

IBM Payments Gateway

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的服务产品条款 (“特定于 SaaS 的服务产品条款”) 以及标题为“IBM 使用条款 - 通用条款 (“通用条款”)”组成, 可通过以下 URL 获得:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“通用条款”。订购、访问或使用 IBM SaaS, 即表示客户接受此 ToU。

此 ToU 受适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议” (“协议”) 的管辖, 这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品受这些“特定于 SaaS 的产品条款”的管辖:

- IBM Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售:

- 实例** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。实例是对 IBM SaaS 特定配置的访问。必须获取足够的权利以涵盖客户的权利证明 (POE) 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例。
- 千起事件** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。千起事件基于与使用 IBM SaaS 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 IBM SaaS, 并且事件类型不可与另一个 IBM SaaS 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。
- 事件** - 针对此 IBM SaaS, “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。

3. 费用和计费

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中进行说明。

3.1 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。

3.2 盘盈费用

如果评估期间客户对 IBM SaaS 的实际使用超出了 PoE 所声明的权利, 那么将按照交易文档中的规定向客户开具盘盈账单。

4. IBM SaaS 订购周期续约选项

客户的 PoE 通过指定以下某项, 规定 IBM SaaS 在订购周期结束时是否续约:

4.1 自动续约

如果客户的 PoE 规定客户续约自动进行, 那么客户可以在 PoE 中规定的到期日期前至少 90 天, 以书面方式请求客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴终止到期的 IBM SaaS 订购周期。如果 IBM 或 IBM 业务

合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期订购周期将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始订购周期相同。

4.2 持续计费

当 PoE 表明客户的续约正连续进行时，客户将能够继续访问 IBM SaaS，并且将对 IBM SaaS 的持续使用收到账单。要终止使用 IBM SaaS 并停止持续计费过程，客户必须提前 90 天向 IBM 或 IBM 业务合作伙伴提供请求取消其 IBM SaaS 的书面通知。在取消客户访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向客户开具账单。

4.3 需要续约

当 PoE 指出客户续约类型为“终止”时，IBM SaaS 将在订购周期结束时终止，并且将除去客户对 IBM SaaS 的访问权。要在结束日期之后继续使用 IBM SaaS，客户需要通过客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的订购周期。

5. 技术支持

在订购周期内，当 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 之后，将通过电子邮件和电话提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分，因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

《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	响应时间覆盖范围
1	关键业务影响/服务故障： 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 15 分钟内通知客户	全天候
2	重大业务影响： 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： 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	无需通知	周一到周五本地工作时间
4	极小业务影响： 查询或非技术请求。	无需通知	周一到周五本地工作时间

6. IBM SaaS 产品附加条款

6.1 安全港合规性

IBM 遵守美国商务部制订的关于收集、使用和保留从欧盟收集的信息的美国-欧盟安全港框架。有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 IBM 的认证声明，请访问：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

6.2 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。客户仍单方面负责确定 IBM 根据此协议处理客户数据的目的是和方式，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。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适当的技术和组织措施，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。

6.3 派生的获益场所

基于客户指定为接收 IBM SaaS 获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非客户向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 IBM SaaS 时列为主要获益场所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。

6.4 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。

6.5 服务级别目标

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 个工作小时内给予答复。
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 的 PCI-DSS 1 级认证每年至少更新一次。● 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。

附录 A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway 提供与部署、预生产和生产环境的连接。功能包括：

- 支付卡行业 (PCI) 库，旨在为敏感支付信息提供安全的存储设施
- 支付网关，通过第三方处理机构执行支付交易的路由、切换和处理
- 虚拟终端，专为呼叫中心的收款、信用管理和后台付款操作设计的 Web 工具
- 设计带有安全功能的认证
- 欺诈预防工具
- 报告生成功能
- 文档

2. 其他可收费组件

客户必须将 IBM Payments Gateway 与以下至少一 (1) 项 IBM SaaS 付款服务产品一起购买：

a. 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。

b. 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。

c. 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。

可以选择采购以下 IBM Payments Gateway 服务产品：

d. IBM 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。

附录 B

如果在客户权利证明 (POE) 或交易文档中已经指定, 那么 IBM 根据以下条款向客户提供本服务级别协议 (SLA): 将适用订购周期开始或续订时最新的 SLA 版本。本 SLA 并不是一项保证。

1. 定义

- a. **服务积分** - 指 IBM 将为经证实的索赔提供的赔偿。服务积分将以针对 IBM SaaS 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** - 表示在 IBM SaaS 订购周期内的每个完整日历月份, 度量方式为从格林威治标准时间当月第一天 00:00 起至当月最后一天 23:59 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。停机时间不包括 IBM SaaS 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) 客户用于 IBM SaaS 或任何第三方软件、硬件或其他技术的内容、设备或应用程序发生问题;
 - (4) 客户未能遵守所需的系统配置及未使用受支持的平台, 或者客户系统管理、命令或编程出错;
 - (5) 客户导致的安全违规或者客户执行的任何安全测试; 或者
 - (6) 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。
- f. **响应时间** - 表示从 CheckoutStartSession Web Service 和/或 CardAuthorize Web Service 于 IBM 系统入口点收到请求时起, 到 IBM 的 Web Service 响应被发送回客户为止所耗用的时间。

2. 积分

为提出索赔, 客户必须在首次发现事件影响客户使用 IBM SaaS 的 24 小时内, 已通过 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“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) 个工作日内对服务积分提交“索赔”。

- a. IBM 将在内部计算适用于下表中所示对应服务级别的每个“约定的月份”内的停机时间总和。积分将基于停机时间计算, 该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。
 - 如果客户报告同时发生“Web Service”事件、“托管支付页面”事件和“虚拟终端停机时间”事件, 那么 IBM 会将重叠的停机时间长度视为一个停机时间长度, 而不是单独的停机时间长度。
 - 如果客户报告同时发生 CheckoutStartSession 和 CardAuthorize Web Service 响应时间停机时间事件, 那么 IBM 会将重叠的响应时间停机时间长度视为一个响应时间停机时间长度, 而不是两个单独的响应时间停机时间长度。

对于每一项有效的索赔, IBM 会根据每个“约定的月份”内达到的服务级别应用适用的最高服务积分, 如下表中所示。IBM 不负责对同一个“约定的月份”内的相同事件适用多个积分。

- b. 如果客户通过转售交易 (IBM 在此交易中对履行 IBM SaaS 及 SLA 承诺承担主要责任) 从有效的 IBM 经销商处购买 IBM SaaS, 那么服务积分的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间所提供 IBM SaaS 有效的“关系建议合理价 (RSVP)”, 适用折扣率为 50%。

对任何“约定的月份”给与的服务积分总额, 不应超过年度 IBM SaaS 费用的百分之十 (10%) 或十二分之一 (1/12)。

3. 服务级别

3.1 约定月份内的 IBM SaaS 可用性

在“约定的月份”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%。

可用性百分比 (在“约定的月份”期间)	服务积分 (受索赔的“约定的月份”内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：“约定的月份”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“约定的月份”内的总分钟数，再乘以 100。

3.2 “约定的月份”内 IBM Web Service 响应时间

IBM 提供两种响应时间 SLA，如下所示：

3.2.1 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“约定的月份”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)	服务积分 (受索赔的“约定的月份”内每月订购费用的百分比)
> 100 毫秒	2%
> 500 毫秒	6%
> 1 秒	10%

3.2.2 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)	服务积分 (受索赔的“约定的月份”内每月订购费用的百分比)
> 1 秒	2%
> 5 秒	6%
> 10 秒	10%

4. 除外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发环境。
- 由 IBM 客户的用户、访客、参与者以及 IBM SaaS 的获准受邀者提出的索赔。
- 当针对相同时间段已记录可用性服务级别停顿时，有关“响应时间服务积分”的索赔。