

IBM Payments Gateway

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

1.1 IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway 是 SaaS 付款解决方案。Cloud Service 使用符合 PCI 标准的环境连接到客户系统，以收集和处理来自最终客户的付款信息。

1.2 其他服务产品

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：

1.2.1 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。

1.2.2 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。

1.2.3 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。

1.2.4 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 0 Payments

功能包括：

- 通过“托管付款页面 (HPP)”或 API 接口，将授权或付款请求形式的交易传输至 IBM Payments Gateway PG 0 收单机构文档（在产品 Web 站点中提供）中所列的银行/处理机构之一。

1.2.5 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 1 Payments

功能包括：

- 通过“托管付款页面 (HPP)”或 API 接口，将授权或付款请求形式的交易传输至 IBM Payments Gateway PG 1 收单机构文档（在产品 Web 站点中提供）中所列的银行/处理机构之一。

1.2.6 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments

Stored Value Payments 产品对通过客户的储值帐户发起并且被市场内商家接受的交易进行处理。此部分可促进该闭环市场结构内部的价值转移。

1.2.7 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions

IBM Pay Transactions 是商家在丰富多样的移动结账场景中通过商家应用接受的交易。该产品包含编排功能，支持 CRM、POS 和 Token Vault 系统之间的交互；IBM Token Vault 允许客户在符合 PCI 标准的数据保险库文件中保存和访问付款方式；还包含到 Payment Switch 的连接，允许这些交易参与处理流程。

1.2.8 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation

本产品提供跟踪预期结算交易和金额的报告，并将其与实际结算进行比较，突出显示存在问题的个人交易。

1.2.9 BM 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。

1.2.10 IBM Premium Account Support

Payment Gateway – Premium Account Support 服务包为客户提供扩展的持续服务解决方案。服务包括由服务交付经理提供的每月提供多达 10 小时相关服务。此服务以远程方式提供，包括操作审查，涵盖指标、即将发生的事件和变更控制审查以及问题上报审查。未使用的小时数不会逐月累积。

1.3 设置服务

1.3.1 IBM Payments Gateway – Basic Payments Setup

IBM Payments Gateway – Basic Payment Setup 是自助服务初次使用培训解决方案，支持客户为一个收单机构设置一个面向多种付款方式的商家帐户。此服务包包含一个国家或地区中商家帐户的一个项目标识。

此服务包在客户门户网站中通过电子邮件提供多达 6 小时帮助，无论是否用尽所有小时数，都将在 IBM 通知客户可访问 Cloud Service 之日起的 90 天后到期。

1.3.2 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation Setup

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Setup 是用于配置付款协调模块的服务。该服务包括在已定义的国家或地区中设置一个商家帐户（例如，项目代码），其中包含预先启用的收单机构。客户将提供会计对账设置详细信息（包括结算和对账流）以及用于配置模块的会计详细信息。该服务包含 46 小时的配置时间。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.3.3 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments Setup

IBM Payments Gateway – Stored Value Payment Configuration 服务是针对 Stored Value Payment 模块配置的可选服务包。由多个参与的商家设置储值方案，税费和费用帐户包括电子凭单以及为个人最终用户均衡的储值帐户。客户将提供有关会计设置和获取银行帐户信息的详细信息，以启用储值功能。每个储值方案由特定的储值提供者所拥有，并且使用单一货币。该服务包含 12 小时的配置专业知识。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.3.4 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions Setup

IBM Pay Transactions Setup 使客户能够访问 IBM Pay 编排功能，访问符合 PCI 标准的 Token Vault，以及能够在销售点、Token Vault 以及指定的 Payment Switch 之间进行有关交易详细信息的通信。客户订购 IBM Pay Transactions 服务需要此设置服务的支持。

1.4 远程交付服务

1.4.1 IBM Payments Gateway – Premium Payments Configuration 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Premium Product Configuration 服务包含最佳实践和项目指南并支持联系主题专家，以便于提供 IBM Payments Gateway 服务。该服务包支持用户与 SME 联系最多 27 小时。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.2 IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration 服务是一系列虚拟收款帐户，在一个国家或地区面向一个预先启用的收款银行，包括自动化收据和银行对账单处理、用于自动匹配的策略、取消分配虚拟帐号的规则以及向商家发出的报告和通知。仅对预先确定的收款银行列表预先启用 Virtual Account Payments。一些收款银行完全不提供虚拟帐户设施。其他收款银行将需要建立单独的“电子支付建议”连接。请查阅 IBM Payment Gateway 收单机构列表以获取更多信息。客户将向 IBM 提供商家帐户信息，以用于处理虚拟帐户付款。该服务包含 9 小时的配置时间。

无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.3 IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration 服务包用于为存储客户数据文件配置一个目录。为特定的设置子帐户或项目代码提供针对目录的访问。客户将通过 Web Service 请求来提供将要存储的数据。该服务包含 5 小时的配置时间。

无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.4 IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration 远程交付服务

IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration 服务是一项可选服务，支持部署国家或地区中已定义的收单机构启用特定的付款方式。客户将向 IBM 提供商家标识设置信息以配置 Cloud Service 解决方案。然后，客户将执行国家或地区销售验收测试，以在迁移至生产环境之前先验证配置。该服务不包含收单机构可能会向客户收取的交付、连接或交易费等任何费用。

该服务包含 4 小时的配置时间。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.5 IBM Payments Gateway – Additional Project Codes 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Additional Project Codes 在 Payments Gateway 解决方案上提供额外（以一个或以十个为一组定价）商家标识帐户。每个商家标识表示解决方案中唯一的项目代码。该选项使客户能够请求新的或额外的商家标识/项目代码以添加到 Cloud Service。可请求的商家标识/项目代码的数量取决于购买的附加项目代码的数量。将在主项目代码以及现有连接和证书下使用每个附加项目代码/商家标识。客户负责向 IBM 提供商家标识信息以进行配置。每个定价项目代码新增服务包含最多 7 小时的配置时间。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.6 IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration 服务可供客户管理多个收单机构。一旦由 IBM 和特定收单机构配置，Account Updater 将自动检索有关存储在 IBM 电子钱包中的卡和帐户的更换卡和银行帐户信息。该服务不包含收单机构可能会向客户收取的交付、连接或交易费等任何费用。

该服务包含 89 小时的远程服务时间。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.7 IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth & Settle) 远程交付服务

IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle) 服务构建并验证收单机构与 Payments Gateway 基本服务之间的连接，包括针对收单机构规范的业务和技术审查，映射到 Cloud Service 解决方案以及进行收单机构认证以支持授权和无卡交易。将包含电子商务、MOTO、持续性 MCC 代码以及对 3D Secure 的支持（如果以上服务使用公共因特网通过请求的收单机构可用）。该服务不包含收单机构可能会向客户收取的交付、连接或交易费等任何费用。客户负责向收单机构介绍 IBM，并协助开展与新联系建立相关的关系管理。

该服务包含针对已定义收单机构的 219 小时的远程交付设计和实施服务。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 180 天后到期。

1.4.8 IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) 远程交付服务

IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) 服务包是一项可选服务，用于构建并验证收单机构与 Cloud Service 服务的连接。该服务包涵盖针对收单机构规范的业务和技术审查、映射到 Cloud Service 解决方案以及进行收单机构认证以支持针对无卡交易的授权、结算和电子支付建议 (EPA)。将包含电子商务、MOTO、持续性 MCC 代码以及对 3D Secure 的支持（如果以上服务通过请求的收单机构可用）。该服务不包含收单机构可能会向客户收取的交付、连接或交易费等任何费用。客户负责向收单机构介绍 IBM，并协助开展与新联系建立相关的关系管理。

该服务包含针对已定义收单机构的 223 小时的远程交付设计和实施时间。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 180 天后到期。

1.4.9 IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) 远程交付服务

IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) 服务是一项可选服务，用于构建并验证收单机构与 Cloud Service 的连接。“电子支付建议 (EPA)”用于在支付对帐过程报告中提供电子支付数据。该服务不包含收单机构可能会向客户收取的交付、连接或交易费等任何费用。该服务不包含收单机构可能会向客户收取的交付、连接或交易费等任何费用。客户负责向收单机构介绍 IBM，并协助开展与新联系建立相关的关系管理。

该服务包含针对已定义收单机构的 223 小时的远程交付设计和实施时间。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 180 天后到期。

1.4.10 IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting 服务将协助客户建立对支付解决方案的所有集成点和系统接口的概述。该服务包括客户集成点（含支付渠道、呼叫中心、信用管理、欺诈管理和财务系统）审查。此方法包含要与定义的集成点配合使用的 IBM API 的审查和建议。

该服务包含 15 小时的远程交付服务。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.11 IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting 可协助客户将 IPG 托管付款页面 API 集成到客户现有的 Web 基础架构中。该服务包括对 Web 界面、页面排序、分开付款、付款策略和配置注意事项等的审查。

该服务包含 24 小时的远程专业知识。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.12 IBM Payments Gateway – Customer Wallet Solution Design Consulting 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Client Wallet Solution Design Consulting 服务协助客户记录针对网站、移动商务网站和智能手机应用的付款结账解决方案。该产品将审查电子钱包工具，包括卡、银行帐户、PayPal 和储值。解决方案将记录常见用例，例如电子商务和智能手机应用中所使用的一键点击付款、我的帐户设置中的电子钱包管理、自动付款注册和自动付款。

该服务包含 19 小时的远程服务。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.13 IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting 服务将协助客户记录订单确认和订单履行流程。IBM 将审查客户的订单确认实践，包括离线付款、被拒绝付款的处理和分开付款。尤其是，该解决方案包括对以下内容的审查：

- 订单发布流程，包括风险管理和假定的审批流程；以及
- 捕获流程，包括一步付款、两步付款、在线交易捕获 (OLTC)、分批装运和金额偏差以及长履行周期和到期的授权流程。

该服务包含 40 小时的远程服务。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.14 IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting 服务可帮助客户设计适用于客户呼叫中心环境的付款解决方案。该服务包括对以下内容的审查：

- 使用 IBM Payments Gateway 虚拟终端进行的手动付款流程，以及 IBM 托管付款页面到呼叫中心环境中的集成；以及
- 客户呼叫中心内可用的付款方式，包括使用虚拟终端搜索、检索以及虚拟终端的延续。

该服务包含 15 小时的远程服务。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.15 IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Solution Design Consulting 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Consulting 服务是一项可选服务，提供对账专家支持，帮助客户使用 IBM Payment Reconciliation 服务设计直接处理付款流程。咨询服务包括审查离线付款的自动匹配情况、直接处理数据订阅源和结算运营报告。

该服务包含 40 小时的远程专业知识，可促进、设计和记录 Payment Reconciliation 服务的使用。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

1.4.16 IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting 远程交付服务

IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting 服务可帮助客户使用 IBM 的储值主机设计和实施预付或已付储值解决方案。该解决方案包括对以下内容的审查：

- 模式和储值主机帐户、用户帐户、商家帐户、认证、存储支付、凭单和风险管理的配置；以及
- 用户和商家帐户、报告及数据订阅源封锁和解除封锁。

该服务包含 34 小时的远程服务。无论是否用尽所有小时数，远程服务都将在 IBM 与客户确认远程服务的订单之日起的 90 天后到期。

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”管理主机的双因素认证。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、检测和响应来自客户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。如果客户请求额外或不同的服务以遵循适用的数据保护法律，那么可以使用附录 C 中描述的“变更控制流程”以及附录 E“变更授权”来请求此类服务。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。

2.8 个人信息和受管控内容

Cloud Service 支持客户输入和管理包含以下适用的隐私法所规定的个人信息或敏感信息的内容：

- 联系人信息，包含姓名、地址、电话号码和电子邮件地址
- 最终客户付款凭证信息
- 每年对该数据的通信、存储和使用进行管理和审计，以符合支付卡行业数据安全标准 (PCI-DSS)。

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。

4. 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。

必须在当月结束后的三个工作日内提交支持凭单，提出因未满足 SLA 的索赔。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) 的百分之十。

4.1 服务级别

客户在一个月内只能对以下服务级别责任之一提出索赔。

* 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。

4.1.1 一个月份内的 Cloud Service 的可用性

在一个月份内，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%。

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)
< 99.95%	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：一个月份内 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，除以月份内的总分钟数，再乘以 100。

4.1.2 一个月份内 IBM Web Service 响应时间

IBM 提供两种响应时间 SLA，如下所示：

a. 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)	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
> 100 毫秒	2%
> 500 毫秒	6%
> 1 秒	10%

b. 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)	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
> 1 秒	2%
> 5 秒	6%
> 10 秒	10%

4.2 例外条款

如果客户报告与以下各项相关的停机时间：

- a. 同时出现 Web Service、托管付款页面和虚拟终端；或
- b. 同时出现 CheckoutStartSession 和 CardAuthorize Web Service 响应时间，

IBM 会将重叠的停机时间长度视为一个停机时间长度。

当针对相同时间段已记录可用性服务级别停运时，客户将不能提出有关响应时间 SLA 的索赔。

5. 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"> ● IBM 确认对已处理的客户持卡人数据的安全性负责，至少每年更新一次 IBM 的 PCI-DSS 1 级认证。 ● IBM 将在 10 天内对高严重性安全漏洞进行补救。 ● IBM 将在 30 天内对低严重性安全漏洞进行补救。
预生产系统可用性	<ul style="list-style-type: none"> ● 以 24x7 方式可用于客户测试 ● 预生产系统在正常中欧工作时间外无人照管。 ● 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。

6. 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，不作为独立产品提供。

《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
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。	在 15 分钟内通知客户	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。	在 15 分钟内通知客户	周一到周五本地工作时间
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。	无需通知	周一到周五本地工作时间
4	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	无需通知	周一到周五本地工作时间

7. 权利和计费信息

7.1 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。

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。

7.2 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。

7.3 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。

8. 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。

9. 附加条款

9.1 一般条款

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。