化模型的限制。

1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A 可帮助客户在容量为 6 核 28 GB RAM 的共享多租户虚拟机池中处理优化模型。将适用最大上传文件大小为每个文件 1GB，以及队列中最多 5 个优化模型的限制。

1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B 可帮助客户在容量为 10 核 60 GB RAM 的共享多租户虚拟机池中处理优化模型。将适用最大上传文件大小为每个文件 1GB，以及队列中最多 5 个优化模型的限制。

1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A 可帮助客户在规格为 14 核 252 GB RAM 的裸机机器上处理优化模型。将适用最大上传文件大小为每个文件 1GB，以及队列中最多 50 个优化模型的限制。

2. 安全描述

2.1 安全策略

IBM 拥有信息安全团队，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（包括受限的和受监控的访问入口）。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。

在客户的网络访问点与 IBM 网络之间通过因特网传输数据时，Cloud Service 不会对内容进行加密。

在停下以等待数据传输时，Cloud Service 不加密内容。

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、应用程序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

该 Cloud Service 并未经过美国-欧盟安全港认证。

IBM 每年都会在生产数据中心内执行行业标准 SSAE 16 审计（或同等审计），确保符合 IBM 信息安全策略。IBM 对用于提供 Cloud Service 的特定 SoftLayer 数据中心场所，每年都进行 SOC II 认证。IBM 的 SOC II 审查会对 SoftLayer 数据中心的物理设施运作方式的安全性、可用性和流程完整性进行审计。审计报告可应请求提供给客户及其审计人员。

3. 技术支持

有关 Cloud Service 的技术支持通过在线论坛和在线问题报告系统来提供，如下所述。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、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	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	全天候
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日期。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
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	周一到周五的工作时间
4	极小业务影响： 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

4. 权利和计费信息

4.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **小时** - 获取 Cloud Service 时所使用的一种计量单位。客户必须获取足够的“小时”权利，以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间所使用的 Cloud Service 的完整或部分“小时”数的总数。
- b. **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。

4.2 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。

4.3 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。计算评估期间内使用的小时总数时，不足一小时的将向上取整为下一个完整的小时数值。

4.4 按需应变费用

客户请求激活按需应变部分之后，将适用交易文档中指定的按需应变费用。

以下是按“小时”收费标准提供的 On-Demand 服务产品：IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A 和 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B。在计费周期内，将向客户收取 Cloud Service 所使用的完整或部分小时总数的费用。计算计费期间使用的小时总数时，不足一小时的将向上取整为下一个完整的小时数值。

5. 期限和续约选项

5.1 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。

5.2 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。

5.2.1 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 年期限或者与将要到期的原期限相同），除非客户在期限到期日期前至少 90 天书面通知终止。

5.2.2 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。

5.2.3 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。

6. 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。