

IBM Performance Management 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/slabd.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 Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

- IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. 收费标准

IBM SaaS 根据“交易文档”中指定的以下费用标准出售：

- 平均管理虚拟服务器** - 是获取 IBM SaaS 时所采用的计量单位。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端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管理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。
- 事件** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。一起事件是指出现一次通过使用 IBM SaaS 处理或者与使用 IBM SaaS 相关的特定事件。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的测量期间发生的每个事件。

对于 IBM Website Monitoring on Cloud 而言，事件与脚本中执行的每一步骤相对应。多次执行或通过多个步骤执行的脚本被视为单独的事件。

3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文件中规定。

3.1 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

3.2 盘盈费用

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

4. 帐户访问

客户负责确保每个 IBM SaaS 用户管理并保持其帐户信息，并及时更新信息。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. IBM SaaS 订购期续订选项

通过指定以下某项，客户的 PoE 可规定在订购期结束时是否续订 IBM SaaS：

5.1 自动续订

如果客户的 PoE 声明客户自动续订，那么客户可以在 PoE 规定的截止日期至少 90 天之前，通过向 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴发出书面请求，终止对即将到期的 IBM SaaS 的订购。如果 IBM 或 IBM 业务合作伙伴在截止日期之前未收到此类终止通知，那么即将到期的订购会自动续订一年或者和 PoE 中规定的原始订购期同样长的时间段。

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支付的访问费用向客户开具账单。

5.3 续订须知

如果 PoE 声明客户的续订类型是“终止”，那么在订购期结束时就会终止 IBM SaaS 的订购，客户对 IBM SaaS 的访问权将被取消。如果希望在订购期结束之后继续使用 IBM SaaS，客户需要再次向 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，购买新的订购期。

6. 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，将通过电话、电子邮件、在线论坛和 SaaS 支持门户网站提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分，因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

《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。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖
1	关键业务影响/服务停止： 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从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内	24x7 方式
2	严重业务影响： 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	轻微业务影响： 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	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

7. IBM SaaS 服务产品其他条款

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 Clients”（“Step-up on Cloud”）的 IBM on Cloud 产品，客户必须预先购买 Step-up on Cloud 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 on Cloud 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 On Cloud 的权利不应超过客户对于关联 IBM 程序的权利。

购买 Step-up on Cloud 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 on Cloud 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 on Cloud Average Managed Virtual Server 权利，那么客户可通过 IBM on Cloud 环境监控 10 个 Step-up on Cloud Average Managed Virtual Server，并通过内部安装的软件监控 13 个 Managed Virtual Server。

Step-up on Cloud 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 on Cloud 的订购周期内，客户必须保持将 Step-up on Cloud 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 程序的客户许可或者对关联 IBM 程序的客户订购和支持终止，那么客户使用 Step-Up on Cloud 的权利也将终止。

7.4 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 Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud 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。

监控用户具有以下能力：

- 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 on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud 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 on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud 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问题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 on Cloud 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 on Cloud 事件集成到 IBM Tivoli Netcool OMNibus 中。

4. **IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud 提供高级监控功能，如交易跟踪、移动设备监控和代码级别诊断。它包含 IBM Application Performance Management 和 IBM Application Diagnostics 的所有功能，如：

- 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。
- 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。
- 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 on Cloud 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 on Cloud 事件集成到 IBM Tivoli Netcool OMNibus 中。

5. **IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud**

IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring 通过以下方式扩展 IBM Monitoring 的功能：

- 自动分析性能管理数据，定义“正常”行为的基线。
- 在指标偏离该基线时，通过在 APM UI 中提出异常情况，向操作员发出警报。
- 支持操作员深入调查异常情况（包括提取相关指标），使他们能够更快找到根本原因。

6. **IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud 和 IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Operation Analytics - Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced 通过以下方式扩展 IBM Application Performance Management 和 IBM Application Performance Management Advanced 的功能：

- 自动分析性能管理数据，定义“正常”行为的基线。
- 在指标偏离该基线时，通过在 APM UI 中提出异常情况，向操作员发出警报。
- 支持操作员深入调查异常情况（包括提取相关指标），使他们能够更快找到根本原因。

7. **IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Website Monitoring on Cloud 通过在世界各地开展综合交易（且无需安装任何基础架构），深入了解客户应用程序的可用性和性能，从而扩展 IBM Application Performance Management 或 IBM Application Performance Management Advanced 的功能。

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud 通过在世界各地开展综合交易（且无需安装任何基础架构），深入了解客户应用程序的可用性和性能，从而扩展 IBM Application Performance Management 或 IBM Application Performance Management Advanced 的功能。

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 的目标是提供高性能的数据处理和分析，因此确保该服务拥有最佳性能至关重要。这正是 IBM Monitoring Agent for SAP HANA 的用途所在，它能提供关键信息，以确定客户 SAP HANA 环境的运行状况和性能。这是 IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 组件的一部分，可作为 IBM Application Performance Management (APM) on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 的附加组件提供。

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 的目标是提供高性能的数据处理和分析，因此确保该服务拥有最佳性能至关重要。这正是 IBM Monitoring Agent for SAP HANA 的用途所在，它能提供关键信息，以确定客户 SAP HANA 环境的运行状况和性能。这是 IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 组件的一部分，可作为 IBM Application Performance Management (APM) on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 的附加组件提供。

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 也可以监视客户 Hadoop 系统的性能和可用性，帮助客户确定和解决在处理和大型数据集时遇到的问题。此扩展包可作为 IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 的附加组件提供。

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 也可以监视客户 Hadoop 系统的性能和可用性，帮助客户确定和解决在处理和大型数据集时遇到的问题。此扩展包可作为 IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 的附加组件提供。

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 也可以监视客户 Hadoop 系统的性能和可用性，帮助客户确定和解决在处理和大型数据集时遇到的问题。此扩展包可作为 IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 的附加组件提供。

附录 B

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在客户的权利证明 (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。客户了解本 SLA 并不构成保证。

1. 定义

- a. **可用性额度** - 指 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。可用性额度将以针对 IBM SaaS 的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- b. **索赔** - 表示由于在约定的月份内未实现 SLA 而由客户向 IBM 提交的索赔。
- c. **约定的月份** - 表示在 IBM SaaS 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 00:00 起至当月最后一天晚上 23:59 止。
- d. **停机时间** - 表示 IBM SaaS 的生产系统处理停止，并且客户的用户无法使用具有许可权的 IBM SaaS 所有方面的时间段。停机时间不包括 IBM SaaS 由于以下原因而不可用的时间段：
 - 已安排或已发布的维护中断；
 - 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
 - 由于客户或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题；
 - 客户未能遵守访问 IBM SaaS 所需的系统配置及未使用受支持的平台；或
 - IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供给 IBM 的任何设计、规范或指令。
- e. **事件** - 表示导致无法满足 SLA 的某种或某一系列同时发生的状况。

2. 可用性额度

- a. 为提出索赔，客户必须在首次发现事件影响客户使用 IBM SaaS 的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心对各项事件记录 1 级严重性支持凭单。客户必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 客户必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内提出可用性额度“索赔”。
- c. 可用性额度根据停机持续时间计算，停机时间从客户报告首次受停机时间影响的时间开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个约定的月份内实现的 SLA 应用可适用的最高可用性额度，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件多次适用可用性额度。
- d. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的单项 IBM SaaS），可用性额度的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格，而非基于每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在任何“约定的月份”内，客户只能针对捆绑服务中的一个单项 IBM SaaS 提出相关索赔，IBM 不负责对于任何“约定的月份”内捆绑服务中的多项 IBM SaaS 都适用可用性额度。
- e. 如果客户通过转售交易（IBM 在此交易中对履行 IBM SaaS 及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买 IBM SaaS，那么“可用性额度”的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。
- f. 针对任何“约定的月份”奖励的可用性额度总额，在任何情况下均不应超过客户向 IBM 支付的年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

3. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性如下：

一个合同月期间的可用性	可用性额度 (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%

一个合同月期间的可用性	可用性额度 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
低于 98.8%	5%
低于 95.0%	10%

“可用性”（以百分比形式表示）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。

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 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	= 2% 可用性额度， 在约定的月份内实现 99% 的可用性
---	-----------------------------------

4. 例外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- beta 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、质量保证或开发环境。
- 客户的用户、访客、参与者以及 IBM SaaS 的获准受邀者提出的索赔。
- 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。