

IBM PureApplication Service Infrastructure

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, 那么这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”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 PureApplication Service C500-4-24 (4 核 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 核 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 核 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 核 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 核 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 核 256 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 核 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 核 128 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (16 核 256 GB) Config for Client-Owned Account
- PureApp Service Workload Backup & Restore Server
- PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB
- PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准出售:

- a. **实例** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。实例是对 IBM SaaS 特定配置的访问。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可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例。

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。如果客户对 IBM SaaS 的访问权不是在当月的第一天开始, 那么部分月度费用将在订购期限开始时进行评估。部分月度费用有效延长了客户的订购期限, 涵盖了直到客户订购期限的第一个完整月份开始时的额外天数。

4. IBM SaaS 订购周期续约选项

客户的 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：

4.1 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三十 (30) 天，向客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴提书面请求终止即将到期的 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。

4.2 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 的持续使用收到账单。要终止使用 IBM SaaS 并停止持续计费程序，客户需提前三十 (30) 天向 IBM 或其 IBM 业务合作伙伴提供请求取消 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。

4.3 需要续约

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。

5. 技术支持

在订购周期内，为 IBM Cloud Service 产品和支持软件提供技术支持（如适用）。此类技术支持附随于 IBM SaaS，不会作为单独的产品提供。

可在以下 URL 中找到技术支持信息：

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service。

根据下面的第 7.3 款，客户同意，作为 Configured Infrastructure SaaS 正常支持的一部分，IBM 可以使用 Configured Infrastructure SaaS 来协助供应和订购客户的基础架构、代表客户发送问题报告、更新软件并根据 BYOSL 对符合条件的产品进行配置更改。客户同意提供所需的帐户信息，以创建具有 IBM 定义的管理访问权限的用户标识，从而在客户通过 IBM SaaS 使用该非 IBM 拥有的基础架构期间，为 IBM 提供对该帐户的连续的管理访问权限。

6. IBM SaaS 产品附加条款

6.1 数据收集

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 在遵守适用的法律的情况下，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。

6.2 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。

7. 客户的义务

7.1 关联的程序权利

获得以下 IBM SaaS 产品订购权利的客户：

- IBM PureApplication Service C500-4-24（4 核 24 GB）Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128（8 核 128 GB）Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256（16 核 256 GB）Infrastructure

- IBM PureApp Service (4 核 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 核 128 GB) Config for Client-Owned Account; 或
- IBM PureApp Service (16 核 256 GB) Config for Client-Owned Account

这些称为“基础架构和配置部件”，要求客户预先获得关联 IBM 程序的许可权利。关联的 IBM 程序按照对应程序许可中的定义，在处理器价值单元（PVU）的基础上获得许可。关联的 IBM 程序可能是：

- a. IBM PureApplication Software; 或
- b. IBM PureApplication Service Platform。

根据下表规定的 PVU 转换分级，客户对于“基础架构和配置部件”的权利不应超过客户对于关联 IBM 程序的权利。

在使用这些“基础架构和配置部件”权利时，客户不得在内部安装环境中使用相同的关联 IBM 程序权利。

基础架构和配置部件的 PVU 级别

PureApplication Service 部件	关联的 IBM 程序 PVU 级别
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 核 24 GB) Infrastructure	280 个 PVU
IBM PureApp Service (4 核 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 个 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 核 128 GB) Infrastructure	560 个 PVU
IBM PureApp Service (8 核 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 个 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 核 256 GB) Infrastructure	1120 个 PVU
IBM PureApp Service (16 核 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 个 PVU

例如，如果客户已购买：

- 2 个 IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 核 24 GB) Infrastructure 实例；和
- 3 个 IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 核 256 GB) Infrastructure 实例

根据上表中的信息，该 SaaS 环境的总 PVU 容量为 3920 个 PVU，计算方法为：(2 x 280 个 PVU) + (3 x 1120 个 PVU)。

客户必须分配关联的 IBM 程序权利中的 3920 个 PVU 权利，以使用“基础架构和配置部件”。客户不得在订购周期持续时间内在自己的内部环境中使用这些 3920 个 PVU 的权利。如果客户无权再使用基础架构和配置部件，客户可在其内部部署环境中继续使用先前分配的 PVU。

“基础架构和配置部件”不包含关联 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 IBM 程序的订购和支持。在“基础架构和配置部件”订购周期内，客户必须保持关联 IBM 程序的当前订购和支持。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“基础架构和配置部件”的权利也将终止。

以下 IBM SaaS 产品不需要获得上述关联 IBM 程序的权利：

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 核 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 核 128 GB) Platform and Infrastructure; 或
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 核 256 GB) Platform and Infrastructure

7.2 自带软件和许可 (BYOSL) 需求

客户必须具有足够的软件许可权利（权利）以将合格产品上载并用于 IBM SaaS 中。为清晰起见，合格产品都是独立的且不包含上述 7.1 节中的关联 IBM 程序。

当客户根据 BYOSL，将合格产品权利用于 IBM SaaS 产品时，这些权利专用于 IBM SaaS 实例，客户不得同时将此权利用于 IBM SaaS 之外的合格产品。

合格产品的客户 PoE 指定可能用于 IBM SaaS 内部的可用的授权使用级别。对于每个上载至 IBM SaaS 的合格产品，客户不得超过其可用授权使用级别。

可与 IBM SaaS 产品一起使用的合格产品可按 PVU 或虚拟服务器的形式获得许可。此类合格产品专门设计为与 IBM Pure Application 内部部署产品一起使用，也可与 IBM SaaS 产品一起使用。

对于按 PVU 获得许可的合格产品，请参考每个 IBM SaaS 服务器类型所需的标题为“PVU Requirements for BYOSL for Eligible Product PVU Entitlements”的表格。

BYOSL 的 PVU 需求

IBM SaaS 服务产品	所需的合格产品 PVU
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 核 24 GB) Infrastructure	280 个 PVU
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 核 24 GB) Platform and Infrastructure	280 个 PVU
IBM PureApp Service (4 核 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 个 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 核 128 GB) Infrastructure	560 个 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 核 128 GB) Platform and Infrastructure	560 个 PVU
IBM PureApp Service (8 核 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 个 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 核 256 GB) Infrastructure	1120 个 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 核 256 GB) Platform and Infrastructure	1120 个 PVU
IBM PureApp Service (16 核 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 个 PVU

对于按虚拟服务器获得许可的合格产品，客户必须遵循适用的合格产品许可中定义的虚拟服务器许可条款。

7.3 自带基础架构积分 (BYOIC) 需求

从供应商（而不是 IBM）供应或订购基础架构的客户，根据 IBM 的配置要求，要与 PureApplication Service 一起使用，必须购买 IBM PureApplication Service Configuration（非 IBM 拥有的基础架构与 IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account 一起作为“Configured Infrastructure SaaS”）。

对于客户从非 IBM 拥有的基础架构帐户（客户将与 PureApplication Service 一起使用）购买的每个基础架构实例，都必须购买 PureApp Service Config for Client-Owned Account。当客户根据 BYOSL，通过 Configured Infrastructure SaaS 使用合格产品的权利时，这些权利将专用于 IBM BYOIC SaaS 服务产品，客户不得同时将此权利用于 IBM BYOIC SaaS 服务产品之外的合格产品。

IBM 将单独提供 Configured Infrastructure SaaS 所需的配置、更新和管理。如果客户更改了 IBM 配置的基础架构，IBM 将不再能够提供支持，并且 SLA 将不再适用。客户同意提供联系人姓名和电子邮件地址，以获取安排的停机信息。在客户每次向现有 BYOIC 基础架构添加内容或购买新的 BYOIC 基础架构时，都必须购买 IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account。

合格产品的客户 PoE 指定可能用于 IBM SaaS 内部的可用的授权使用级别。对于每个上载至 Configured Infrastructure SaaS 的合格产品，客户不得超过其可用授权使用级别。

可与 Configured Infrastructure SaaS 一起使用的合格产品可按 PVU 或虚拟服务器的方式获得许可。此类合格产品专门设计为与 IBM Pure Application 内部部署产品一起使用，也可与 IBM SaaS 产品一起使用。

对于按 PVU 获得许可的合格产品，请参考客户从客户拥有的基础架构帐户购买的每个 IBM SaaS 服务器类型所需的标题为“PVU Requirements for BYOSL for Eligible Product PVU Entitlements”的表格，以获取 IBM 的确切规范。

对于按虚拟服务器获得许可的合格产品，客户必须遵循适用的合格产品许可中定义的虚拟服务器许可条款。

7.4 合格产品的使用、权利跟踪要求和条件

客户负责遵循适用的“Passport Advantage 国际协议”或“Passport Advantage Express 国际协议”中与以下权利和权利跟踪需求相关的所有条款。

对于通过 IBM SaaS 管理和部署的合格产品，客户必须通过以下方式使用 IBM SaaS 中的许可管理功能：

- a. 输入分配给每个 IBM SaaS 实例的确切的权利数；并
- b. 在将其他合格产品安装至模式中时，通过更新模式元数据以确保添加至 IBM SaaS 环境中的任何合格产品均包含部件号信息并跟踪该信息。必须启用 IBM SaaS 以跟踪其他合格产品。请参阅 IBM SaaS 文档，了解更多信息。
- c. 客户同意将适用的 IBM 程序许可协议中的合规性验证条款扩展至部署合格产品权利的 IBM SaaS 服务产品。通过使用 IBM SaaS 服务产品，客户同意向 IBM 提供此环境的管理访问权，并允许 IBM 执行数据发现，可能需要复查软件许可证。
- d. 如果客户遵循针对 IBM SaaS 的合格产品的许可和使用条件，这些条款将优先于 Passport Advantage 国际协议或 Passport Advantage Express 国际协议中指定的有关子容量许可的合格和使用情况报告的任何冲突条款。

附录 A

IBM PureApplication Service 为客户提供在专用场外云基础架构中运行模式的方法。

模式是应用程序的蓝图，是预先定义的应用程序体系结构，通过可轻松部署到 PureApplication 云基础架构中的形式捕获。

用于部署到 IBM PureApplication System W1500 型和 W2500 型而开发的模式将部署到 PureApplication Service 中。用于部署到 IBM PureApplication Service 而开发的模式将部署到 IBM PureApplication System W1500 型和 W2500 型中。

PureApplication Service 提供 Image Construction and Composition Tool 和 Plugin Development Kit，用于创建可部署到 PureApplication Service 和 PureApplication System 云基础架构中的定制模式。

PureApplication Service 将提供将模式导入和导出 PureApplication Service 环境的设施。

PureApplication Service 包括支持用户监控和管理软件许可证以符合许可管理需求的设施。

服务提供之后，将向服务用户（如供应表中指定）提供 IP 地址或 URL 和用户凭证（用户标识和密码），用户可以通过它们访问 IBM SaaS。

1. IBM PureApplication Service Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24（4 核 24 GB）Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128（8 核 128 GB）Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256（16 核 256 GB）Infrastructure

该 IBM SaaS 服务产品要求客户已购买相应的软件权利，以配置 PureApplication Service 环境。IBM 为该 IBM SaaS 提供基本基础架构。

2. IBM PureApplication Service Platform and Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24（4 核 24 GB）Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128（8 核 128 GB）Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256（16 核 256 GB）Platform and Infrastructure

IBM 提供 PureApplication Service 环境所需的所有基础架构和软件功能。客户可订购该完全部署的环境，并且在订购该 IBM SaaS 服务产品时不必购买其他任何权利。

3. IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account

获得的 IBM PureApp Service Config for Client Owned Account 可能具有以下配置：

- IBM PureApp Service（4 核 24 GB）Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service（8 核 128 GB）Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service（16 核 256 GB）Config for Client-Owned Account

购买此选件权利的客户将与基础架构供应商直接签约，并将建立符合 IBM 所要求的规范的环境。客户同时还应获得相应的软件权利，以完成 PureApplication Service 的配置。IBM 将配置所需的软件和基础架构，并将在客户订购该服务产品期间维护环境，前提是客户继续保持与其基础架构供应商的良好信誉，同时具有该环境所需的 IBM 软件的权利。

4. 可选功能部件

4.1 IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB

可以购买额外存储空间（以 1TB 为增量），以增加以下任何 IBM SaaS 实例分配的存储空间：

- IBM PureApplication Service Infrastructure
- IBM PureApplication Service Infrastructure and Platform；或
- IBM PureApplication Service Config for Client-Owned Account

4.2 工作负载备份与恢复

如果客户对于 PureApplication Service Infrastructure、PureApplication Service Infrastructure and Platform 或 PureApplication Service Config for Client-Owned Account IBM SaaS 需要工作负载备份和恢复功能，那么可以选择以下选项：

- **PureApp Service Workload Backup & Restore Server**
客户的工作负载备份与恢复基础将支持其备份和恢复自己的工作负载，为所购买的每个 PureApp Service Workload Backup & Restore Server 实例提供 0.1 TB 的存储空间。
- **PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB**
要增加给 PureApplication Service Workload Backup & Restore Server 分配的存储空间量，可以购买相应的权利，为所购买的每个实例增加 0.1 TB 的存储容量。每个 PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 01.TB 实例只能与一个 PureApp Service Workload Backup & Restore Server 的实例关联。
- **PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack**
针对购买的每个 PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack 实例，客户的工作负载备份与恢复代理程序权利将增加 10。每个 PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack 实例只能与一个 PureApp Service Workload Backup & RestoreServer 实例关联。

4.3 DirectLink

可以购买额外存储空间（以 1TB 为增量），以增加以下任何 Cloud Service 实例分配的存储空间：

如果客户要求自己的本地网络直接连接到 IBM PureApplication Service Infrastructure 或 PureApplication Service Infrastructure and Platform IBM SaaS 的专用网络，那么可以购买以下任一服务产品以建立到客户的 IBM SaaS 的直接专用网络连接：

- **PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps**
- **PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps**

客户的 DirectLink 可以配置为 1 Gbps 或 10 Gbps 的速度，每个客户只能购买一个 PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps 或 PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps 的实例。IBM 将设置并提供对 PureApp Service DirectLink 的访问权，但是客户必须与自己的因特网服务提供商协作来设置与 IBM SaaS 的连接。

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 并不构成对客户的保证。

1. 定义

- a. **可用性积分** - 指 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 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 的所有方面的时间段。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、规范或指示信息。
- 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. 可用性积分

- 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) 个工作日内针对可用性积分提交“索赔”。
- c. 可用性积分根据停机持续时间计算，停机时间从客户报告首次受特定数据中心内的 IBM SaaS 的唯一实例的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积分，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件适用多个可用性积分。
- d. 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，那么可用性积分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%。
- e. 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客户为 IBM SaaS 的特定实例向 IBM 支付的年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。可用性积分并不是基于 IBM SaaS 订阅的完整发票价值而奖励的，而是基于发生停机时间的一个或多个特定实例的价值奖励的。

3. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性如下：

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)
<99.9%	2%
< 95.0%	5%
< 90.0%	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 50 分钟

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 50 \text{ 分钟停机时间} \\ = 43,150 \text{ 分钟} \\ \hline \end{array}$	$\frac{43,150}{43,200} = 99.8\%$ = 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.8% 的“已达成的服务级别”
总时间 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。
- 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。
- 不受 IBM SaaS 服务产品管理的项目，包括：
 - (1) IBM SaaS 服务产品中部署的虚拟机。
 - (2) 预授权的共享服务。共享服务是由客户部署的预定义模式，供 IBM SaaS 服务产品中的多个应用程序部署（包括虚拟应用程序、虚拟系统和虚拟设备）共享。共享服务可作为 IBM SaaS 服务产品的一部分进行部署。