



# IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款

## IBM Business Process Manager 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 Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

### 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：

- 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** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。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内，为同时访问 IBM SaaS 的最大数量的“并发用户”获取权利，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。
- 千兆字节** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数据（1,073,741,824 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 处理的千兆字节数据总数。
- 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。
- 服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。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. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中规定。

### 3.1 安装

在交易文档中指定设置费用。一次性设置费适用于以下情形：

- 根据交易文档中规定的价格及计费期限订购的各个 IBM SaaS 实例。
- 根据交易文档中规定的价格及计费期限订购的各个其他测试环境。
- 根据交易文档中规定的价格及计费期限订购的各个其他进程运行时环境。

### 3.2 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

### 3.3 盘盈费用

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

## 4. 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

在订购周期内，以及在 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 之后，将通过电子邮件和在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都被视作 IBM SaaS 的一部分，且受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。

IBM SaaS 和《IBM 软件支持手册》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     |
|-----|--|----------|------------|
| 1   | <b>关键业务影响/服务停止：</b><br>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。 | 2 个小时之内  | 24x7 方式    |
| 2   | <b>严重业务影响：</b><br>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><br>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><br>咨询或非技术请求。  | 1 个工作日内  | 周一到周五的工作时间 |

## 6. IBM SaaS 服务产品附加条款

### 6.1 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 SaaS 用户应向 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做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

## 6.2 基准测试

客户可以将 IBM SaaS 或其子组件的任何基准测试结果透露给任何第三方，前提是客户 (A) 公开披露基准测试中使用的完整方法（例如，硬件和软件设置、安装过程及配置文件），(B) 使用 IBM 或提供 IBM 产品的第三方（“第三方”）提供的可用于 IBM SaaS 的最新适用的更新、补丁和修复，在指定的操作环境中运行 IBM SaaS 执行客户基准测试，以及 (C) 遵循 IBM SaaS 文档以及针对 IBM SaaS 的 IBM 支持 Web 站点上提供的任何及所有性能调优和“最佳实践”指导。如果客户发布 IBM SaaS 的任何基准测试结果，那么即使客户与 IBM 或第三方之间的任何协议中存在任何相反规定，IBM 和第三方都将有权发布有关客户产品的基准测试结果，前提是 IBM 或第三方遵循客户产品测试中的上述 (A)、(B) 和 (C) 要求。

## 6.3 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可通过跟踪和其他技术从客户（客户的员工和承包商）处收集有关 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。

## 6.4 加速器和样本资料

IBM SaaS 可能包含源代码形式的一些组件（“源组件”）和其他标识为“样本资料”的资料。客户可以复制和修改源组件和样本资料以供内部使用，但前提是客户不得更改或删除源组件或样本资料中包含的任何版权信息或声明。IBM“按现状”提供源组件和样本资料，不带任何支持义务，不作任何种类的明示或默示的保证，包括所有权、不侵权或不中断，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。

## 6.5 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。

## 附录 A

### 1. IBM SaaS 概述和功能

IBM SaaS 提供业务流程管理平台，用于查看和管理业务流程。IBM SaaS 包括流程设计、执行、监控和优化功能。

客户必须购买一定数量的“授权用户”或“并发用户”权利，才能访问以下 IBM SaaS 功能：

#### 1.1 操作环境

一个 IBM SaaS 实例包含一个专用的开发、测试和进程运行时环境并具备以下特征：

- 开发环境 – 至少包含一个集群成员的虚拟 Process Center Advanced 环境。开发环境容量基于缺省作者数量以及购买的 IBM SaaS 实例的任何其他作者数量。
- 测试环境 – 包含一个集群成员的虚拟 Process Server Advanced 环境。测试环境容量基于购买的 IBM SaaS 实例的授权用户或并发用户数量。

进程运行时环境 – 至少包含两个集群成员和一个高度可用数据库集群的高度可用的虚拟 Process Server Advanced 环境。它提供了生产就绪环境。进程运行时环境容量基于购买的 IBM SaaS 实例的授权用户或并发用户数量。

#### 1.2 支持软件

IBM SaaS 随附的支持软件为：

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

#### 1.3 设计器工具访问权

客户可以访问并下载支持软件 IBM Process Designer 和/或 IBM Integration Designer 以开发流程应用程序。此类支持软件在客户桌面系统上运行，并远程连接到 IBM SaaS。

#### 1.4 设计器工具用户限制

IBM SaaS 允许最多五 (5) 个 IBM SaaS 用户访问和使用 IBM Process Designer 和/或 IBM Integration Designer 支持软件。

#### 1.5 虚拟专用网 (VPN)

IBM SaaS 包括可选的基于软件的单一 VPN 连接，用于保护和加密从 IBM SaaS 到 IBM SaaS 外部系统（包括客户网络中的系统）的通信。有关 VPN 的信息将根据客户的书面请求提供。应将该请求发送到 [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com)。

#### 1.6 帐户管理员

IBM SaaS 向客户提供帐户管理员用户登录名和密码，用于访问操作环境。帐户管理员能够管理 IBM SaaS 用户对操作环境的访问权，以及指定和删除 IBM SaaS 角色。帐户管理员可以向其他 IBM SaaS 用户分配管理员权限。

#### 1.7 IBM SaaS 主页

IBM SaaS 主页使 IBM SaaS 用户能够访问为其角色定义的 IBM SaaS 操作环境功能。

#### 1.8 用户管理页面

用户管理页面使帐户管理员能够创建和删除新用户并分配角色。IBM SaaS 用户访问用户管理页面以管理个人用户信息。可将 IBM SaaS 用户分配给能够访问特定的角色定义的 IBM SaaS 功能的一个或多个角色。

#### 1.9 电子邮件通知

IBM SaaS 包含通知功能，可将有关 IBM SaaS 访问权、角色分配和密码更改的信息通知 IBM SaaS 用户。通知功能还会向管理员通报 IBM SaaS 状态和计划好的变更。

## 1.10 日常自动联机备份

IBM SaaS 将执行每日备份，此备份用于根据需要执行 IBM SaaS 自动恢复。备份进行加密并存储在相同全局区域的另一个数据中心位置。

## 1.11 自动监控和恢复

IBM SaaS 将监控服务的可用性，如果服务无响应或不可访问，那么会执行恢复。

## 2. IBM SaaS 可选功能部件

### 2.1 额外作者

IBM SaaS 为其他 IBM SaaS 用户提供购买选项，用于访问和使用 IBM Process Designer 和/或 IBM Integration Designer 支持软件。

### 2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM SaaS 为获得额外的非生产使用测试环境提供购买选项。每种测试环境均提供单独的虚拟进程服务器环境。该环境的容量基于购买的测试环境用户数量。

### 2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM SaaS 为获得额外的生产或非生产使用进程运行时环境提供购买选项。该环境的容量基于购买的进程运行时环境用户数量。

### 2.4 额外存储

IBM SaaS 提供为 BPM 内部数据库和嵌入式文档存储获得额外存储的购买选项。存储量（不同虚拟系统的 GB 增量不同）既可应用于单一环境，又能拆分到 IBM SaaS 实例中的多个环境。

### 2.5 额外内存

当流程解决方案的内存需求超出为所购买用户数提供的计算容量时，IBM SaaS 提供额外内存的购买选项。内存量（16GB 增量）既可应用于单一环境，又能拆分到 IBM SaaS 实例中的多个环境。

### 2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional 服务可通过在线 ODC 门户网站为最多五 (5) 个开发者（订户联系人）提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器和资产，以及与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问以提交请求。订户联系人可以请求 BPM on Cloud 所有方面的帮助，包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。

### 2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

On Demand Consulting (ODC) Enterprise 服务可通过在线 ODC 门户网站为最多十 (10) 个开发者（订户联系人）提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器和资产，以及与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问，从而在订购周期内提交请求。订户联系人可以请求 BPM on Cloud 所有方面的帮助，包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。订户联系人可以请求 IBM On Demand Consulting 就双方协商的工作产品可交付项提供帮助，限定起点和终点，每个订购月最多提供 24 小时帮助。工作产品交付项可能包含特定模式示例或生产就绪解决方案代码方面的帮助。订户联系人还将与 IBM ODC 客户支持领导一起参与每周的进展电话会议。要获取有关每个订购月份内超过 24 小时的工作产品可交付项的帮助，IBM 可与客户协定通过单独书面协议提供此类帮助。

### 2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS 提供购买选项，供其他开发者访问这些服务产品随附的 ODC Professional 或 Enterprise 开发者数量。

### 2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services 可帮助将 BPM 应用程序从内部部署的 BPM 环境迁移至云平台上的 BPM。迁移评估包括如下活动：如对现有系统硬件和软件配置进行分析、对现有 BPM 应用程序进行分析（包括版本兼容性），以及对最有益的迁移选项进行评估。迁移规划和交付包括如下活动：帮助制定迁移计划和帮助利用工件迁移和按应用迁移工具来交付迁移。此订购包括每个订购月份内最长 30 小时的迁移活动和无限制的问答支持。针对此订购将远程开展工作（使用诸如屏幕共享之类的工具）。要获取有关每个订购月份内超过 30 小时的工作产品可交付项的帮助或者需要开展非远程工作，IBM 可与客户协定通过单独书面协议提供此类帮助。

## 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个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。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，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 IBM SaaS 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”的赔偿总额不应超过年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12)。

### 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<br>(受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比) |
|-------------|----------------------------------|
| < 99.93%    | 5%                               |
| < 99.50%    | 10%                              |
| < 99.00%    | 50%                              |
| < 95.00%    | 75%                              |
| < 90.00%    | 100%                             |

\* 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 60 分钟

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟<br>- 60 分钟停机时间<br>= 43140 分钟<br><hr/> 总时间 43,200 分钟 | = 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.86% 的可用性 |
|---|----------------------------------|