

IBM Operational Decision Manager 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

IBM Operational Decision Manager on Cloud 是一个软件即服务解决方案，其提供一个全面的决策管理平台，从而有效地自动化业务系统中的决策制定。

Cloud Service 提供三种不同大小的配置。针对通过每小时的平均业务决策表示的指定性能级别来配置每个 Instance。以下 Cloud Service 服务产品受这些“特定于 SaaS 的产品条款”的管辖：

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

基本功能包括：

- a. 操作环境 - Cloud Service 包含具有专用开发、测试和生产运行时环境的单个实例。
- b. Cloud Service Web 站点 - Cloud Service 包含一个 Web 站点以供用户访问操作环境和管理功能，从而配置和管理 Cloud Service。
- c. 电子邮件通知 - 通知功能，向用户通知有关其 Cloud Service 访问权和密码的更改，也向管理员通知有关 Cloud Service 状态和计划的变更。
- d. 日常自动联机备份 - 云服务执行可用于自动恢复 Cloud Service 的日常备份。备份进行加密并存储在另一个数据中心位置。
- e. 导出客户内容 - 导出功能，能够从 Cloud Service 导出客户的内容，以存储到客户所选的位置，并且由客户支付费用。
- f. 自动监控和恢复 - 监控 Cloud Service 的可用性，如果 Cloud Service 无响应或不可访问，那么会执行恢复操作。
- g. 帐户管理员 - 帐户管理员具有能够访问操作环境的用户登录名和密码，可以管理用户对操作环境的访问权，以及指定和删除用户角色。可为多个用户授予帐户管理员访问权。

1.2 可选功能部件

1.2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional 服务可通过在线 ODC 门户网站为最多五 (5) 个开发者（“订户联系人”）提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器和资产，以及与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问以提交请求。订户联系人可以请求 ODM on Cloud 所有方面的帮助，包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。

1.2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise 服务可通过在线 ODC 门户网站为最多十 (10) 个开发者（“订户联系人”）提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器和资产，以及与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问，从而在订购周期内提交请求。订户联系人可以请求 ODM on Cloud 所有方面的帮助，包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。

订户联系人可以与 IBM ODC 接洽，就双方商定的工作产品交付件寻求帮助，限定起点和终点，每个订购月份最多提供 24 小时的帮助。工作产品交付件可能包含特定模式示例或生产就绪解决方案代码方面的帮助。订户联系人还将与 IBM ODC 客户支持领导一起参与每周的进展电话会议。要获取有关每个订购月份内超过 24 小时的工作产品交付件的帮助，IBM 可与客户协定通过单独书面协议提供此类帮助。

1.2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Cloud Service 提供一个购买选项，增加这些服务产品随附的 ODC Professional 或 Enterprise 开发人员的数量限额。

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低 Cloud Service 的安全性。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 IBM SaaS 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事件影响 Cloud Service 可用性的 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三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 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 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 Cloud Service 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引起的错误；或客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 Cloud Service 适用最高的赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12)。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 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)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

* 如果 Cloud Service 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 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

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。

示例：约定的月份内停机时间总计 60 分钟

$\begin{aligned} & 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ & \quad - 60 \text{ 分钟停机时间} \\ & \quad = 43140 \text{ 分钟} \\ \hline & \text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{aligned}$	$= 5\% \text{ 可用性积分，在约定的月份内实现 } 99.86\% \text{ 的可用性}$
---	---

4. 技术支持

通过电子邮件和在线问题报告系统提供 **Cloud Service** 技术支持。**Cloud Service** 和《**IBM 软件支持手册**》文档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。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	响应时间覆盖
1	关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	2 个小时之内	24x7 方式
2	严重业务影响： 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期限。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响： 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内	周一到周五的工作时间
4	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

5. 升级维护

IBM 将通过电子邮件通知客户有关 **Cloud Service** 的所有版本、发行版和更新，并且将做出商业上合理的努力来协同客户实施此类更新。但是客户承认并同意，**IBM** 将在任何发行版和/或更新正式发布后 **45** 天内部署 **Cloud Service** 的所有发行版和软件更新。客户可向 **IBM** 提供 **45** 天以外的具体日期或时间，**IBM** 将尝试在该时间前后安排升级工作。客户负责确保任何与 **Cloud Service** 结合使用的内部许可保持 **IBM** 支持站点中详细系统需求所记录的可兼容水平。

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. **服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 **Cloud Service** 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。

6.2 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

7. 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 **Cloud Service** 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，**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。

8. 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。Cloud Service 随附的支持软件为：

- IBM Rule Designer

设计器工具访问权

客户可以访问并下载支持软件 IBM Rule Designer 以开发决策应用程序。此类支持软件在客户桌面系统上运行，并远程连接到 Cloud Service。

9. 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 用户向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是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。

10. 基准测试

客户可以将 Cloud Service 或其子组件的任何基准测试结果透露给任何第三方，前提是客户 (A) 公开披露基准测试中使用的完整方法（例如，硬件和软件设置、安装过程及配置文件），(B) 使用 IBM 或提供 IBM 产品的第三方（“第三方”）提供的可用于 Cloud Service 的最新适用的更新、补丁和修复，在指定的操作环境中运行 Cloud Service 以执行客户基准测试，以及 (C) 遵循程序文档以及程序的 IBM 支持 Web 站点上提供的任何及所有性能调优和“最佳实践”指导。如果客户发布 Cloud Service 的任何基准测试结果，那么即使客户与 IBM 或第三方之间的任何协议中存在任何相反规定，IBM 和第三方都将有权发布有关客户产品的基准测试结果，前提是 IBM 或第三方遵循客户产品测试中的上述 (A)、(B) 和 (C) 要求。

11. 加速器和样本资料

Cloud Service 可能包含源代码形式的一些组件（“源组件”）和其他标识为“样本资料”的资料。客户可以复制和修改源组件和样本资料以仅供内部使用，但前提是客户不得更改或删除源组件或样本资料中包含的任何版权信息或声明。IBM“按现状”提供源组件和样本资料，不带任何支持义务，不作任何种类的明示或默示的保证，包括所有权、不侵权或不中断，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。