



## IBM Commerce on Cloud

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：[www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/](http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/) 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“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”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

### 1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- 环境选项
  - IBM Commerce Service Integration Environment Option
  - IBM Order Management Service Integration Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
  - IBM Commerce Service QA Environment Option
  - IBM Order Management Service QA Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
  - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
  - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- 基本订购选项
  - IBM Call Center for Commerce on Cloud
  - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
  - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
  - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- IBM Commerce Service 基本订购选项
  - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service 基本订购选项
  - IBM Order Management Supply Collaboration
  - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
  - IBM Order Management Pricing
  - IBM Order Management Quoting
  - IBM Order Management Configurator
  - IBM Order Management Store
  - IBM Order Management Store Inventory Management

- 按使用付费服务
  - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
  - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- 按需应变设置服务和设置服务
  - IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

## 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：

- a. **十万个订单行** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。“订单”是指 IBM SaaS 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 IBM SaaS 所管理或处理的订单行总数，向上取整到十万。
- b. **千个订单行** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。“订单”是指 IBM SaaS 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 IBM SaaS 所管理或处理的订单行总数，向上取整到千。
- c. **授权用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 IBM SaaS。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给予 IBM SaaS 访问权的“授权用户”数量。
- d. **50 个授权用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 IBM SaaS。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获得 IBM SaaS 访问权的“授权用户”的数量，向上取整到五十。
- e. **实例** 是获得 IBM SaaS 时所使用的一种计量单位。一个实例是指对 IBM SaaS 一项具体配置的访问权。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 IBM SaaS 实例。
- f. **小时** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须获取足够的“小时”权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估期间所使用的 IBM SaaS 的全部或部分“小时”数的总数。
- g. **连接** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。连接是数据库、应用程序、服务器或任何其他类型的设备到 IBM SaaS 的链接或关联。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针对 IBM SaaS 已生成或所生成的连接总数。
- h. **太字节** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。1 太字节是 2 的 40 次方字节。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由 IBM SaaS 处理的百万兆字节数据总数。

## 3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中规定。

### 3.1 IBM Configure Price Quote 必需权利

IBM Configure Price Quote Service 根据 50 个授权用户的收费标准提供。客户必须具有足够的权利供其直接销售用户和合作伙伴销售用户分别使用，为清楚起见，对 50 个授权用户的一份授权不能同时应用于直接销售用户和合作伙伴销售用户。“直接销售”用户是客户的员工代表，负责为其潜在客户提供复杂产品或含多个行项的产品提供配置和报价。“合作伙伴销售”用户是客户的经销商或分销商雇佣的人员。

### 3.2 设置和按需应变设置费用

在交易文档中指定设置费用。

### 3.3 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。

### 3.4 按使用付费的费用

客户请求激活按使用付费部分之后，将按照交易文档中的规定收取按使用付费费用。

## 4. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

## 5. 技术支持

通过电话、电子邮件和在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》（位于 [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf)），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 IBM SaaS，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖
1	<b>关键业务影响/服务停止：</b> 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	24x7 方式
2	<b>严重业务影响：</b> 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
3	<b>轻微业务影响：</b> 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	周一到周五的工作时间
4	<b>最小业务影响：</b> 咨询或非技术请求。	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

### 5.1 支持案例分类

作为 IBM SaaS 的一部分，IBM 团队将通过客户或其授权第三方提供涉及有关 IBM SaaS 问题的案例管理（“支持案例分类”）。作为“支持案例分类”的一部分，IBM 将通过诊断任务来调查问题。如果确定问题原因与 IBM SaaS、IBM 支持的扩展（客户与 IBM 根据独立协议签订有关此类扩展的合同）或基础架构有关，那么 IBM 将对案例进行管理，直至问题得到解决。如果必须通过客户负责的领域来提供解决方案，IBM 将提供分类过程中发现的所有相关诊断，以帮助客户或其授权的第三方解决问题，并继续通过案例管理工具提供案例管理。

### 5.2 维护窗口

当前为 IBM SaaS 安排了 IBM 的标准每周维护窗口。客户可以利用这些维护窗口的机会来请求将应用程序发行版应用于其生产环境。可能适用某些限制，并且需要与 IBM 进行协调。这些维护窗口并不一定意味着 IBM SaaS 将中断或不可用，并且将针对 IBM 活动最大限度减少服务中断。如果客户需要对其扩展执行维护活动，并且上述维护活动必须在维护窗口期间执行，IBM 将通知客户在维护窗口期间 IBM SaaS 是否可用，并且每个日历月中由维护引发的 IBM SaaS 计划停机时间将不超过八小时。

可能发生其他计划内和非计划内（紧急）停机，除非 IBM 认为出现漏洞、损失风险或服务完整性风险过高，否则将至少提前一个工作日通知客户 IBM SaaS 将不可用。

## 6. IBM SaaS 服务产品附加条款

### 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 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 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 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/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 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分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、纠正或删除所收集的个人信息请求。

### 6.3 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

## 7. 数据隐私和数据安全描述

此 IBM SaaS 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的 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 数据安全策略所做的任何更改都不会降低 IBM SaaS 的安全性。

此 IBM SaaS 会根据所使用的协议在 IBM 网络与端点网络或机器之间传输数据时对内容进行加密。IBM 建议但不强制通过文件级别加密以对静态数据进行保护，除非数据包含必须加密的个人可标识信息 (PII)。客户负责确保传输数据时通过安全协议（例如，SFTP）传输内容。

### 7.1 个人信息和受管控内容

此 IBM SaaS 并非旨在满足任何受管控内容（例如，个人信息或敏感的个人信息）的特定安全要求。客户负责确定此 IBM SaaS 在有关客户使用的与 IBM SaaS 相关联的内容类型方面是否符合客户需要。除非在本部分中明确规定或 IBM 与客户达成书面协议，否则在 IBM SaaS 中不允许出现受管控数据和敏感数据。

在法律允许的范围内，此 IBM SaaS 可用于处理、存储、传输客户的客户、用户、雇员以及其他可以访问 IBM SaaS 的人员的 PII，并从中衍生信息。此 IBM SaaS 中不允许出现其他类型的受管控敏感数据，例如，敏感的个人可标识信息 (PII) 和个人健康信息。

### 7.2 支付卡行业 (PCI) 帐户数据

此 IBM SaaS 并非旨在用于存储、传输或处理 PCI 帐户数据。为限制风险，应使用 iFrame 或可将 PCI 帐户数据从客户浏览器直接传输到兼容 PCI 的支付供应商的其他技术，重定向或输出 PCI 帐户数据。

如果需要，此 IBM SaaS 将允许 PCI 帐户数据遍历网络，并在 DMZ 和应用程序层内的服务器映像上进行处理。PCI 帐户数据可在内存中进行处理，并转发至客户的支付供应商，但不允许传输至数据库或写入带有此 IBM SaaS 的任何设备上的任何文件系统。

IBM 将在订购持续时间内遵守与 IBM SaaS 管理的控件相关的“支付卡行业数据安全标准”(PCI DSS)。相应的控件将通过包含合规性证明 (AOC) 的商家自我评估问卷版本 D (SAQ D) 进行记录，或者通过 PCI DSS 指定的相应报告方法进行记录。

## 8. 一般条款

### 8.1 服务请求

“服务请求”是不包含在 IBM SaaS 标准支持范围内的客户请求，IBM 可为此类请求提供帮助或代表客户执行工作。可能的“服务请求”示例包括但不限于：(1) 数据请求 - 数据更新、数据库配置、数据库查询；(2) 文件操作 - 查找、移动、分析和提供文件；(3) 客户请求在维护窗口范围外重新启动 - 应用程序或服务器；(4) 解决用户生成的输入问题，例如，用户意外影响应用程序的数据完整性，只能通过技术干预来解决；(5) 涉及第三方依赖关系或服务合作伙伴的集成点维护；(6) 更改与 IBM SaaS 支持问题无关的防火墙规则；(7) 针

对数据库运行报告；(8) 数据库 (DB) 模式更改；(9) 需要基础架构更改的集成点更改，例如，防火墙、消息传递等；以及 (10) 次要数据更改。

每项“服务请求”以 30 分钟为单位进行计量。例如，在每月分配中，需要不超过 30 分钟的支持服务的请求计作为一次“服务请求”。在每月分配中，需要一小时的支持服务的请求计作为两次“服务请求”。

IBM SaaS 包含五十 (50) 小时的每月分配，分为一百 (100) 个三十 (30) 分钟的“服务请求”单位。未使用的服务请求单位不计入下月。可购买额外服务请求。

## 8.2 客户参考

客户同意 IBM 可以将客户的公司名称以及 IBM 提供给客户的 IBM SaaS 和相关服务的一般性质作为 IBM 经验的指示引述给 IBM 其他客户和潜在客户，除非客户与 IBM 明确以书面方式另行协定。

## 8.3 IBM 对客户数据的使用

IBM 可以编译和分析关于客户使用 IBM SaaS 的匿名、聚集数据，以及准备报告、研究、分析和其他此编译和分析所生成的工作作品（统称为“编译数据”）。IBM 保留对编译数据或其中包含的全部所有权。IBM 可以将客户的数据复制到测试环境内的测试服务器中，仅用于测试和提高 IBM 产品质量的目的。

## 8.4 终止后的义务

除本协议中规定的终止后义务外，本协议或本“服务描述”到期或因任何原因而终止时：

- a. IBM 将根据到期或终止后 30 天内客户提交的书面请求，免费按应用程序中可用的原生格式向客户提供客户当前交易数据的完整副本，并在提供此类数据之后删除归档数据。
- b. 如果客户需要正式终止计划，则 IBM 为支持将各种环境转移至非 IBM 数据中心而产生的任何工作或费用将在独立协议中约定费率和期限。

## 9. 客户赔偿

对于此处的 IBM SaaS，如果由于以下原因引起或与以下各项相关的任何第三方索赔，客户同意补偿、为 IBM 辩护并使 IBM 免受损害：1) 在某个环境中由客户或客户指定的第三方所创建的任何内容，或由客户或客户指定的第三方以其他方式提供、上载或传输到某个环境中的内容（前述事项不包括由 IBM 或代表 IBM 提供的内容，如果有），2) IBM SaaS 中由客户或代表客户创建的数据，或者由客户提供、上载或传输到环境中的数据；或者 3) 客户或客户的 IBM SaaS 用户违反协议中规定的 IBM SaaS 的使用限制，前提是：(i) 立即向客户提供任何此类索赔的书面通知；(ii) 客户拥有此类索赔的辩护与和解的唯一控制权；并且 (iii) IBM 提供客户在合理范围内请求的所有信息和帮助，由客户自行承担相应成本和费用。

## 10. 第三方服务

IBM SaaS 可能包含与第三方服务的集成、指向第三方服务的链接或者可能用于访问第三方服务。对第三方服务的访问是“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。

客户负责与第三方签署单独协议并遵守这些协议，从而访问或使用此类第三方服务。在 IBM SaaS 中的此服务产品下，IBM 不提供这些第三方服务。除客户可能通过独立交易向 IBM 单独购买此类第三方服务外，IBM 不是任何此类单独协议的参与方，并且作为本协议的明示条件，客户同意在希望与 IBM SaaS 一起使用的范围内，遵守此类单独协议的条款。如果客户、IBM SaaS 用户或最终用户同意将“内容”传输至通过 IBM SaaS 链接或访问的第三方服务，那么客户、IBM SaaS 用户和最终用户将向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需之同意，并且此类交互应被视为仅限于在客户和提供第三方服务的第三方之间进行。

## 11. 服务产品标准

本章节描述了服务产品标准，这些标准描述了每个基本订购的特殊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协定，否则客户对 IBM SaaS 的使用以及 IBM SaaS 和任何允许扩展的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 IBM SaaS 费用。服务产品标准根据基本订购而异，在以下子章节中概括了各种服务产品标准。

## 11.1 IBM Commerce Service 服务产品标准

IBM Commerce Service 支持的每小时订单行峰值数量随每年行数增加而增加。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 Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability”。如果超出此数量，那么 IBM SaaS 的性能可能降级，并且 SLA 不再适用。可通过购买 IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability 来获取额外容量。

该表显示了针对订购的“十万个订单行”权利单位数量支持的每小时订单行峰值数量：

订购的十万个订单行单位数	每小时订单行峰值数量
1	150
2 到 6	300
6 到 10	675
11 到 17	1,020
18 到 25	1,365
26 到 37	2,055
38 到 50	2,745
51 到 75	4,500
76 到 100	6,000
101 到 125	7,500
126 到 250	9,000
251 到 275	10,500
276 到 500	15,000
501 到 750	21,000
751 到 1,000	30,000
1001 到 1250	39,000
1251 到 2,500	75,000
2501 到 3750	120,000
3751 到 5,000	240,000
5001 及以上	IBM 将根据实际需求进行确定

例如：如果客户订购 16 个“十万个订单行”单位，则每小时订单行峰值数量可能达到 1,020 行。订购“IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability”使客户能够在任何一小时内针对每个“千个订单行”权利增加一千个订单行的容量。可购买多个额外单位，以按每小时 1,000 个订单行的倍数增加容量。

项目	服务产品标准
库存上载	库存更新必须为增量更改，在任何滚动的十五分钟期限内将不超过 10% 的总目录传输到 IBM SaaS。
每个购物车平均行数	在交易文档中指定
目录大小	在交易文档中指定
注册的购物者	在交易文档中指定

## 11.2 IBM Order Management Service 服务产品标准

Order Management Service 支持的每小时订单行峰值数量随每年行数增加而增加。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 Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability”。如果超出此数量，那么 IBM SaaS 的性能可能降级，并且 SLA 不再适用。可通过购买 IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability 来获取额外容量。

该表显示了针对订购的“十万个订单行”权利单位数量支持的每小时订单行峰值数量：

订购的十万个订单行单位数	每小时订单行峰值数量
1	500
2 到 6	2,500
6 到 10	5000
11 到 17	6,000
18 到 25	9,000
26 到 37	10,000
38 到 50	18,000
51 到 75	20,000
76 到 100	24,000
101 到 125	30,000
126 到 250	40,000
251 到 275	50,000
276 到 500	60,000
501 到 750	70,000
751 到 1,000	80,000
1,001 到 1,250	120,000
1,251 到 2,500	155,000
2,501 到 3,750	260,000
3,751 到 5,000	360,000
5,001 到 7,500	500,000
7,501 到 10,000	800,000
10,001 及以上	IBM 将根据实际需求进行确定

例如：如果客户订购 42 个十万订单行单位，则每小时订单行峰值数量可能达到 18,000 行。订购“Additional Peak Hourly Lines Capability”使客户能够在任何一小时内针对每个“千个订单行”权利增加一千个订单行的容量。可购买多个额外单位，以按每小时 1,000 个订单行的倍数增加容量。

下表中陈述了适用于 IBM SaaS 的其他服务产品的标准和数量：

项目	服务产品标准
库存上载	库存更新必须为增量更改，在任何滚动的十五分钟期限内将不超过 10% 的总目录传输到 IBM SaaS
每个订单平均行数	在交易文档中指定
目录大小	在交易文档中指定



## 11.3 IBM Configure Price Quote Service 服务产品标准

IBM Configure Price Quote Service 服务产品标准会在交易文档中指定。

## 12. 定义

**应用程序** - 应用程序指为 IBM SaaS 提供基本功能的软件产品，包括原件 and 所有完整或部分副本：1) 机器可读的指令和数据，2) 组件，3) 音频/视频内容（例如图象、文本、录音或图片），4) 相关许可材料以及 5) 许可使用文件或密钥以及文档，前述各项由 IBM 提供，客户可通过 IBM SaaS 进行访问。

**灾难** - 灾难指“灾难恢复计划”中定义的自然或人为引发的事件，导致重要技术基础架构和系统运作中断，对 IBM SaaS 造成复杂或不可逆的破坏。

**灾难恢复计划** - 提供决定发布灾难声明所需的详细条件，以及在发生影响主站点的灾难的情况下激活灾难恢复中心所需的流程。“灾难恢复计划”每年都进行审查和测试。

**环境** - 或“应用程序环境”指应用程序的可部署实例（包括支持应用程序实现预期目的所需的基础架构），也指上下文所需的集成环境、测试环境、预生产环境、生产环境或灾难恢复环境。

**扩展** - 扩展是客户或其授权第三方提供的软件工件和配置，用于通过实施客户的业务流程扩展 IBM SaaS、管理特定数据需求和提供客户特定品牌，以支持客户的业务需求。这包括但不限于软件代码、数据库扩展、为定制客户对 IBM SaaS 的使用而创建的脚本或文件，包括集成到第三方服务或数据源。扩展由客户负责。

**启用** - 启用是指激活生产环境站点，以供客户用于正常业务活动和/或供客户用于以任何方式为其客户服务和/或供客户用于支持收入生成。

**集成/接口/数据流程** - 均指从 IBM SaaS 到外部（到 IBM）系统或服务的任何接口或通信点。集成/接口/数据流程可能位于客户的后端 ERP 系统、合作伙伴系统或数据流程（例如数据负载）之间。集成/接口/数据流程通常用于数据交换机制，可能会受到监控。

**支付卡行业 (PCI) 帐户数据** - 支付卡上包含的或者与支付卡交易关联的持卡人帐户信息（包括大额借记、贷记、预付、电子钱包、ATM、POS 卡），包括受到“支付卡行业数据安全标准”(PCI DSS) 所规定的安全性与处理准则约束的持卡人数据 (CHD) 和敏感帐户数据 (SAD)。

**性能测试** - 用于验证 IBM SaaS 功能能否支持客户指定并由 IBM 为其调整大小的流量/交易量。

**个人可标识信息 (PII)** - 指可以识别个人或者提供有关个人的可标识信息的任何信息。PII 包括与个人身份有关的个人信息（例如，个人的家庭住址）以及与个人专业或职业身份有关的个人信息（例如，个人的办公地址）。PII 还包括有关个人的公开数据，例如互联网上提供的信息。PII 包含个人自行通过数据收集表提供的信息、通过系统化观察所收集的有关个人的信息（例如，个人的学习活动完成情况或者其他行为或活动）以及数据控制器或处理器推断得出的有关个人的信息（例如，个人购买某个产品的倾向或其专业知识）。请注意，奥地利、列支敦士登和瑞士的数据隐私要求也将有关法律实体的信息（例如，公司名称）视为 PII。PII 在某些国家或地区也称为“个人数据”。

**恢复点目标** - 由于灾难导致 IT 服务丢失数据的最长可承受时间段。

**恢复时间目标** - 是时间段目标和服务级别目标，其中在声明发生灾难后必须复原业务流程，以避免发生与业务连续性中断相关的不可接受的后果。

**安全补丁** - 影响应用程序的安全性相关漏洞的修补。

**敏感的个人可标识信息 (PII)** - 由于数据泄露会给个人造成增加的风险，因此需要遵循比其他类型的 PII 更严格的处理准则的个人可标识信息 (PII)。

SPII 包括：

- 国家身份证件号
- 国家或社会保险号
- 银行帐号
- 护照信息
- 驾照和身份证信息
- 学生信息
- 信用卡号和借记卡号 (CHD)



- 医疗卫生相关信息
- 医疗保险信息

与个人身份信息结合使用的个人公民或移民身份证明，医疗信息，种族、信仰、性取向或生活方式信息，母亲婚前姓氏，出生日期和帐户密码（直接或间接推断）也属于敏感的 PII。

**第三方服务** - 指通过 IBM SaaS 访问的第三方服务、数据库、Web 服务、软件或其他第三方内容。

**升级** - 指基本应用程序的新版本或发行版，用于替换先前版本或发行版，并且通常包含新功能部件和功能。升级通常视为以上定义的“IBM 发起的发行版”。

## 附录 A

### 1. IBM SaaS 描述

IBM Commerce on Cloud 可提供销售和履行的应用程序功能。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。

此 IBM SaaS 旨在支持客户实施扩展，满足客户独特的业务需求。

#### 1.1 基本订购

以下描述了作为相应 IBM SaaS 提供的 IBM SaaS 订购选项（每个选项都是“基本订购”）。“交易文档”用于确定已购买的“基本订购”。本文档中对于 IBM SaaS 的引用适用于已购买的基本订购。

##### 1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service 是一项电子商务 IBM SaaS，支持商家到消费者 (B2C)、商家到商家 (B2B)、通过渠道合作伙伴间接进行的数字化销售或同时进行上述所有销售活动。主要功能包括：

- a. 目录管理市场营销和促销类型
- b. 合同管理
- c. 导航和搜索
- d. 定价支持
- e. 系统集成支持
- f. 多店面创建与管理

##### 1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service 是一款全渠道订单管理 IBM SaaS，同时支持内部和外部供应源，从而达到客户服务级别和遵守业务规则。此 IBM SaaS 可以整合来自多种渠道的订单，通过与客户的供应商开展协作，提供覆盖全球网络的包含需求、库存和供应的单一视图。此 IBM SaaS 可与仓库、财务、税务、付款以及其他内部和外部流程实现集成。

IBM Order Management Service 包括：

- a. 分布式订单管理  
汇总、管理和监控来自所有渠道的订单。智能采购引擎可协调大型企业内的履行情况。提供单一订单储存库，用于修改、取消、跟踪和监控订单生命周期。
- b. 全球库存可视性  
整合来自多个系统的库存信息，生成包含所有供应和需求的单一视图。提供特定于角色的库存视图。
- c. 逆向物流  
将多个退货/维修请求与原始销售订单连接起来，以支持维修生命周期跟踪。根据业务规则，跟踪将逆向库存退至适当位置。

##### 1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service 是 IBM SaaS，支持：

- a. 配置程序  
基于多个选项和特定于项目的业务规则定制产品和服务。
- b. 定价  
针对客户相应的消费群，管理和更新产品与服务定价。
- c. 报价  
支持创建多份报价，并且支持协商和将已接受的报价转换为订单。

d. 目录

提供涵盖整个需求链的目录信息，管理产品服务、捆绑产品、部件和附件的销售。

## 1.2 部署 IBM 发起的更新

IBM 执行所需的 IBM SaaS 维护与更新。实施 IBM 发起的更新不计入客户的每月服务请求分配。

IBM 将实施升级、补丁和安全补丁（统称为“IBM 发起的更新”）以维护 IBM SaaS。在生产环境中实施 IBM 发起的更新之前，IBM 将提前 90 天通知客户，并且将在生产环境中实施安全补丁之前提前 30 天通知客户。但是，IBM 可以在不发送通知或不提供客户测试期的情况下，应用 IBM 认为修复生产环境的应用程序和基础架构层的重大漏洞所需的安全补丁。

在将 IBM 发起的更新升级到预生产和生产环境之前，IBM 将为客户提供 60 天测试期，以在集成和测试环境中进行测试。在将安全补丁部署至预生产和生产环境之前，IBM 将为客户提供 30 天测试期（统称为适用的“QA 测试期”），以在集成和测试环境中进行测试。

在“QA 测试期”内客户完成 IBM 发起的更新后，客户将把所有问题告知 IBM，或者建议 IBM 在客户核准后的 30 天内将 IBM 发起的更新升级至预生产和生产环境中。

如果在“QA 测试期”到期后，由于在扩展中所发现问题导致仍未实施 IBM 发起的更新：

- a. 客户将有 15 天来解决问题，并授予权限来应用 IBM 发起的更新；
- b. 协议中提供的任何保证都不适用于 IBM SaaS；
- c. 对于因 IBM 支持未更新的 IBM SaaS 而导致的额外成本，IBM 可以向客户收取费用；并且
- d. IBM 可以自行选择提前 30 天向客户发送通知，告知客户除非已将 IBM 发起的更新升级至生产环境，否则将暂挂客户对 IBM SaaS 的访问权。无论以上有何规定，如果由于复杂的未解决问题导致客户拒绝 IBM 升级 IBM 发起的更新，IBM 可决定与客户合作来制定双方同意的补救和升级计划。

如果 IBM 决定由于未能将 IBM 发起的更新升级到生产环境，导致存在或可能存在高严重性安全漏洞，则 IBM 可以立即暂挂客户对 IBM SaaS 的访问权，直至完成升级 IBM 发起的更新为止。

如果在生产环境中未能实施 IBM 发起的更新是由于扩展自身的问题或因 IBM 发起的更新对扩展的影响之外的原因而导致未能获得客户允许来升级更新，在该种情况下因在“QA 测试期”后使用 IBM SaaS 而引发任何第三方索赔，并且此类索赔本可通过实施 IBM 发起的更新而避免，则客户同意向 IBM 补偿、为 IBM 辩护并使 IBM 免受损害。

## 1.3 扩展

扩展允许客户通过创建 IBM SaaS 应用程序的软件扩展来配置 IBM SaaS，以满足客户的业务需求。扩展是在使用 IBM SaaS 过程中提供的内容，不属于 IBM SaaS。客户负责所有扩展的开发、管理、维护与支持。客户可以与 IBM 或 IBM 以书面方式特别授权的第三方承包商签订单独合同来创建扩展。

- a. 客户创建的扩展受到以下附加条款和条件的约束：
  - (1) 客户同意遵守与扩展的开发和交付相关的服务产品标准。
  - (2) IBM 将有权审查和批准或拒绝扩展的设计文档、测试计划、测试结果和对象代码，以符合本协议条款的要求。
  - (3) IBM 可以要求客户执行 IBM 指定的性能测试。客户应在 IBM SaaS 启动之前的合理时间范围内，提前向 IBM 提供此类设计文档、测试计划、测试结果和对象代码以供 IBM 进行审查，并且应与 IBM 协作解决 IBM 发现的问题。
  - (4) 客户同意实施和维护相应的计划，以防止在扩展中包含恶意软件（包括病毒、木马程序、拒绝服务和其他隐秘破坏性技术）。
  - (5) IBM 可以监控和扫描扩展，以确定是否存在安全漏洞和/或恶意软件。IBM 可以从任何 IBM SaaS 环境中除去扩展或者暂挂 IBM SaaS，直至安全性漏洞或恶意软件问题得到解决。
  - (6) 扩展不得包含或添加独立于 IBM SaaS 运行的任何第三方商用软件或打包软件产品，禁止添加任何此类第三方商用软件或打包软件产品。

- (7) 客户负责培训员工并确保其持续具备相应知识和技能，以在订购期限内使用 IBM SaaS 和扩展。任何所需培训或课程帮助的费用均由客户承担。如果 IBM 认为客户无法通过合理帮助来执行所需任务，IBM 可自行决定要求客户与 IBM 专业服务人员进行接洽开展实践知识传授活动。此类知识传授活动应由客户承担费用，IBM 和其关联公司之间的知识传授活动除外。IBM 将根据客户请求向客户提供此类培训，并向客户收取额外费用。
  - (8) 客户或其许可方保留向 IBM 提供的（以供在 IBM SaaS 中托管的）扩展的或其中包含的全部权利、所有权和利益或许可。客户向 IBM 声明并保证，客户已具有所需权利来向 IBM 提供客户扩展以在 IBM SaaS 中托管，并且客户扩展本身或由 IBM 通过 IBM SaaS 进行托管都不违反任何第三方专利或版权权利。
  - (9) 客户授予 IBM 这些扩展的所有权利和许可的全球范围的、免版税的、已全额付款的、可撤销的、可再许可的许可，并且同意及时获取 IBM 及其分包商托管这些扩展或者以其他方式履行其义务所需的所有扩展的必要同意，并保持这些必要同意一直有效。客户将按照请求向 IBM 提供任何此类权利、许可或必要同意的证明。如果客户未能及时获取并向 IBM 提供任何此类权利、许可或必要同意从而影响 IBM 履行义务的能力，那么 IBM 将免除其义务。在本节中“必要同意”是指向 IBM 及其分包商提供权利或许可所需的所有同意、许可或批准，以使 IBM 及其分包商仅在根据此“服务描述”履行义务（包括开发衍生作品）所必要的限度内，以电子或其他形式访问、使用和/或修改扩展，而不侵犯此类扩展的提供商、许可方或所有者的所有权或知识产权。
  - (10) 客户将确保客户通过扩展所引入的代码、数据和其他工件不会增加安全风险，也不存在额外的认证需求，除非 IBM 通过本“服务描述”的修订或附录明确表示同意。在不限上述规定的情况下，客户将：**(a)** 对所有扩展执行 Web 应用程序和静态代码漏洞扫描，以识别任何安全风险；并且 **(b)** 以书面方式向 IBM 披露扩展中包含的或随扩展提供的漏洞扫描所发现的任何风险。
- b. 客户负责部署和执行集成和测试环境中的所有扩展测试。
  - c. 在上线之前，客户会将扩展部署至预生产、生产和灾难恢复环境。
  - d. 在上线之后，IBM 将通过“服务请求”把扩展部署至预生产、生产和灾难恢复环境。
  - e. IBM 将执行的旨在支持扩展的其他集成、测试、预生产或生产环境部署工作（例如，创建扩展或激活其他集成组件）将在 IBM 与客户之间的独立工作说明书中加以描述，并且将根据此类工作说明书中包含的期限和费用开具发票单独收费。

#### 1.4 IBM SaaS 环境

基本 IBM SaaS 可提供用于运行软件的功能性基础架构，IBM 将为此类软件提供支持以及必要的网络、硬件和系统升级。作为基本订购的一部分，IBM 提供以下环境，每种环境仅提供一个。其他环境或独立环境将根据请求提供并额外收费。

- **集成环境**

提供同等功能的单一生产实例以及支持基础架构，仅限用于对新 IBM SaaS（包括应用程序和任何扩展）进行集成和功能测试。集成环境预计每天将多次部署，以实现可随时部署至测试环境的构建

- **测试环境也称为“QA 环境”**

提供同等功能的单一生产实例以及支持基础架构，仅限用于对新 IBM SaaS（包括应用程序和任何扩展）进行质量保证、性能和最终测试。测试环境仅部署稳定的代码流，以准备最终升级至预生产、生产和灾难恢复环境。

- **预生产环境**

提供用于部署的有限生产副本，以及客户所接受的对含有任何扩展的最终应用程序的配置测试。此环境会得到维护，以确保生产环境正常运作并且符合合规性标准，但并不涵盖在服务级别协议 (SLA) 范围内。这是在生产环境中上线之前，客户开展用户接受测试和最终性能评估/测试的主要位置。

- **生产环境**

IBM SaaS 生命周期管理中的所有“运行”软件最终驻留于此。仅限 IBM 人员或授权用户才能访问此系统。生产环境由应用程序、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。

- **灾难恢复环境**

提供能够托管订购量的有限生产副本，并与生产环境同步，在预生产基础架构上保持休眠。灾难恢复环境始终保持就绪状态，以应对如下不可避免的情况：生产数据中心不可恢复和 IBM 声明出现灾难事件。激活灾难恢复环境之后，预生产环境将不可用。

## 1.5 IBM SaaS 集成

IBM SaaS 支持通过各种方法来与以前可用的服务和支持服务集成。随 IBM SaaS 提供以下功能（包含或不包含使用虚拟或物理线路）。

- **应用程序接口 (API)**

一组用于构建软件 and 应用程序的例程、协议和工具。

- **消息队列 (MQ)**

用于实现进程间通信 (IPC) 或相同进程内的线程间通信。它允许使用 IBM SaaS 作为 MQ 网络或点对点通信的端点。IBM SaaS 不提供两 (2) 个或两个以上不属于 IBM SaaS 的端点之间的路由。

- **安全文件传输协议 (SFTP) 或 SSH 文件传输协议**

通过安全且可靠的数据流提供文件访问、文件传输和文件管理的网络协议。IBM SaaS 会提供 SFTP 服务器，用于由扩展使用的入站文件传输。来自 IBM SaaS 数据的出站传输和报告可通过应用程序或扩展中嵌入的基于 Java 的 SFTP 客户机来完成。SFTP 传输需要文件级别加密以保护静态数据。

## 1.6 监控

IBM 提供以下监控措施，旨在对 IBM SaaS 的硬件运行状况和性能进行评估。

- **云基础架构监控**

监控云基础架构平台的运行状况。

- **应用程序监控**

监控应用程序的运行状况。

- **综合监控**

“模拟用户点击”以监控与应用程序一起运行的扩展的运行状况。

a. **生产环境监控**

(1) IBM 将根据故障和影响的严重性来响应平台监视器。IBM 将把检测到的应用程序不可用作为 1 级严重性支持案例进行处理，并开始对问题进行分类。

(2) IBM 将为客户开发的综合用例提供监控，并且将基于对 IBM SaaS 的影响来监控并开放相应的支持案例，然后开始对问题进行分类。综合监控仅限于监控“模拟用户点击”。IBM 对客户的综合监控进行监控，以从用户视角来评估 IBM SaaS 可用性。这是通过模拟给定用户体验的点击路径的自动化方法来实现的。

b. **非生产环境监控**

(1) IBM 将把检测到的测试环境或预生产环境应用程序不可用作为 2 级严重性支持案例进行处理，并开始对问题进行分类。如果问题属于客户责任，IBM 将通知客户并继续跟踪此案例。

(2) IBM 将把检测到的集成环境应用程序不可用作为 3 级严重性支持案例进行处理，通过复原至最近一次已知有效的备份或者通过重新安装来解决问题。

## 1.7 备份

IBM 将至少每天一次将生产、预生产和灾难恢复数据备份至本地磁盘存储。此数据包括恢复故障系统所需的关键基础架构配置、产品配置、扩展和文件。本地备份将每晚移至远程存储位置，并保留七天。备份可扩充灾难恢复计划。

## 1.8 灾难恢复

IBM 将为客户生产环境的第 3 层灾难恢复设施提供客户恢复功能。IBM 将以商业上合理的努力，以 48 小时“恢复时间目标 (RTO)”和 24 小时“恢复点目标 (RPO)”来执行灾难恢复以恢复 IBM SaaS。如果 IBM 断定发生灾难，IBM 将每小时与客户进行一次沟通，以告知恢复进展状态，包括有关 RTO 和 RPO 的进展。激活灾难恢复环境之后，预生产环境将不可用。

## 1.9 数据存储分配

客户的数据存储分配针对的是生产环境，并且所含存储器大小适合保留“交易文档”内指定的客户获得授权的两 (2) 年历史记录订单行。如果基于系统存储事件超出这些限制，客户将负责承担额外的存储分配费用。

## 1.10 共享基础架构邮件服务（仅限出站）

共享出站邮件交付作为 IBM SaaS 的一部分予以提供。客户可以配置应用程序，以将这些共享资源用于非业务关键性电子邮件、通知、系统级别状态电子邮件和/或电子邮件警报。IBM SaaS 可免费用于交易电子邮件，但 IBM 不保证交付大批量电子邮件营销活动、为此类活动提供支持或者对电子邮件问题进行故障诊断（例如，在第三方电子邮件系统中出现的垃圾邮件）。客户可以签订独立的电子邮件服务合同（例如：IBM Marketing Cloud），以获取有保证的电子邮件交付、增强型传送选项和针对交易电子邮件与市场营销活动（大批量电子邮件）的支持。集成第三方邮件服务需要通过扩展来执行此类服务，并且将需要与供应商签订独立合同。

## 2. 设置和生产准备就绪

IBM 将提供最长六个月的设置活动，以为 IBM SaaS 做好生产准备。设置活动包括：

- a. 配置 IBM SaaS 环境；
- b. 将最新版本的应用程序和所有适用的补丁安装到应用程序环境；
- c. 与客户后端系统建立网络连接和相互连接；以及
- d. 准备生产环境，以支持客户完成客户扩展的初始部署。

如果由于 IBM 控制范围外的原因导致设置活动超过六个月，将按月向客户收取按需应变的设置费用。设置活动不包括实施服务（包括由 IBM SaaS 提供支持的客户电子商务解决方案的定制、配置和实施或者为满足其他客户特殊业务或技术需求而进行服务，此类特殊需求包括容量需求、外观和其他界面需求以及扩展构建等），实施服务将根据单独的服务协议来处理。

满足以下条件时即可实现“生产准备就绪”：(1) 完成设置活动；并且 (2) 客户已在生产环境中完成扩展的初始部署。

“交易文档”中规定的 IBM SaaS 月度订购费用从“生产准备就绪”开始计算。

## 3. 可选/其他功能

### 3.1 可选环境

以下可选环境可用于补充基本 IBM SaaS 或用作独立环境，如“交易文档”中所述。

#### a. 集成环境选项

提供可用于管理独立代码流或测试的集成环境。以下选项可用：

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

#### b. QA 环境

提供可用于管理独立代码流和测试的测试环境。以下选项可用：

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. 试验环境

为一部分客户提供生产环境，按生产标准提供最长 12 个月的维护。该选项按生产标准操作，可以配合实时客户进行测试。不包括 SLA 和灾难恢复。以下选项可用：

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

### 3.2 网络集成选项

支持（但非必要）通过以下选项与客户网络进行集成。

a. 互联网连接白名单

将对 IBM SaaS 或 IBM SaaS 各个部分的访问限制于特定互联网公共地址。限制访问可以灵活地将访问限制于客户指定地点。白名单包含在 IBM SaaS 之中。

b. 基于互联网的虚拟专用网 (VPN)

在公共网络中扩展专用网络。VPN 是通过使用专用连接、虚拟隧道连接协议或流量加密建立虚拟点到点连接而创建的。仅当通过互联网的集成连接未加密或者未受到适当保护时，IBM SaaS 才需要 VPN。需要冗余线路以实现高可用性。VPN 不包含在基本订购中，它是需单独购买的 IBM SaaS 可选附件。可通过可选部件 IBM Commerce on Cloud 附件 VPN 来获取 VPN。

c. 直接连接到 SoftLayer

使用单模光纤 (SMF) 连接通过客户提供的承运商服务（包括但不限于多协议标签交换 (MPLS) 或高速区域网络 (MAN) 等）从客户远程位置连接到业务接入点。需要冗余线路以实现高可用性，可在 SoftLayer 网络中的独立位置终止冗余线路。直接连接不包含在基本订购中，它是需单独购买的 IBM SaaS 可选附件。

d. 内容交付网络 (CDN)

根据业务需要，可能需要使用内容交付网络来增强到最终用户的性能。最终用户可能是电子商务购物者或客户服务代表，根据业务性质，此类用户可能跨特定区域或多个区域。CDN 不包含在 IBM SaaS 之中。客户负责根据需要评估、配置和采购第三方 CDN，以满足客户的性能需求。

### 3.3 IBM SaaS 附件

a. 以下附件可用于每一种基本订购：

(1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

客户服务代表可在 IBM Commerce 或 IBM Order Management Service 内查看和执行销售与订购流程。

(2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade

提供增强的业务连续性：四小时 RTO 和两小时 RPO。

(3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage

(4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN

(5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB

使用 1GB 物理线路（利用 MPLS、MAN 或类似专用线路）将 IBM SaaS 连接到远程数据中心。

(6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB

使用 10GB 物理线路（利用 MPLS、MAN 或类似专用线路）将 IBM SaaS 连接到远程数据中心。

(7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support

支持在额外的第 2 或第 3 时区中提供非 1 级严重性支持。



- b. 以下附件仅可用于 IBM Commerce Service 基本订购：
- (1) **IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service**  
支持客户在 Web 店铺内根据多个选项和特定于项目的业务规则来定制复杂产品和服务。
- c. 以下附件仅可用于 IBM Order Management Service 基本订购：
- (1) **IBM Order Management Supply Collaboration**  
自动创建采购订单 (PO)，以发送给供应商用于直接发货或补充库存、管理采购订单生命周期和跟踪异常情况（包括从绑定的 PO 自动更新订单状态）。
  - (2) **IBM Order Management Delivery and Service Scheduling**  
在订单交易时提供交货安排、安装和其他附加服务。它使用基于规则的承诺、供应商选择以及班组分配，可以对库存、交货和服务执行的集成控制。
  - (3) **IBM Order Management Pricing**  
基于配置的订单提供基于规则的定价，作为公共跨渠道定价服务。
  - (4) **IBM Order Management Quoting**  
支持创建和协商建议书、自动执行审批流程和实施定价规则。
  - (5) **IBM Order Management Configurator**  
支持客户、销售代表和渠道合作伙伴基于多个选项和特定于项目的业务规则定制复杂产品和服务。
  - (6) **IBM Order Management Store**  
支持由店铺员工获得所负责实体店铺库存的全局可视性。
    - (a) 实时库存检查和订单下达
    - (b) 其他履行选项
      - (i) 店内提货
      - (ii) 从店铺发货
      - (iii) 从配送中心直接发货
    - (c) 特殊订单
  - (7) **IBM Order Management Store Inventory Management**  
允许店铺用户使用高级库存位置信息（可在店铺内找到库存）和高级功能（例如一次性到店提取多份订单的货物）。

### 3.4 按使用付费服务

为适应 IBM SaaS 支持的每小时订单行峰值数量超出授权的最大订单行峰值数量的日历月，客户可以在以下“服务产品标准”中指定的标准基础上增加突增功能。突增功能可按每小时 1000 个订单行的增量递增，将按使用付费方式收取费用。在客户请求扩展处理容量的月份内，并且仅在此功能仍可供客户使用的时间内，向客户收取此功能的费用。必须在预计突增发生的月份前至少 60 天订购此服务。突增功能适用于以下服务产品：

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

### 3.5 按需应变设置服务和设置服务

- a. 如果在最长六个月内未能实现生产准备就绪，那么在超出六个月的设置期限内按需应变设置服务可用于每一项基本订购服务产品。将按 IBM SaaS 未达到生产准备就绪状态的每个月收取按需应变设置部件费用。以下按需应变设置服务可用：
- IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up

**b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up**

此设置服务确定要向客户提供的附加服务请求小时数，以供客户在超出基本订购中包含的上述每月“服务请求小时数”时使用。

**c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up**

此设置服务确定可按订购提供的 **Direct Connect 1 GB** 服务产品。此设置服务是支持此服务产品的使用所必需的。

**d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up**

此设置服务确定可按订购提供的 **Direct Connect 10 GB** 服务产品。此设置服务是支持此服务产品的使用所必需的。

## 附录 B

IBM 按照 PoE 中的规定为 IBM SaaS 提供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。

### 1. 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 IBM SaaS 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日内提交支持凭单，提出因未满足 SLA 的索赔。针对有效的 SLA 索赔的赔偿将基于 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 IBM SaaS 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 IBM SaaS 复原为止，其中不包括：

- a. 已安排或已发布的维护中断相关的时间；
- b. IBM 可控范围之外的停机原因；
- c. 客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；
- d. 不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；
- e. 客户导致的安全事件或客户安全测试；
- f. 扩展；
- g. 扩展无法使用、调用或正常扩展到相应的 API 或服务的用户出口；
- h. 不当使用服务 API 或服务功能；
- i. IBM 可控范围之外的影响可用性的任何配置、设置或更改；
- j. 由于客户拒绝批准将安全补丁升级到生产环境或客户采取其他操作阻止此类升级，导致 IBM 无法将安全补丁升级到生产环境；或者
- k. 对 IBM SaaS 的使用超出相应的服务产品标准限制范围。

IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 IBM SaaS 适用最高的赔偿，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 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

对于捆绑 IBM SaaS（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 IBM SaaS 服务产品），赔偿的计算将基于捆绑 IBM SaaS 的每月单一组合价格，而不是每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在给定时间内，客户只能对一个单项 IBM SaaS 提交相关索赔。

### 2. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

$\begin{aligned} &30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ &\quad - 500 \text{ 分钟停机时间} \\ &\quad = 42700 \text{ 分钟} \\ \hline &\text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{aligned}$	$= 5\% \text{ 可用性积分, 在约定的月份内实现 } 98.8\% \text{ 的可用性}$
--	---

## 2.1 例外条款

本 SLA 不适用于以下情况：(1) 试验环境；(2) 客户违反“服务描述”或“协议”下的任何主要义务（包括但不限于已购买的订购级别）或“交易文档”中规定的任何付款义务；(3) 由于客户拒绝批准将安全补丁升级到生产环境或客户采取其他操作阻止此类升级，导致 IBM 无法将安全补丁升级到生产环境；(4) 扩展；扩展无法使用、调用或正常扩展到相应的 API 或 IBM SaaS 的用户出口；(5) 不当使用 IBM SaaS API 或 IBM SaaS 功能；或者 (6) IBM 可控范围之外的影响可用性的任何配置、设置或更改。