

IBM Cognos Territory and Quota Management

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/>。

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的产品服务条款”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 Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

2. 收费计量

IBM SaaS 根据“交易文档”中指定的以下费用标准之一出售:

- a. 访问权是可获取 IBM SaaS 的一种计量单位。访问权是使用 IBM SaaS 的权限。客户必须获取单独的访问权利才能在客户权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间使用 IBM SaaS。
- b. 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。
- c. “符合条件的参与者”是获取 IBM SaaS 时所采用的计量单位。每个符合条件参与 IBM SaaS 所管理或跟踪的任何服务交付计划的个人或实体都称为一个“符合条件的参与者”。必须在“客户权利证明”(PoE) 或“交易文档”中所规定的评估期间, 获得足够的权利以涵盖由 IBM SaaS 管理或跟踪的所有符合条件的参与者。
- d. 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。
- e. 百万记录行是可获取 IBM SaaS 的计量单位。记录是表示 IBM SaaS 管理的任何物理或电子文档的数据, 包括但不限于呼叫详细信息记录、发票、规划、采购订单、报价、收据、退货、销售订单、调度和装运。记录行是使用 IBM SaaS 处理的记录中的行项。必须获得足够的百万记录行权利以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间 IBM SaaS 所处理的记录行总数。
- f. “此前的收款人”和“此前签署的合同”是授予 IBM SaaS 时可采用的计量单位。IBM 不会自动沿用此前适用的费用度量类型。但是, IBM 可以自行同意提高客户的现有权利, 以使用此前适用的权利类型下的某些版本的 IBM SaaS (“此前适用的 SaaS”)。依据此前适用的费用度量类型获取的 IBM SaaS 服务产品, 将会在 PoE 上的 IBM SaaS 名称中注明“此前适用”。客户对所有此前适用的 SaaS 的使用遵循协议中指定的费用度量条款, 客户最初是依据此协议 (“此前签署的协议”) 获取使用此前适用

的 SaaS 的能力。在任何情况下，“此前签署的协议”条款都不能被解释为扩大客户权利以超出 PoE 中指定的金额使用此前适用的 SaaS，且除指定的此前适用的 SaaS 费用度量条款之外的任何条款都不应视为规范 IBM SaaS 服务产品的使用。

3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在“交易文档”中指定。

3.1 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。

3.2 盘盈费用

如果结算周期内客户的实际使用超出了客户的权利，那么每月将按照“交易文档”中指定的价格对超出部分向客户开票。

4. IBM SaaS 订购续约选项

客户 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，以书面请求方式终止到期的 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 记录客户的续约连续进行时，客户将能够继续访问 IBM SaaS，并且将在持续计费基础上对 IBM SaaS 的使用收到账单。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 记录客户续约类型为“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

在订购周期期间，根据 <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> 或随后由 IBM 提供的 URL 所述，为 IBM SaaS 提供技术支持。技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

6. IBM SaaS 产品附加条款

6.1 基本产品

每个 IBM SaaS 包含一个生产实例、一个非生产实例和最多三年的数据历史记录。

6.2 客户企业外部的用户

出于 IBM SaaS 的用途，客户可以为客户企业外部的用户提供访问权。可以将此类用户视为 IBM SaaS 用户并相应地授予权限。客户仍负责确保 IBM SaaS 用户遵守这些条款。

6.3 用户角色

“活动收款人”是指当前直接或间接与客户接洽的“符合条件的参与者”，由 IBM SaaS 进行管理或跟踪，负责计算和/或接收模块流程的输出，包括但不限于积分和交易。

“不活动收款人”是指当前未直接或间接与客户接洽的“符合条件的参与者”，但仍由 IBM SaaS 进行管理或跟踪。

6.4 非生产限制

如果将 IBM SaaS 指定为“非生产”，那么 IBM SaaS 仅可用作客户非生产活动的一部分，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、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 的插件或扩展。

6.5 数据历史记录高级权益

如果客户有权获得“数据历史记录高级权益”，那么 IBM SaaS 将最多包含七年的数据历史记录。

6.6 合规性管理计划

IBM SaaS 可用于帮助客户满足合规性义务，这些义务可能基于法律、法规、标准或实践。IBM SaaS 提供的任何指示信息、建议的用法或指南并不包含法律、财会或其他专业建议，提醒客户应征求自己的法律顾问或其他专家顾问的意见。客户单方面负责确保客户及其活动、应用程序和系统遵守所有适用法律、法规、标准和实践。使用 IBM SaaS 并不保证遵守任何法律、法规、标准或实践。

6.7 第三方站点和服务

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。

6.8 派生的获益场所

按客户识别为因 IBM SaaS 而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。

附录 A

IBM Cognos Territory and Quota Management (“IBM SaaS”) 通过评估积分和地域规则，自动执行用于确定哪些收款人和/或地域将获得销售交易积分的流程。它还包含一些功能，用于管理基于销售的分布和输入的配额。IBM SaaS 是一种完全基于 Web 的解决方案，任何用户都可通过 Web 浏览器访问所有功能，如积分规则设立、组织层级结构以及报告生成和配额管理流程。

本服务标准协议 (SLA) 针对以下 IBM SaaS:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM 根据以下条款向其客户提供本 SLA。本 SLA 是在您订购开始时或续约时适用的最新版本。您理解此 SLA 并不构成对您的保证。

1. 定义

- a. “授权联系人”表示您向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。
- b. “可用性积分”表示 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。“可用性积分”将以针对该服务的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- c. “索赔”表示由您的授权联系人根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，其内容为在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- d. “约定的月份”表示在该服务期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 12:00 起至当月最后一天晚上 11:59 止。
- e. “客户”表示直接从 IBM 订购该服务的实体，根据其于 IBM 就该服务达成的协议，不存在任何未履行主要义务的情形，包括付款义务。
- f. “停机时间”表示该服务的生产系统处理停止，并且您的所有用户均无法使用具有相应许可权的的服务的所有方面的时间段。进一步说，如果任一用户可使用其具有相应许可权的的服务的任一方面，将不存在“停机时间”。停机时间不包含服务由于以下原因而不可用的时间段：
 - 计划内系统停机时间。
 - 不可抗力。
 - 由于客户或第三方应用程序、设备或数据而导致的问题。
 - 客户或第三方的行为或疏忽（包括通过使用您的密码或设备获取对服务的访问权的任何人）。
 - 未能满足访问该服务所需的系统配置及未使用受支持的平台。
 - IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供的任何设计、规范或指示信息。
- g. “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。
- h. “不可抗力”表示自然因素、恐怖袭击、罢工、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、公用事业和网络连接故障或任何 IBM 合理控制范围之外的其他服务不可用因素。
- i. “计划内的系统停机时间”表示出于系统维护目的而安排的服务中断。
- j. “服务”表示该 SLA 适用的 IBM SaaS 产品服务，如本 SLA 第一页中所示。该 SLA 分别适用于各单项服务，而非各服务组合。
- k. “服务级别”表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

2. 可用性积分

为获取提出索赔的资格，您必须根据 **IBM 报告严重性 1** 支持问题的程序，针对适用的服务通过 **IBM 客户支持帮助台** 对各项事件记录支持凭单。您必须提供有关该事件的所有必要的详细信息，包括您第一次受到该事件影响的时间，并在合理范围内根据严重性 1 支持凭单的要求帮助 **IBM** 诊断并解决该事件。此类凭单必须在您首次发现事件影响您使用服务的二十四 (24) 个小时内予以记录。

您的授权联系人必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内针对“可用性积分”提交“索赔”。

您的授权联系人必须就该“索赔”向 **IBM** 提供所有合理的详细信息，包括但不限于对所有相关事件的详细描述，以及声明未达成的服务级别。

IBM 将在内部计算每个“约定的月份”内的停机时间总和。“可用性积分”将会基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。对于每一项有效的索赔，**IBM** 将基于下表，根据每个“约定的月份”期间的总体可用性应用适用的最高“可用性积分”。对于同一个“约定的月份”内相同事件的多次“可用性积分”，**IBM** 将不承担责任。

对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格销售的个别服务），“可用性积分”的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格计算，而非基于每个单项服务的每月订购费用进行计算。在任何“约定的月份”中，只能针对捆绑服务中的一项个别服务提出相关索赔，对于任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项服务有关的“可用性积分”，**IBM** 均不承担责任。

对于作为“企业软件和服务选项”(ESSO)、“软件和服务特别选项”(SSSO) 或“开放式基础架构产品服务”(OIO) 关系的一部分购买的服务，将根据当时发布的“关系建议批量价格”(RSVP) 计算服务的可用性积分，对索取报酬所针对的“约定的月份”有效。您有资格获得三分之一 (1/3) 的可用性积分。

针对任何“约定的月份”奖励的“可用性积分”总分，在任何情况下均不应超过您向 **IBM** 支付的总年度服务费用十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

IBM 将基于 **IBM** 记录中可用的信息，使用其合理的判断来对索赔加以验证，如果与您记录中的数据存在冲突，那么将以 **IBM** 记录中的信息为准。

根据本 SLA 向您提供的“可用性积分”是您针对任何索赔唯一且全部的补救措施。

3. 服务级别

约定的月份内的服务可用性

可用性百分比	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
99% – 99.75%	2%
95% – 98.99%	5%
低于 95.0%	10%

“可用性百分比”计算方法：(a) 约定的月份内的总时间（分钟）数，减去 (b) 约定的月份内总停机时间（分钟）数，然后除以 (c) 约定的月份内的总时间（分钟）数，以百分比形式表达产生的分数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 476 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 476 分钟停机时间 = 42,724 分钟	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.9% 的可用性
30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	

4. 除外条款

该 SLA 仅适用于 **IBM** 客户。该 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。

- 由 IBM 客户的用户、访客以及服务的参与者提出的索赔。

如果您违反使用条款、“可接受使用策略”或您的服务合同下的任何主要义务，包括但不限于违反任何付款义务。