



## IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的产品服务条款

### IBM Social Media Analytics

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/slabd.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” (以下称为“协议”) 中条款的补充, 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, 即表示客户接受此 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 Social Media Analytics Software as a Service (简称“SMA SaaS”)
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

### 2. 收费计量

IBM SaaS 产品和服务根据以下费用标准出售:

- 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. “千文档”是可获取 IBM SaaS 的计量单位。文档是位于标记其开始和结束的文档头和尾记录之间的一定数量的数据, 或者 IBM SaaS 中定义的任何物理或电子文档类型, 包括但不限于: 发票、销售订单、采购订单、报价、日程安排、计划、退货、运输、收据和金融票据。每“千文档”权利表示一千个文档。客户必须获得足够的“千文档”权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中指定的评估期间 IBM SaaS 所处理的文档总数。
- c. 服务项目是获取 services SaaS 的计量单位。服务项目包含与 IBM SaaS 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

### 3. 费用和计费

#### 3.1 计费选项

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

- a. 每月 (延付)
- b. 每季度 (预付)
- c. 每年 (预付)
- d. 总承诺 (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，将每月对客户开具针对盘盈的账单。

## 3.4 远程服务（针对用户）

Social Media Analytics Software as a Service Jump Start 服务产品将根据交易文档中的指定提前支付。服务按服务项目购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

## 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，但是删除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订费用。

### 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

在订购期间，根据

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> 或由 IBM 提供的后续 URL 之规定，为 IBM SaaS 提供技术支持。技术支持随 IBM SaaS 一起提供，不会作为单独的产品提供。

## 7. IBM SaaS 产品附加条款

### 7.1 补充定义

“IBM SaaS”（如协议所定义）是一个软件服务，不包含内容、第三方应用程序或第三方站点。

“内容”（如协议所定义）包含由客户或针对客户提供的或者由 IBM 或其供应商代表客户从第三方站点访问的全部或部分信息或数据。

“第三方应用程序”表示除 IBM 外的个人或实体提供的可与 IBM SaaS 互操作的应用程序和软件。

“**第三方站点**”是指第三方 Web 站点，包括但不限于包含社交媒体内容的 Web 站点，例如，Facebook、Klout 和 Twitter。

## 7.2 内部使用

除了协议中有关使用 IBM SaaS 的限制，从 IBM SaaS 获取的报告、结果和其他输出仅为客户内部使用提供，并且不得用于向第三方提供服务。客户不得再许可、出租、租赁或者将从 IBM SaaS 获取的报告、结果或其他输出提供给第三方。

## 7.3 内容、第三方应用程序和第三方站点的访问和使用

IBM SaaS 为客户提供一种方法来选择和访问来自第三方应用程序和第三方站点的内容，以便客户使用 IBM SaaS。内容并非由 IBM 或其供应商拥有或控制，并且 IBM 及其供应商不得许可或提供内容方面的任何权利。内容可能包含非法、不精确、误导、不妥或有异议的材料。IBM 或其供应商对于复审、过滤、验证、编辑或删除任何内容概不负责。但是，IBM 或其供应商可自行决定这么做。

IBM SaaS 可能包含专门为与第三方应用程序和第三方站点（例如，Facebook 或 Twitter 应用程序）互操作而设计的功能部件。除了内容协议中需要的授权外，客户应向 IBM 提供必要的对内容、第三方应用程序和第三方站点的授权和访问，以代表客户操作 IBM SaaS。可能需要客户与第三方就访问或使用内容、第三方应用程序和第三方站点签署单独的协议。IBM 不是任何此类单独协议的一方，这是本使用条款的明示条件，客户同意遵守此类单独协议的条款。

## 7.4 限制

除了协议中指定的有关 IBM SaaS 的使用条件，客户不得：

- a. 通过 IBM SaaS 访问或使用第三方站点、第三方应用程序或内容，包括但不限于复制、修改或创建任何衍生作品，只要这些操作会违反适用的法律或者任何第三方许可条款、协议或其他条款或限制；
- b. 分发、演示、显示 IBM SaaS 或内容，或将其提供给任何第三方，除非根据与内容提供方的协议获得许可；
- c. 访问或使用 IBM SaaS 的任何部分来创建或促进竞争产品或服务。

## 7.5 基于第三方操作的终止

### 7.5.1 由 IBM 终止

除了协议中的中止和终止权利，如果供应商不再提供第三方站点、第三方应用程序或内容，或者附加一些可能增加 IBM 及其供应商、客户或任何第三方重大负担或风险的条款，或者 IBM 了解或有理由相信通过 IBM SaaS 处理特定内容侵犯任何第三方的权利（包括知识产权），那么 IBM 可以停止提供相应的 IBM SaaS 功能部件，而客户无权获得任何退款、信用额度或其他补偿。

如果客户意识到与客户的 IBM SaaS 使用相关的任何事件或情况可能会导致对客户的 IBM SaaS 的使用提出索赔或投诉，那么客户应立即通知 IBM。经 IBM 请求，客户将向 IBM 提供与此类事件或情况相关的所有信息。

### 7.5.2 由客户终止

除了协议中的中止和终止权利，如果供应商不再提供第三方应用程序、第三方站点或内容，或者大幅更改适用的条款，并且客户证实这些停止提供对于客户使用 IBM SaaS 的能力造成永久性的严重损害，那么客户可以通知 IBM 客户打算全部或部分终止其 IBM SaaS 预订。这些 IBM SaaS 预订将在发出此类通知后 30 天终止，除非相应第三方服务在 30 天内恢复可用。如果根据此部分终止协议，那么 IBM 将向客户退还从终止有效日期之后已终止预订的剩余期限的任何预付费用。

客户无权依据 IBM 有关 IBM SaaS 或任何第三方站点、第三方应用程序或内容的未来方向或意图的任何陈述终止协议。除非此处特别声明，否则对于任何第三方产品或服务不可用的情形，客户均无权终止或获取任何退款、信用额度或其他补偿。

### 7.5.3 访问和存储

本协议一旦终止或到期，IBM 将没有义务缓存、存储或提供任何客户查询、内容、结果或客户从 IBM SaaS 使用当中获取的其他输出。

#### 7.5.4 使用限制

客户对 IBM SaaS 的使用可能存在一些限制，例如，存储限制、查询数量限制或其他限制或约束。作为其他使用限制，客户不得出于监视 IBM SaaS 的可用性、性能或功能的目的或者任何其他基准或竞争目的访问 IBM SaaS。使用限制将记录在权利证明、交易文件、用户文档或联机 IBM SaaS 中。IBM SaaS 可通过提供按需应变信息，支持客户监视使用情况。如果客户超出使用限制，IBM 可自行决定处理客户以减少使用，以便符合使用限制。如果客户超出适合的使用限制，IBM 可要求客户签署权利证明或交易文件以获取额外的 IBM SaaS 和/或就超额使用向客户开具发票。在这些情况下，客户同意签署任何必需的额外权利证明或交易文件和/或支付额外的发票。

#### 7.6 Cookie

客户同意 IBM 可以依照 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 中所述，使用 cookie 和跟踪技术在收集使用统计信息及其他信息过程中收集个人可标识信息，这些信息旨在帮助改进用户体验和/或定制与用户的交互。

#### 7.7 著作权侵权

IBM 一贯坚持尊重其他方知识产权的宗旨。要举报侵犯著作权材料的行为，请访问 Digital Millennium Copyright Act Notices 页面，网址为 <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>。

#### 7.8 禁止使用

Red Hat 禁止以下使用情况：

“不得高风险使用”：客户不得将 IBM SaaS 用于 IBM SaaS 故障可能导致人员死亡或严重人身伤害，或者造成严重实体或环境损失（“高风险使用”）的任何应用或情况。高风险使用的示例包括但不限于：飞机或其他方式的大批人员运输、核设施或化工设施、生命支持系统、植入式医疗设备、机动车辆或武器系统。高风险使用不包括将 IBM SaaS 用于管理目的，以存储配置数据、工程设计和/或配置工具，或其故障不会导致死亡、人身伤害或严重物理或环境破坏的其他非控制应用。这些非控制应用可以与执行控制的应用之间实现通信，但不能直接或间接对控制功能负责。

## 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 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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 Automatic Renewal of a Subscription Period

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

巴西

##### 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

美国

##### 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

亚太国家或地区修正案

孟加拉国、不丹及尼泊尔

#### **5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "**IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE**" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "**IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE**" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## 附录 A

### 1. IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM Social Media Analytics Software as a Service 是一个联机服务，允许客户访问来自某些第三方应用程序和/或第三方站点的内容（视第三方站点和/或第三方应用程序的可用性而定），并允许 IBM SaaS 用户定义主题、创建和提交查询、执行交互分析以及使用预先打包的报告查看结果。对于使用 IBM SaaS（包括可选的 Jump Start 服务）所获得的结果，客户自行负责。

### 2. IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start 在初始 90 天内，为 IBM SaaS 用户提供不超过 40 小时的有关 IBM Social Media Analytics as a Service 功能的帮助。

如果在客户权利证明 (POE) 或交易文档中已经指定, 那么该服务级别协议 (SLA) 可用于以下 IBM SaaS 且适用:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

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订时适用的最新版本。您理解此 SLA 并不构成对您的保证。

## 1. 定义

- “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。
- “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。
- “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。
- “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。
- “客户”表示直接从 IBM 订购该服务的实体, 根据其向 IBM 就该服务签订的合同, 不存在任何未履行主要义务的情形, 包括付款义务。
- “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。
- “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。
- “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。
- “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。
- “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。
- “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。

如果您通过转售交易（IBM 在此交易中对履行该“服务”及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买服务，那么“可用性积分”的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间所提供服务的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。

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 - 约定的月份期间的服务可用性

约定的月份内的可用性百分比	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)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

“可用性百分比”计算方法：(a) 约定的月份内的总分钟数减去计划的系统宕机分钟数，减去 (b) 约定的月份内非计划内宕机总分钟数，然后除以 (c) 约定的月份内的总分钟数（减去计划的系统宕机分钟数），以百分比形式表示产生的分数。

示例：约定的月份内非计划内宕机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 200 分钟计划的系统宕机时间 - 500 分钟宕机时间 = 42500 分钟 <hr/> 总共 30 天的约定的月份内总计 43200 分钟 (- 200 分钟计划的系统宕机时间) = 43000 分钟	= 2% 可用性积分，实现 98.8% 的服务级别
---	---------------------------

### 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。