

IBM Watson Order Optimizer

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的云服务。客户表示缔约方及其授权用户和云服务接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. 云服务

1.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition

IBM Watson Order Optimizer 提供履行优化功能。IBM 负责管理基础架构（网络、存储与计算资源），提供应用程序升级以及维护基础架构和相应的安全性和隐私控件。

电子商务、推销、存储操作和供应链部门中的全渠道履行从业者可以体验以下能力：

- 基于已定义的因素（如运输和处理成本）实时运行优化和选择最佳采购节点。
- 最大化实际销售库存，并以滞销货物库存为目标，以利润最高的价格销售 SKU。
- 根据一年中的时间（高峰期、非高峰期、积分活动等）横跨不同的业务优先级实现收支平衡。
- 优化网络容量和节点平衡，满足客户在如何、何时、何处接收订单方面的需求。
- 优化履行网络扩展，提供门店发货和线上购买、门店取货等便利来扩大产能，最大限度地缩短运输时间。
- 利用认知功能持续学习和改善全渠道履行的成果。

此云服务产品的订购费用包含以下资源和服务：

- 一 (1) 个生产环境

在本服务描述中，以下术语具有以下含义：

“生产环境”是一种计算环境，是云服务生命周期管理中所有“运行”软件的最终驻留点。仅限 IBM 人员或授权用户才能访问此系统。生产环境由云服务应用程序、系统和支持系统基础架构组成，最终用户和企业客户可以访问并使用此环境来执行自己的业务流程和事务。

1.2 其他服务

1.2.1 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Test Environment

测试环境是一种计算环境，提供同等功能的单一生产实例以及支持基础架构，仅限对云服务应用程序进行质量保证、性能和最终测试。

1.2.2 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability

此选项包含额外的容量，使客户能够满足每小时峰值行数处理需求，既可选择临时订购，也可选择永久订购。此选项按使用付费，并按照每小时 100,000 个订单行为增量出售。

例如：如果客户订购 65 个百万个订单行单位，那么每小时订单行峰值数量可能达到 100,000 行。

订购“Additional Burst Capability”使客户能够在任何一小时内针对每个“百万订单行”权利增加十万订单行的容量。可购买多个额外单位，以按每小时 100,000 个订单行的倍数增加容量。

1.3 设置服务

1.3.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition – One Time Setup

在设置 Watson Order Optimizer 生产环境时需配置此设置部件。

2. 内容和数据保护

“数据保护和保护数据表”（数据表）提供特定于云服务的信息，关于支持处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。本部分规定有关使用云服务和数据保护功能（如果有）的任何详细信息或澄清和条款（包括客户责任）。根据客户选择的选项，可能有多数据表适用于客户对云服务的使用。数据表可能仅提供英语版本，无本地语言版本。尽管存在任何本地法律或惯例，双方均同

意他们理解英语并且英语是有关采购和使用云服务的相应语言。以下数据表适用于云服务及其可用选项。客户确认， i) IBM 可以随时自行修改数据表， ii) 此类修改将取代以前的版本。对数据表进行任何修改的意图将是： i) 改善或澄清现有的承诺， ii) 与当前所采用标准和适用法律保持一致， 或 iii) 提供额外承诺。对数据表的修改不会实质性降低云服务的数据安全性。

适用数据表的链接：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DB1162201B9711E6B9DB71A15D06730A>

客户负责采取必要的行动来订购、启用或使用可用的云服务数据保护功能，如果客户未能执行此类操作，包括未能满足与内容相关的任何数据保护或其他法律要求，那么客户承担使用云服务的责任。

如果欧盟“一般数据保护条例”(EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 <http://ibm.com/dpa> 中的 IBM 数据处理附件 (DPA) 和 DPA 附录将适用，并作为本协议的一部分加以引用。此云服务适用的数据表将充当 DPA 附录。如果 DPA 适用，根据 DPA 中的规定，IBM 有义务向分包处理机构提供变更通知，并且客户有权利拒绝此类变更。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为云服务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云服务可用性的 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 索赔的赔偿将基于云服务的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对云服务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，到云服务复原为止，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云服务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云服务费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。服务级别积分不能合并。

3.2 服务级别

约定的月份内的云服务的可用性

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)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

* 如果云服务是从 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”期间有效的云服务当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户提供折扣。

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。

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云服务技术支持。IBM 的软件即服务支持指南 (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于云服务，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

云服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 实例是获取云服务所使用的一种计量单位。实例是对云服务特定配置的访问。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云服务实例。
- “百万订单行”是获取云服务时所采取的一种计量单位。“订单”是指云服务中定义的任何文档类型。“订单行”是订单上的行项。必须获取足够的权利以涵盖客户的 PoE 或交易文档中指定的评估期间云服务所管理或处理的订单行总数，向上取整到百万。
- “十万个订单行”是获取云服务时所采用的一种计量单位。“订单”是指云服务中定义的任何文档类型。“订单行”是订单上的行项。客户必须获取足够的权利以涵盖客户 PoE 或交易文档中指定的评估期间云服务所管理或处理的订单行总数，向上取整到十万。

5.2 设置费用

将按照交易文档中规定的费率，对每次订购的安装服务按需收取设置费用。

5.3 超额使用费

如果评估期间云服务的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将在此类盘盈后的下个月按照交易文档中的指定的费率收取超额使用费。

5.4 按使用付费的费用

在使用后的下个月将按照交易文档中指定的费率，对“按使用付费”的费用进行计费。

5.5 结算频率

根据选定的结算频率，IBM 将就结算频率期限开始时到期的费用向客户开具发票，延期开具发票的超额使用费和使用类型费用除外。

6. 期限和续订选项

云服务期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的云服务之日算起。PoE 将指定云服务是自动续订、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 中指定的期限对云服务自动续订。续订价格每年将按照报价中指定的利率增长。如果自动续订是在收到 IBM 通知撤回云服务之后，则续订期限将在当前续订期限终止或宣布的撤回日期结束，以较早者为准。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，云服务将以月为单位继续有效。云服务的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 附加条款

7.1 通用条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为云服务的订户。

客户不得单独使用云服务或与其他服务或产品相结合使用，以支持下列任何高风险活动：设计、构造、控制或维护核设施、公共交通系统、航空交通管制系统、汽车控制系统、武器系统或飞机导航或通信或云服务故障可能会导致严重的人身伤害或死亡重大威胁的任何其他活动。

7.2 服务产品标准

本章节描述了服务产品标准，这些标准说明了云服务的某些功能和技术限制与参数（“服务产品标准”）。除非 IBM 与客户以书面形式另行约定，否则客户对云服务的使用以及云服务任何实施或配置都受到以下“服务产品标准”中所述限制和参数的约束。超出以下限制和参数的使用需要获得 IBM 书面同意，除关联的实施或定制服务的任何费用外，可能会导致收取额外的云服务费用。云服务支持的每小时订单行峰值数量随每年购买的订单行数增加而增加，如下表所述。如果客户请求临时或永久增加每小时峰值行数，那么必须订

购“IBM Watson Order Optimizer Service Additional Peak Hourly Burst Capability”部件。如果超出此数量，那么云服务的性能可能降级，并且 SLA 不再适用。可通过购买 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability 获取其他功能。该表显示了针对订购的“百万订单行”权利单位数量支持的每小时订单行峰值数量。

订购的百万订单行单位数	每小时订单行峰值数量
1	1,750
2 到 5	6,000
6 到 10	12,500
11 到 17	24,500
18 到 25	35,000
26 到 37	50,000
38 到 50	72,500
51 到 75	100,000
76 到 100	150,000
101 到 125	195,000
126 到 150	240,000
151 到 200	300,000
201 到 250	385,000
251 到 300	475,000
301 到 350	550,000
351 到 400	650,000
401 到 450	740,000
451 到 500	825,000
501 及以上	IBM 将根据实际需求进行确定