

IBM Performance Management

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的服务产品条款 (“特定于 SaaS 的服务产品条款”) 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, “特定于 SaaS 的服务产品条款”将优先于“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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (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
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. 收费计量

IBM SaaS 根据“交易文档”中指定的以下费用标准出售:

- 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。客户必须获取足够的平均受管虚拟服务器权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间 IBM SaaS 管理的虚拟服务器的平均数量。

3. 费用和计费

IBM SaaS 的应付金额在“交易文档”中进行说明。

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 超额费用

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，将对客户开具盘盈账单。

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及时更新。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该用户访问 IBM SaaS。

客户负责确保每个 IBM SaaS 用户保护其帐号标识和密码，并管理代表客户访问 IBM SaaS 用户帐号或使用任何 IBM SaaS 的人员。

5. IBM SaaS 订购周期续约选项

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：

5.1 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，以书面方式请求客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴终止到期的 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。

5.2 持续计费

当 PoE 表明客户的续约正连续进行时，客户将能够继续访问 IBM SaaS，并且将对 IBM SaaS 的使用持续收到账单。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。

5.3 要求客户续约

当 PoE 指出客户续约类型为“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。

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系统故障支持。

《IBM 软件即服务支持手册》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，除非本部分中另有描述，否则这些信息还适用于 IBM SaaS。

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： 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止日期。	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 安全港合规性

IBM 遵守美国商务部制订的关于收集、使用和保留从欧盟收集的信息的美国-欧盟安全港框架。有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 IBM 的认证声明，请访问：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

7.2 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可从客户（您的员工和承包商）处通过跟踪和其他技术收集有关 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 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承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。

7.3 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 Managed Virtual Server 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 程序的订购和支持。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 程序的订购和支持。在 Step-up SaaS 的订购周期内，客户必须保持将 Step-up SaaS 权利与 IBM 程序权利的最新订购和支持一起使用。如果使用关联 IBM 程序的客户许可或对关联 IBM 程序的客户订购和支持终止，那么客户使用 Step-Up SaaS 的权利也将终止。

7.4 派生的获益场所

基于客户指定为接收 IBM SaaS 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

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，并且将响应时间分解到组件级别。
- 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。

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) 提供最终用户体验、交易跟踪和资源监控，以向用户就应用程序提供报警并帮助他们快速、高效地解决问题。

用户能够进行下列操作：

- 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。
- 用户可使用交易跟踪功能识别所有受监控的浏览器、Web 服务器和应用程序服务器中的应用程序性能瓶颈。
- 使用户能够确定应用程序的真正最终用户体验，并将受支持的移动和桌面浏览器用户看到的响应时间分解到组件级别。
- 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。
- 基于 IBM Application Performance Management (SaaS) 警报，支持自动生成服务请求，以解决 IBM SmartCloud Control Desk 中的问题。
- 支持将 IBM Application Performance Management (SaaS) 事件集成至 IBM Tivoli NetcoolOMNibus。

附录 B

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在客户权利证明 (PoE) 或交易文档中规定了该 SLA，那么它就适用。

本 SLA 是在客户订购开始时或续订时适用的最新版本。客户了解此 SLA 并不构成对客户的保证。

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 针对已经验证的索赔所提供的补偿。“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 就该服务签订的合同，在提交索赔时有权使用服务，并且不存在没有履行任何主要义务的情形，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，并且客户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、集成、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 合理控制范围之外导致服务不可用的其他因素。
- i. “计划内的系统停机时间”表示出于系统维护或系统更新目的而安排的服务中断，诸如（但不限于）应用发行版、补丁或热修订的情况。
- j. “服务”表示本 SLA 适用的 IBM Performance Management (SaaS) 生产实例，如本 SLA 首页所示。本 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 1 级严重性支持问题的程序，针对适用的服务通过 IBM 客户支持帮助中心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 1 级严重性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可适用的最高“可用性积分”。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内相同事件适用多个“可用性积分”。

对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格销售的单项服务），“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，只能就捆绑服务中的一个单项服务提出相关索赔，IBM 不负责适用任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项服务有关的“可用性积分”。

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”的计算将基于当时发布的针对受索赔的“约定的月份”期间所提供有效的“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”总额，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的年度服务费用的十二分之一 (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 的记录为准。

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

约定的月份期间的可用性	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)
低于 99.8%	2%
低于 98.8%	5%
低于 95.0%	10%

“可用性”百分比的计算方法为：(a)“约定的月份”内总分钟数减去 (b)“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 (c)“约定的月份”内总分钟数，并以百分比形式表示所得的分数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 432 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 432 分钟停机时间 = 42,768 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.0% 的可用性
<hr/> 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	

4. 除外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产实例，包括但不限于测试、灾难恢复、培训、质量保证或开发环境。
- 由 IBM 客户的用户、访客以及服务的参与者提出的索赔。
- 服务、程序、支持在客户系统或第三方提供的系统上运行的软件或代理。
- 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。