

IBM App Connect Professional

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 App Connect Professional on Cloud 是一款多租户、基于云的平台，其提供工具和资源以集成云和本地应用程序。客户可以选择任何受支持的云和本地应用程序。客户可通过以下三个选项来预订此 Cloud Service。

a. IBM App Connect Professional on Cloud Level 1、Level 2 和 Level 3

IBM App Connect Professional on Cloud 有三个预定义的实例大小可供选择。这些实例大小的区别是每月允许的操作数量以及工作负载的总执行时间（以小时计）。

Cloud Service	每月操作数	每月工作负载小时数
App Connect Professional on Cloud Level 1	20,000 个活动	100 小时
App Connect Professional on Cloud Level 2	50,000 个操作	250 小时
App Connect Professional on Cloud Level 3	100,000 个操作	500 小时

每个级别都支持客户访问完整的平台功能，使用工具配置、运行和管理应用程序集成，连接到受支持的云和本地应用程序，连接到数量不限的端点以及用户。每个级别都限制所有客户环境中累积的每个月的操作总数或每个月允许的使用小时数。

在客户购买 Cloud Service 时，客户可多次以任意组合获取各个级别从而涵盖所需容量。客户还可选择使用下述可选的附加组件产品购买额外的操作数和小时数。如果客户在某个特定月份的使用量超过授权级别或累积级别的授权容量，那么将按照交易文档中指定的费率向客户收取盘盈费用。

b. IBM App Connect Professional on Cloud SaaS

IBM App Connect Professional on Cloud SaaS 是 Cloud Service 产品的预订，其基于允许客户购买专用运行时授权的虚拟处理器内核授权的获取。此专用实例支持客户访问完整的平台功能，使用工具配置、运行和管理应用程序集成，连接到受支持的云和本地应用程序，连接到数量不限的端点以及用户。客户为使用专用容量而需要购买的虚拟内核有规定的最小数量。

此 Cloud Service 还包含 IBM App Connect Personal 的授权。IBM App Connect Personal 是基于多租户云的服务，允许用户在应用程序之间构建简单集成流。在 IBM App Connect Personal 上使用的操作将计入每个月的累积操作计数。

c. IBM App Connect Professional Hybrid Entitlement

IBM App Connect Professional Hybrid 产品授权支持客户通过云使用 Cloud Service 或在安装内部部署软件（即，“IBM Program”）。此授权中包含的 IBM Program 是 IBM App Connect Professional。

只要客户继续订购 Cloud Service，那么客户就能够使用 IBM Program 以及访问技术支持和 IBM Program 升级。

1.1 可选服务

IBM App Connect Professional on Cloud Additional Actions Instance Add on

此 Cloud Service 支持客户使用超出每个级别的指定操作限制的每月额外操作。每个实例权利支持客户额外使用 1,000 个操作和 5 个小时的工作负载。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 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。

客户负责提供连接到 IBM 所提供的 Cloud Service 访问点的安全连接。产品文档中提供了有关安全连接内部部署和云端点至 Cloud Service 的信息。在设置安全连接时，建议客户查看和遵循推荐的步骤。

如果客户（作为数据控制者）确定这些技术和组织的安全性措施对于处理过程所带来的风险以及要保护数据的性质是适当的，那么可以使用此 Cloud Service 来处理内容（包含个人数据）。客户承认此 Cloud Service 不提供相关功能用于保护个人敏感数据或受其他法规需求约束的数据。客户确认 IBM 并不了解内容中包含的数据类型，并且无法对 Cloud Service 或已实施的安全保护的适用性进行评估。

2.1 安全特性和责任

Cloud Service 实施以下安全特性：

当客户选择在美国托管内容时，此 Cloud Service 包含在 IBM 隐私护盾证书中，并且遵循以下网站中的 IBM 隐私护盾隐私策略：http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 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 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一（1/12）的 5%。

对于捆绑 Cloud Service（打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个 Cloud Service 服务产品），赔偿的计算将基于捆绑 Cloud Service 的每月单一组合价格，而不是每个单项 Cloud Service 的每月订购费用。在给定时间内，客户只能对一个单项 Cloud Service 提交相关索赔。

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)
< 99.5%	2%
< 99.0%	5%

* 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（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
总时间 43,200 分钟	

3.3 例外条款

本 SLA 中未涵盖 App Connector Designer 中开发的 App Connect 触发器操作流程。

4. 技术支持

通过电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统提供 Cloud Service 技术支持。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。	1 小时内
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。	在 2 个工作小时之内
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
4	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	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”中指定的以下费用标准之一出售：

- a. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问的访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- b. **虚拟处理器内核** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。物理服务器是一台物理计算机，由处理单元、内存和输入/输出功能组成，并且该服务器为一个或多个用户或客户端设备执行所请求的过程、命令或应用程序。如果使用了机架、刀片机箱或其他类似的设备，那么具有所需组件的每台可分离的物理设备（例如一台刀片服务器或安装在机架上的设备）其本身均被视为是一台独立的物理服务器。虚拟服务器是通过物理服务器可用的资源进行分区而创建的虚拟计算机，也可以是未分区的物理服务器。处理器内核（通常称为处理器或 CPU）属于计算机设备中的功能单元，它用于翻译并执行指令。处理器内核至少由一个指令控制单元以及一个或多个计算或逻辑单元组成。虚拟处理器内核是未分区的物理服务器中的处理器内核或者是分配给虚拟服务器的虚拟内核。对于客户的权利证明或交易文档中指定的评估期提供给 Cloud Service 的每个虚拟处理器内核，必须获取足够的权利。
- c. **项目** - 收取 Cloud Service 盘盈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。对于此 Cloud Service，一个项目即一个操作。一个操作是代表客户调用一次流程，无论是客户直接调用还是响应触发器事件而自动运行。每次执行一个流程，这就是一个操作。仅执行中的流程被计为操作，如果仅部署流程而未执行，那么不计为操作。例如，如果流程是从点 A 到点 B，每次调用此流程时，都将其计为 1 个操作。对于超过基于客户所预订产品的客户授权使用量的每个操作，将收取项目盘盈费用。

5.2 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。

5.3 盘盈费用

如果评估期间客户对 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 所声明或在客户选中的配置中定义的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户开具盘盈账单。

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。

7. 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。

- a. Secure Connector 是一个可选组件，针对在 Cloud Service 和防火墙后的端点之间的数据传输提供安全性。
- b. Integration Studio 是一个可选组件，支持用户脱机设计和测试集成项目，然后将它们发布到 Cloud Service。

8. 附加条款

8.1 通用条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销通信中将客户公开称为 Cloud Service 产品的订户。

8.2 链接到第三方 Web 站点或其他服务

Cloud Service 中包含一些链接，它们指向到或用于访问第三方数据服务、数据库、Web Service、软件或其他第三方内容（统称为“内容”）。访问的这些内容是“按现状”提供的，不带任何支持义务，不作任何形式的明示或默示的保证，包括所有权、不侵权或不中断保证，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。相关的第三方可以随时自行终止访问。客户可能需要与第三方签署单独协议，以访问或使用此类内容。IBM 不是任何此类单独协议的参与方，但是客户授权 IBM 作为 Cloud Service 的一部分提供此类访问权。作为本协议的明示条件，客户将同意遵守此类单独协议的条款。特定端点应用程序可能受限于应用程序供应商施加的使用量限制。这可能导致允许的应用程序调用数量小于相关的 Cloud Service 每月限制。