

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的产品服务条款 (“特定于 SaaS 的产品服务条款”) 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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

此 ToU 是对适用的“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”) 的补充, 这些协议与此 ToU 构成完整的协议。如果“通用条款”与这些“特定于 SaaS 的产品条款”之间存在冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的产品条款”优先于“通用条款”。

仅当首先接受“使用条款”, 客户才能使用 IBM SaaS。订购、访问或使用 IBM SaaS, 即表示客户接受 ToU。如果在显示这些“特定于 SaaS 的产品条款”后单击“接受”按钮, 那么您也接受了“通用条款”。

如果您代表客户接受 ToU, 那么您表示并保证您拥有完整的权限, 可以确保客户接受 ToU 的约束。如果您不同意 ToU, 或者没有约束客户遵守 ToU 的完整权限, 那么不得以任何方式使用或参与作为 IBM SAAS 的一部分而提供的任何功能。

第一部分 - IBM 条款

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 SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. 收费计量

IBM SaaS 产品服务根据以下费用标准出售:

- 授权用户是获取 IBM SaaS 的计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权限, 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, 以便涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- 并发用户是获取 IBM SaaS 可以采用的计量单位。并发用户是指在任何特定时间点访问 IBM SaaS 的人员。不管该人员是否多次同时访问 IBM SaaS, 只会将该人员视为单个并发用户。客户必须在客户权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间, 为每位同时访问 IBM SaaS 的“并发用户”获取一份权利, 使其能够以任何方式, 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。
- 实例是获取 IBM SaaS 的一种计量单位。实例是对 IBM SaaS 特定配置访问。必须针对客户权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例获取足够的权利。

3. 费用和计费

3.1 计费选项

IBM SaaS 的应付金额在“交易文档”中进行说明。IBM SaaS 订购费用的计费选项如下:

- a. 预付总承诺金额
- b. 每月 (延付)
- c. 每季度 (预付)
- d. 每年 (预付)

所选计费选项针对 PoE 或交易文件中指定的期限内有效。每个结算周期的应付金额将依据每年订购费用和一年中结算周期数计算。

3.2 部分月度费用

部分月度费用是按比例向客户收取的日费率。部分月度费用以从 IBM 通知客户可访问 IBM SaaS 之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

3.3 盘盈费用

如果客户对 IBM SaaS 的实际使用超出 PoE 或交易文档中指定的权利，那么按照适用的 PoE 或交易文档中指定的盘盈率，将对客户开具针对盘盈的账单。

4. 帐号创建和访问

当 IBM SaaS 用户注册帐号（“帐号”）时，IBM 将向 IBM SaaS 用户提供一个帐号标识和密码。客户负责确保每个 IBM SaaS 用户管理并保持其帐号信息，并及时更新信息。客户随时可请求纠正或删除帐号信息中作为注册帐号一部分或使用 IBM SaaS 时提供的任何个人信息，该信息将被纠正或删除，但是除去后可能会阻止访问该 IBM SaaS。

客户负责确保每个 IBM SaaS 用户保护其帐号标识和密码，并对代表客户访问 IBM SaaS 用户帐号或使用任何 IBM SaaS 的人员进行控制。

5. 订购周期续约

5.1 订购周期自动续约

如果客户的 PoE 指定自动进行订购续约，那么客户可以通过在到期日期之前，根据本协议的条款，以书面授权方式对即将到期的 IBM SaaS 订购周期进行续约。

如果到期日期后 IBM 仍未收到此类授权，那么到期的 IBM SaaS 订购周期会自动续约一年或自动续约与原始期限相同的时段，除非在到期日期之前，IBM 从客户那里直接收到或者通过客户的经销商（如果适用）收到客户书面通知，称不希望续约。否则，客户即表示同意支付此类续约费用。

5.2 持续计费

如果客户的 PoE 指定在订购周期到期之后仍将继续就订购续约进行计费，那么客户将能够继续访问 IBM SaaS，将在持续计费基础之上对 IBM SaaS 的使用开具帐单。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 提交请求取消其 IBM SaaS 的书面通知。在取消客户访问 IBM SaaS 之后，将在取消生效月对未偿付的访问费用向客户开具帐单。

5.3 要求客户续约

如果客户的 PoE 指定订购续约终止，那么 IBM SaaS 产品将不会在初始订购周期结束后续约。为在初始订购时间段结束后继续使用 IBM SaaS，客户必须为 IBM SaaS 获取新订购。请联系 IBM 销售代表或客户经销商（如果适用）以获取新的 IBM SaaS 订购。

6. 技术支持

订购周期中提供对 IBM SaaS 的技术支持。

电子邮件支持和 SaaS 支持门户网站开放时间如下：

美国东部标准时区，星期一 - 星期五（节假日除外）早 8:00 点 - 晚 8:00 点

支持热线：1-855-221-1166（美国）。

电子邮件：support@ibmserviceengage.com

非办公时间和系统故障支持：

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和系统故障支持。

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 1 小时内	全天候

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
2	重大业务影响: 服务的业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 个工作日内	周一到周五的工作时间
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。	4 个工作日内	周一到周五的工作时间
4	极小业务影响: 查询或非技术请求	在 1 个工作日内	周一到周五的工作时间

7. IBM SaaS 产品附加条款

7.1 非生产限制

如果将 IBM SaaS 指定为“非生产”，那么 IBM SaaS 仅供客户用于内部非生产活动，包括测试、性能调优、故障诊断、内部基准、登台、质量评估活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 IBM SaaS 插件或扩展。在没有获取相应生产权利的情况下，未授权客户将 IBM SaaS 的任何部分用于任何其他用途。客户必须有权使用 IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) 来获得使用 IBM SaaS 非生产实例的权利。

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production 实例不包含随生产实例提供的高可用性功能，也不提供相同频率的备份。出于性能方面的考虑，不超过 30 个用户可以通过任何直接或间接的方式同时使用非生产实例（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）。

每次 IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On 权利都会增加一个 IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non Production 实例的容量，以允许额外 30 位用户同时访问该实例。如果客户通过购买 IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On，向 IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production 实例增加容量，那么此额外容量今后就无法重新分配给其他 IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production 实例。

7.1 Step up 限制

SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers (“Step-up SaaS”) 产品要求客户预先已购买关联的 IBM 程序的相应许可权利。与该 Step-up SaaS 关联的 IBM 程序是 IBM SmartCloud Control Desk。客户对于 Step-up SaaS 的权利不应超过客户对于关联 IBM 程序的权利。

购买 Step-up SaaS 时，客户不得在内部安装环境中使用相同的关联 IBM 程序许可权利以及 Step-up SaaS 权利。例如，如果客户具有 23 份针对关联 IBM 程序的授权用户权利，并选择购买 10 份 Step-up SaaS 授权用户权利，那么这 10 位 Step-up SaaS 授权用户只可以访问 IBM SaaS 环境，不再能够使用在内部安装的软件。这样，客户有 13 份授权用户权利可用于继续在内部环境中使用。

Step-up SaaS 不包含针对关联 IBM 程序的升级和支持。客户表示，自己已购买适用的 (1) 许可权利和 (2) 针对关联 IBM 程序的升级和支持。在 Step-up SaaS 的订购周期内，客户必须保持将 Step-up SaaS 权利与 IBM 程序权利的最新升级和支持一起使用。如果使用关联 IBM 程序的客户许可或对关联 IBM 程序的客户升级和支持终止，那么客户使用 Step-Up SaaS 的权利也将终止。

7.2 链接到第三方 Web 站点或其他服务

如果客户或 IBM SaaS 用户将“内容”传输到一个通过 IBM SaaS 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和 IBM 用户向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务进行任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

IBM 使用条款

第 2 部分 - 特定于国家或地区的条款

以下条款取代或修改第 1 部分中的相应内容。第 1 部分中未因这些修改而更改的条款保持不变并继续生效。第 2 部分由此“使用条款”的修正案组成，结构如下：

- 美洲国家或地区修正案；
- 亚太国家或地区修正案；以及
- 欧洲、中东和非洲国家或地区修正案。

美洲国家或地区修正案

伯利兹、哥斯达黎加、多米尼加共和国、萨尔瓦多、海地、洪都拉斯、危地马拉、尼加拉瓜及巴拿马

5.1 订购周期自动续约

以下条款将替换以“**如果到截止日期时，IBM 仍未收到此类授权**”开头的段落：

如果 IBM 或客户的经销商：(1) 在当前订购周期到期前收到客户的续约订单（例如，订货单、订货函、订购单），或者 (2) 客户在收到下一个期限的 IBM SaaS 发票后的 30 天内的付款；IBM 会将到期的 IBM SaaS 订购周期续约 1 年，按相同的价格和开单频率继续收费。

阿根廷、巴西、智利、哥伦比亚、厄瓜多尔、墨西哥、秘鲁、乌拉圭及委内瑞拉

5.1 订购周期自动续约

不适用于那些受适用的政府采购法律约束之公共机构。

巴西

5.1 订购周期自动续约

在第二段后添加以下内容：

交易文件将描述与客户的书面通信流程。此等书面通信包含相关价格及其他续约期限相关信息。

美国

5.1 订购周期自动续约

以下内容已添加到 5.1“订购周期自动续约”中以“**如果到截止日期时，IBM 仍未收到此类授权**”开头的段落的末尾：

如果 IBM 未收到客户的书面授权（例如，订货单、订货函、订购单）以续约客户即将到期的 IBM SaaS 订购周期，那么在初始订购周期结束后，只要提前一个月提出书面通知，包括直接联系 IBM 或通过客户的 IBM 经销商（如果适用），客户可随时终止 IBM SaaS。在此等情况下，客户可获得一笔按比例计算之退款。

亚太国家或地区修正案

孟加拉国、不丹及尼泊尔

5.1 订购周期自动续约

以下内容用于替换 5.1“订购周期自动续约”中以“**如果到截止日期时，IBM 仍未收到此类授权**”开头的段落：

如果 IBM 或客户的经销商：(1) 在当前订购周期到期前收到客户的续约订单（例如，订货单、订货函、订购单），或者 (2) 客户在收到下一个期限的 IBM SaaS 发票后的 30 天内的付款；IBM 会将到期的 IBM SaaS 订购周期续约 1 年，按相同的价格和开单频率继续收费。

欧洲、中东和非洲（EMEA）国家或地区修正案

巴林、科威特、阿曼、卡塔尔、沙特阿拉伯及阿拉伯联合酋长国

5.1 订购周期自动续约

以下内容用于替换 5.1“订购周期自动续约”中以“**如果到截止日期时，IBM 仍未收到此类授权**”开头的段落：

如果 IBM 或客户的经销商：(1) 在当前订购周期到期前收到客户的续约订单（例如，订货单、订货函、订购单），或者 (2) 客户在收到下一个期限的 IBM SaaS 发票后的 30 天内的付款；IBM 会将到期的 IBM SaaS 订购周期续约 1 年，按相同的价格和开单频率继续收费。

附录 A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) 是一种服务管理解决方案，包括或支持以下流程：

- a. 知识管理
- b. 服务资产和配置管理
- c. 服务目录管理
- d. 变更管理
- e. 发行和部署管理
- f. 事件管理
- g. 财务管理
- h. 服务级别管理
- i. 问题管理
- j. 请求实现

此外，IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) 交付基本内容，包括报告、模板、用户角色和安全组，支持某些系统的集成，并提供工具以支持应用程序配置和定制报告定义。