



IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的产品服务条款

IBM Application Performance 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/>.

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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers

2. 收费计量

IBM SaaS 根据以下费用标准出售:

- a. 平均受管虚拟服务器数是获取 IBM SaaS 的计量单位。服务器是一台物理计算机, 由处理单元、内存和输入/输出功能组成, 并且该服务器为一个或多个用户或客户机设备执行所请求的过程、命令或应用程序。如果使用了机架、刀片机箱或其他类似的设备, 那么具有所需组件的每台可分离的物理设备 (例如一台刀片服务器或安装在机架上的设备) 其本身均被视为是一台独立的服务器。虚拟服务器是通过对物理服务器可用的资源进行分区而创建的虚拟计算机, 也可以是未分区的物理服务器。客户获取的平均受管虚拟服务器权利数必须足以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的计量期间 IBM SaaS 所管理的平均虚拟服务器数。

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
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期限。	在 2 个工作小时之内	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 个工作小时之内	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 个工作日之内	周一到周五的工作时间

7. IBM SaaS 产品附加条款

7.1 Step up 限制

对于指定为“Step-up for existing Customers” (“Step-up SaaS”) 的 IBM SaaS 产品，客户必须预先购买 Step-up SaaS 产品名称中指定的关联 IBM 程序的相应许可权利。例如，购买 IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers 的客户必须具有关联的 IBM 程序 IBM Tivoli Monitoring 的许可权利。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 程序的受管虚拟服务器权利，并且购买了 10 份 Step-up SaaS Average Managed Virtual Server 权利，那么客户可通过 IBM SaaS 环境监控 10 个 Step-up SaaS Average Managed Virtual Server，并通过内部安装的软件监控 13 个 Managed Virtual Server。

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) 针对关联的 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。

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 或者通过客户的 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

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) 提供最终用户体验和资源监控，以向用户就应用程序问题提供警报并帮助他们快速、高效地解决问题。

Entry 用户具有以下能力：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 使用户能够查看应用程序的运行状况，并深入挖掘内容以了解更多详细信息，如相关事件以及与该应用程序相关的组件的 KPI。
- 自动发现和定义可修改或除去的应用程序结构。
- 自动安装和配置代理程序，基本无需手动干预。
- 使用户能够确定应用程序的真正最终用户体验，并且将响应分解到组件级别。
- 使用户能够查看所有受监控资源的关键运行状况指标。
- 使用户能够创建和修改阈值，以直观地发现问题并接收警报。

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) 提供深度诊断信息，以查明应用程序性能问题的根本原因，以便能够快速解决问题。

Diagnostics 用户具有以下能力：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 使用户能够查看应用程序的运行状况，并深入挖掘内容以了解更多详细信息，如相关事件以及与该应用程序相关的组件的 KPI。
- 自动发现和定义可修改或除去的应用程序结构。
- 自动安装和配置代理程序，基本无需手动干预。
- 使用户能够查看所有应用程序服务器的关键运行状况指标。
- 将性能分解到代码级别，包含关键诊断信息，如上下文数据和堆栈跟踪。