



IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的产品服务条款

IBM Multi-Enterprise Relationship 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/>.

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的产品服务条款”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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. 收费计量

IBM SaaS 根据“交易文档”中指定的以下费用标准之一出售:

- a. 实体标识是获取 IBM SaaS 的计量单位。实体标识是唯一标识, 在 IBM SaaS 环境中可通过不同术语供指示, 包括但不限于 IBM SaaS 内的客户标识、合作伙伴标识、供应者标识、供应商标识或 EDI 标识。客户必须获得足够的权利以涵盖您权利证明 (POE) 或交易文件中指定的评估期间 IBM SaaS 中包含的实体标识总数。

对于此 IBM SaaS, 无论交易实体的组织结构如何, 实体标识都是交易实体的唯一标识。

- b. 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。必须针对订单文档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。

3. 费用和计费

此产品服务的应付金额在“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 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. 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:

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 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。

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, 并且将在持续计费基础上对 IBM SaaS 的使用收到账单。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。

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

在订购期间，根据 <https://support.ibmcloud.com> 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。

6. IBM SaaS 产品附加条款

6.1 派生的获益场所

按客户识别为因 IBM SaaS 而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。

6.2 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、纠正或删除其所收集个人信息的请求。

6.3 客户访客用户

客户对客户访客用户负责，包括但不限于：a) 访客用户提出的与 IBM SaaS 相关的任何索赔；b) 因访客用户产生的费用；或 c) 访客用户对 IBM SaaS 的任何误用。访客用户可能需要签署由 IBM 提供的在线协议才能访问和使用 IBM SaaS。

附录 A

此 IBM SaaS 规范针对下列 IBM SaaS 产品服务，这些 IBM SaaS 产品服务可能已订购，且其权利在客户 PoE 中已确认。

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management 为客户提供组织合作社区的工具；高效、自助和分布式过程；监控合作伙伴的参与并提供其可视性。客户可以授权其贸易伙伴或其他第三方访问 IBM SaaS，以与客户交换数据，或代表客户（“访客用户”）使用 IBM SaaS。通过受支持的 Internet 浏览器，IBM SaaS 支持这些访客用户在客户的指导下查看和参与活动，以支持合作伙伴与客户的交互。IBM SaaS 支持访客用户查看客户或客户授权的任何用户创建、提供、上载或传输的信息、软件和数据。IBM SaaS 具体包括：

- a. 向客户提供**合作伙伴管理**，使客户能够通过向合作伙伴发送邀请将其包含在 IBM SaaS 中，使他们注册 IBM SaaS 的客户实例。还提供合作伙伴中心视图，使客户能够查看每个合作伙伴的详细情况，包括组织、合作伙伴管理员联系人、合作伙伴用户联系人、分配到合作伙伴的属性以及每个分配到该合作伙伴的活动的状态。
- b. **用户管理**功能，向客户管理员提供以向 IBM SaaS 添加其他用户，向合作伙伴管理员提供，以向合作伙伴组织添加用户，方法是向处于各个层次结构中的用户发出邀请。
- c. **通过活动参与**，具有独特的活动创建、执行和监控自助界面。在活动定义阶段，客户可以通过使用活动设计器创建活动，来建立 workflows 以吸引合作伙伴参与分布式活动。
- d. **活动设计器**，帮助客户在活动定义阶段根据特定的业务需要为其合作伙伴创建自己的活动集合。活动设计器提供交互式的图形化直观 workflow 和用户界面表示，以呈现给合作伙伴。活动设计器包括以下组件：
 - 任务流程设计器 - 用于定义任务流程。
 - 对话流程设计器 - 用于定义特定任务的对话流程。
 - 对话外观设计器 - 用于定义呈现给合作伙伴的对话。
- e. **合作伙伴属性**，可创建并将其分配给合作伙伴，以帮助组织和划分合作伙伴群。使用专门适用于客户的标准（如行业、合作伙伴规模、产品、区域、技术功能等），将合作伙伴划分为组。在推出活动以帮助客户确定要邀请其参与的合作伙伴时，也可以使用合作伙伴属性。
- f. **活动推出**，客户可使用此功能来向合作伙伴介绍新活动。此活动推出功能允许您设置活动的名称、选择将要参与该活动的合作伙伴组、确定活动的持续时间并根据活动的进度建立合作伙伴的检查点。
- g. **合作伙伴界面**，使合作伙伴通过自助界面参与活动。该自助服务界面允许客户选为可参与活动的合作伙伴以及接到新活动通知的合作伙伴在活动定义阶段，按照客户规划的以下步骤参与活动。
- h. **活动监控**，允许客户通过屏幕监控活动的进度，该屏幕可集中显示每个合作伙伴的进度汇总。客户能够集中查看合作伙伴工作流程中的成功、延迟和失败情况。客户可以实时查看合作伙伴已完成的步骤以及尚未完成的步骤，获得对合作伙伴进度的进一步洞察。合作伙伴同样可以查看客户所看到的活动进度。
- i. **活动批准**，使客户能够审核指定在进行活动中下一个步骤之前要提供批准的活动步骤。
- j. **安全和灵活的基础结构**，包含 REST API 集成组件，使客户能够将记录系统以及其他服务和应用程序集成到 IBM MRM 中。API 可以添加到活动中的不同点中。IBM MRM 包含 API 配置选项，作为其活动设计器的一部分。
- k. **文件共享**，对客户及客户的合作伙伴可用，用于上载和共享文件，以支持活动完成。客户还能够上载可用于支持定制 IBM SaaS 实例以及用于活动设计器的图像文件。客户及其合作伙伴总共文件容量限制为 750 GB。
- l. **测试和改进**，允许 IBM (a) 编译和分析关于客户使用 IBM SaaS 的匿名、聚集、汇总数据，(b) 准备报告、研究、分析和其他此编译和分析所生成的工作产品（统称为“编译的数据”），以及 (c) 将客户

的数据复制到 IBM SaaS 环境内的非生产服务器上，专门用于测试和改进 IBM 产品的品质，最长期限为 180 天。IBM 保留对编译数据的全部所有权。

2. 可选服务

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** 产品通过虚拟 LAN 进行专门的应用程序和数据库处理和分离，为客户提供更高级别的数据隔离。
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** 产品为客户提供预先确定的延长数据保留时间的选项。数据保留的时间段将以 1 年为单位增加。根据客户 PoE 中的规定，总计延长的数据保留时间将由所获得的该可选服务实例总数决定。

3. IBM SaaS 限制

IBM SaaS 不包括：

- a. 链接至 IBM SaaS 或通过 IBM SaaS 访问的第三方 Web 站点，客户或 IBM SaaS 用户由此将“内容”传输到通过 IBM SaaS 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务。
- b. IBM 所需客户资源，以向 IBM SaaS（包括但不限于）对客户系统、信息、人员和资源的足够访问权，并履行客户在安装服务方面的其他职责。此客户责任对于 IBM 免费提供。因客户延迟履行与安装服务相关的客户责任所造成的任何延迟，或无法执行安装服务，IBM 不负任何责任。
- c. 客户安全，客户负责确保每个 IBM SaaS 用户保护其帐号标识和密码信息，并对代表客户访问 IBM SaaS 用户帐号或使用 IBM SaaS 的人员进行控制。

附录 B

IBM 为 SaaS 提供以下可用性服务级别协议 (“SLA”)。您了解此 SLA 并不构成对您的保证。

1. 定义

- a. “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 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”表示由您根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，涉及在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- 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 12:00 起至当月最后一天晚上 11:59 止。
- d. “停机时间”表示 IBM SaaS 的生产系统处理停止，并且您的所有用户均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：
 - 出于维护目的而安排的中断。
 - 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害和因特网中断等）。
 - 由于您或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题。
 - 您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 遵守您或代表您的第三方向 IBM 提供的任何设计、规范或指示信息。
- e. “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。
- f. “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

- a. 为提出索赔，您必须在首次发现事件影响您使用服务的二十四 (24) 小时内通过 IBM 技术支持帮助热线对各项事件记录严重性 1 支持凭单（根据以下“技术支持”部分中的定义）。您必须提供有关该事件的所有必要的详细信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 您必须在要求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”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 会根据每个约定的月份内达到的服务级别应用适用的最高“可用性积分”，如下表中所示。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。
- d. 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 IBM SaaS 费用十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

3. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

可用性 (在“约定的月份”期间)	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)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 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：约定的月份内宕机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
--	---------------------------------

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、参与者以及 IBM SaaS 的获准受邀者提出的索赔。