

## IBM DemandTec for Manufacturers

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

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

#### 1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization 在商品级别递增分析和优化方案中考虑了店铺级别、物理属性和购物者需求。它为各种目标（例如，货架利用率和销售优化）生成了多种优化方案。

#### 1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program 支持制造商通过一系列仪表板来分析已订购 IBM DemandTec Shopper Insights 零售版本的零售商的购物者行为（包括购买过程、购买频率和产品购买情况）。

#### 1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program 支持代理商通过一系列仪表板来分析已订购 IBM DemandTec Shopper Insights 零售版本的零售商的购物者行为（包括购买过程、购买频率和产品购买情况）。

#### 1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program 支持制造商和代理商在基于 Web 的环境中，自动执行和精简其发送给参与零售商的有关交易的介绍、协商、开票和调解信息。

#### 1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program 支持制造商和代理商在基于 Web 的环境中自动执行和精简其发送给参与零售商的有关交易促销的输入、协商和和解信息。Advanced Deal Management 合并了制造商指定的产品视图，以及允许访问和报告各种商品、交易、发票和计费的交易归档。Advanced Deal Management 合并了其他功能，以促进交易流程，包括交易复制、电子邮件警报、扩展的可视性、资金跟踪和交易导出。

### 2. 安全描述

#### 2.1 安全策略

IBM 将维护发布给 IBM 员工的隐私和安全策略。IBM 要求支持 IBM 数据中心的人员参加隐私和安全教育培训。我们拥有一支信息安全团队。我们每年都将复查和重新评估 IBM 的安全策略和标准。IBM 安全事件将根据全面的事件响应程序得到处理。

#### 2.2 访问控制

根据职责分工原则，仅允许经过授权的 IBM 支持代表根据需要访问客户数据。IBM 员工使用中间“网关”管理主机的双重认证。访问客户数据时，所有连接均为加密通道。所有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。

#### 2.3 服务完整性和可用性

对操作系统和应用软件的修改由 IBM 的变更管理流程监管。对防火墙规则的更改也由变更管理流程监管，并在实施前由 IBM 的安全人员审查。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，以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（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）系统。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 物理安全

IBM 坚持贯彻物理安全标准，旨在限制对 IBM 数据中心的未经授权的物理访问。数据中心只存在受限制的访问入口，这些访问入口由双重认证控制，并由监控摄像头监控。只有拥有经批准的访问权限的授权人员才能进入。操作人员将验证批准，并发放门禁卡，以授予必要的访问权限。获得此类门禁卡的员工必须交回其他门禁卡，并且在活动期间只能拥有数据中心的门禁卡。门禁卡的使用情况将记入日志。非 IBM 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。收发区、装卸台和其他未经授权的人员可能进入场所的入口都受到控制和隔离。

## 2.6 合规性

IBM 每年在生产数据中心内执行行业标准 SSAE 16 审计（或同等审计）。IBM 检查与安全和隐私相关的活动是否符合 IBM 业务需求。IBM 团队将定期执行评估和审计，以确认是否符合其信息安全策略。IBM 员工和供应商员工每年开展员工安全教育和培训。我们每年将提醒工作人员他们的工作目标和责任，以履行商业道德操守、保密性和 IBM 的安全义务。

## 3. 服务标准协议

IBM 根据交易文档上指定的内容，为该 Cloud Service 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。SLA 并不是一项保证。

### 3.1 定义

- a. **可用性积分** - 指 IBM 将为经验证的索赔提供的赔偿。可用性积分将以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额形式应用。
- 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 11:59 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) 客户无法保持必需的系统配置和受支持的平台，或者客户系统管理、命令或编程出错而无法访问 Cloud Service 或向其提供内容；
  - (4) 客户导致的安全违规或者客户执行的任何安全测试；或者
  - (5) 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。

### 3.2 可用性积分

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 48 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 (3) 个工作日内针对可用性积分向客户的 IBM 客户代表或 IBM 客户成功经理提交“索赔”。

- a. 对任何“约定的月份”给与的可用性积分总分，不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十二 (12%)。

- b. 对于捆绑 Cloud Service（打包并作为单一产品服务以单一组合价格一起销售的各个 Cloud Service 产品服务），可用性积分的计算将基于捆绑 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。在给定的时间内，客户只能对一个单项 Cloud Service 提交相关索赔。

### 3.3 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
97.00% - 99.00%	2%
95.00% - 96.99%	5%
低于 95.00%	12%

\* 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 当时定价进行计算，适用折扣费率为 50%。

“可用性”（以百分比形式表示）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 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
---	---------------------------------

### 3.4 关于此 SLA 的其他信息

此 SLA 仅提供给客户公司，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 IBM DemandTec Managed Cloud Preview 或测试、灾难恢复、质量保证或开发环境。

## 4. 权利和计费信息

### 4.1 定义

以下是一些术语的含义：

**代理商** - 表示代表一家或多家消费品公司的客户，该客户作为公司的销售代理，处理其总部和/或零售覆盖范围的业务。代理商有权与特定“包含的零售商”一起针对特定产品类别访问 Cloud Service，并且只能作为特别指定的接受代理的消费品公司的代表。

**接受代理的消费品公司** - 表示与代理商合作的消费品公司，该代理商作为其代表，与零售商就规划、促销、提交报价及其他交易进行联系。

**消费品（以下简称“CP”）** - 表示出于直接向消费者销售的目的而生产或分销的任何物品或组件。例如，“消费品”包括服装和鞋类、食品和饮料、家居和个人护理用品、耐用消费品和家用器具、非耐用消费品、特产品和宠物护理用品，但不包括汽车、飞机、金融产品、服务或房屋。

**包含的业务** - 表示与客户订购使用 Cloud Service 有关的部门、业务单位或渠道（例如，实体店与网上电子商务）。

**包含的地理位置** - 表示客户订购使用 Cloud Service 的地理位置。

**零售商** - 表示出于供消费者直接使用的目的而参与小批量或个别批量消费品销售的客户。

**销售总额** - 表示订购 Cloud Service 的法人实体的总销售额（以美元计算），它们源于在“初始期限”或续订期限之前的过去一整年内由“包含的业务”销售的产品。

此处未定义的大写术语将在 Cloud Service 协议中进行定义。

## 4.2 收费计量

Cloud Service 根据交易文档中指定的以下费用标准之一提供：

- a. **百万收入换算单位 (MRCU)** 是获取 Cloud Service 时所使用的一种计量单位。收入换算单位是针对与 Cloud Service 相关的收入金额的与货币 无关的度量。必须按照换算表 ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html))，将特定于货币的收入金额换算为 RCU。每份 MRCU 权利代表一百万 RCU。必须获取足够的 MRCU 权利，以涵盖客户的权利证明中所指定的评估期间经 Cloud Service 处理或管理的收入额。
- b. **服务项目**是获取服务所使用的一种计量单位。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。

注：“收入”的定义/范围根据特定的 Cloud Service 产品服务而异，如下所述：

Cloud Service	收入定义
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	收入是“包含的业务”通过向“包含的零售商”销售包含的“产品类别”所产生的的销售总额。
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	收入是零售商的 CPG 制造商或代理商的销售总额。
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	收入定义为“包含的业务”向“包含的零售商”销售的总额。

## 4.3 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. 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 Cloud Service 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，如果客户在期限到期日期前至少 90 天未以书面形式请求终止，那么 Cloud Service 期限将自动续约 1 年或者与到期期限相同。

#### 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. 技术支持

订购周期中包含对 Cloud Service 的技术支持。

常规手机和电子邮件支持开放时间如下：

- 美洲：美国太平洋时间周一至周五早 6:00 点 - 晚 6:00 点
- 欧洲：欧洲中部时间周一至周五早 8:00 点 - 晚 5:00 点
- 亚洲：日本标准时间周一至周五早 8:00 点 - 晚 5:00 点

## 非办公时间支持:

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间支持（除上述常规开放时间以外）。

支持热线：1-866-460-0501

直线：1-925-460-9120

电子邮件：[dtsupport@us.ibm.com](mailto:dtsupport@us.ibm.com)

Web 门户支持网站：<https://support.ibmcloud.com>

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 1 小时内	全天候
2	<b>重大业务影响:</b> 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您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	<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。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	<b>极小业务影响:</b> 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

## 7. 其他信息

### 7.1 IBM 对客户数据的使用

在订购周期内，IBM 可使用客户数据进行内部研究和数据挖掘，前提是 IBM 首先除去此类客户数据的所有特征，这些特征可能会揭示客户的身份，或客户内部业务流程的任何保密或专有内容。

### 7.2 隐私通知

客户了解并同意，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，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 的使用情况的信息。IBM 这样做的目的是为了改善用户体验和/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 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的信息用于上述目的，无论我们和我们的承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、纠正或删除所收集信息的请求。

### 7.3 派生的获益场所

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。

### 7.4 中心与辐射程序

客户确认，每一项 Cloud Service 都作为“中心与辐射”程序的一部分提供，仅供客户与特定零售商一起使用。这表示参与的零售商已授予 IBM 有限的非独占许可，以根据需要使用该零售商的数据向其消费品交易伙伴提供 Cloud Service。不允许将 Cloud Service 或参与的零售商的销售和产品数据用于任何其他目的。对于代理商，使用范围进一步限制为仅用于特定的指定接受代理的消费品公司。如果参与的零售商与 IBM 之间的协议由于任何原因而终止，那么 IBM 将基于客户使用受影响的 Cloud Service 的期限内剩余的完整月份数，按比例退还客户预付的未使用的金额，并且客户使用 Cloud Service 的权利将终止。对于未使用的部分月度，将不予退款。