



IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的产品服务条款

IBM Cognos TM1 on Cloud

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”)”的文档组成, 后者可通过以下 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 1 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 Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. 收费计量

IBM SaaS 根据以下费用标准出售:

- 授权用户是获取 IBM SaaS 的计量单位。客户必须为每位特定的“授权用户”取得单独专有的权利, 该授权用户被允许以任何方式、通过任何途径、直接或间接 (例如: 通过多路复用程序、设备或应用程序服务器) 地访问 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) 或交易文件中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- 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。
- 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) 或交易文件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。
- 服务项目是获取服务的计量单位。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. 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

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. 远程服务

IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud 远程服务包含最长 80 个小时的辅导和帮助内容，包括帮助简化初始 IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) 用例的识别、就 IBM CTM1oC 实施的项目规划和启动进行指导、就有关创建 IBM CTM1oC 报告的经过验证的做法进行指导，以及就 IBM CTM1oC 的维护与管理进行指导。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。

6. 订购周期续约

6.1 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。

6.2 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。

6.3 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。

7. 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。

8. IBM SaaS 产品附加条款

8.1 基本产品

每个 IBM SaaS 包含一个生产实例、一个非生产实例、一个性能管理建模器、最多 32 GB 的内存 (RAM) 和 200GB 的共享文件夹空间（针对 TM1 数据库层）。基本产品在具有受管系统管理程序的多租户环境中托管。

8.2 单租户额外费用

如果 IBM SaaS 指定为“单租户额外费用”，那么 IBM SaaS 包含最多 512GB 的内存 (RAM)（针对 TM1 数据库层），并且在带有受管系统管理程序的单租户环境和/或专用物理服务器中托管。

8.3 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。

8.4 累积权利

“授权用户和访问权”不是授权使用 IBM SaaS 服务产品的替代方法。客户必须获取“访问权”权利和足够的“授权用户”权利，以涵盖 IBM SaaS 的用户。

8.5 不保证合规性

IBM SaaS 可用于帮助客户满足合规性义务的要求，该义务可能基于法律、法规、标准或实践。IBM SaaS 提供的任何指示、建议用法或指南并未包含法律、财务或其他专业建议，提醒客户获取自己的法律顾问或其他专家顾问。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。使用此 IBM SaaS 并不保证遵守任何法律、法规、标准或实践。

客户进一步确认 IBM SaaS 是为客户提供帮助的工具，无法代替客户管理人员和员工向第三方提供建议以及制订投资及其他业务和风险管理决策的技能、判断和经验。对于使用 IBM SaaS 所获得的结果，客户自行负责。

8.6 Microsoft 非高风险使用

客户不得将 Microsoft 产品用于产品故障可能导致任何人员死亡或严重身体伤害、或者严重物理或环境破坏（“高风险使用”）的任何应用或情境。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本产品用于管理目的，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。

8.7 禁止使用

客户不得自行或授权他人将 IBM SaaS 或 IBM SaaS 的任何部件单独或与其他产品相结合使用，以支持以下任何高风险活动：设计、构造、控制或维护核设施、公共交通系统、航空交通管制系统、武器系统或飞机导航或通信，或者程序故障可能会导致严重的人身伤害或死亡重大威胁的任何其他活动。

8.8 用户角色

无论在本协议中有任何规定，IBM Cognos Performance Management User on Cloud 均未获得使用以下任何 IBM SaaS 组件或功能的授权：

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications（用于管理功能）
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow（用于管理功能）；对工作流程进行复查与审批除外
- 通过远程桌面协议提供的功能

IBM 使用条款

第二部分 - 国家或地区专用条款

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

6.1 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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

巴西

6.1 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

6.1 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 6.1 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

6.1 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 6.1 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

6.1 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 6.1 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

IBM Cognos TM1 on Cloud (“IBM SaaS”)是可在整个企业内扩展的协作式预算、规划、分析、盈利率、建模、记分卡和报告解决方案。这些应用受到 Cognos TM1 享有专利的 64 位内存内联机分析处理 (OLAP) 服务器的支持，可通过实时分析提供对复杂多维数据的按需应变的分析。

IBM SaaS 包含管理客户机，支持管理员对预算、规划、分析、盈利率、建模、报告、度量和记分卡解决方案进行建模和部署。它还包含 Web 界面、Excel 插件、移动应用程序和分布式客户机，可执行数据输入、访问报告、关键业绩指标和度量以及执行特别分析。

1. 灾难恢复

如果发生灾难性的情况（此处的灾难定义为“不可抗力”，表示自然因素、恐怖活动、劳工行动、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，或者任何 IBM 合理控制范围之外导致 IBM SaaS 不可用的其他因素），IBM 将按照如下所述，恢复客户对 IBM SaaS 的访问：

- 标准选项 - IBM 将在 IBM 数据中心网络内提供硬件、软件和网络基础设施，使客户能够在 14 天内恢复对 IBM SaaS 的访问。

将使用以下描述的最新内容备份来恢复环境，恢复的内容数据集中所丢失的内容不会超过 24 小时。

2. 内容备份

IBM SaaS 服务包含内容备份。每天执行一次备份并将备份复制到非现场位置，以防主位置发生不可抗力事件。每 7 天执行一次完整数据库备份，随后每天执行一次比较差分备份。IBM 将保留最近 7 天的每日差分备份和最近 28 天的完整备份。位于磁盘备份系统上的备份是加密的，在传输到非现场位置期间，数据也是加密的。

3. IBM 可能对灾难恢复服务和备份服务承担责任的项目

若因 IBM 未能履行其在上述灾难恢复和内容备份服务中规定的义务而构成违约，客户有权从 IBM 获得损失赔偿。不管客户基于何种权利基础（包括根本违约、过失、误导性称述或其他合同或侵权主张）向 IBM 索赔，IBM 就未能履行灾难恢复和内容备份服务而产生或与之相关的所有索赔的全部累计责任应包含在本协议规定的责任限额内。对于人身伤害（包括死亡）以及 IBM 依法应承担的对不动产和有形动产的损害赔偿不受此损害赔偿金额的限制。

4. IBM 不对灾难恢复服务和备份服务承担责任的项目

IBM、其合格产品开发商或供应商在任何情况下都不对下列任何情况负责，即使已被告知有此可能性：

- a. 特殊的、偶然的、惩戒性的或间接的损失，或任何后果性经济损害赔偿；或
- b. 利润、业务、收入、商誉或预期可节省金额的损失。

附录 B

本服务标准协议 (SLA) 针对以下 IBM SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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

- 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 与 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，针对 约定的月份内 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。