

MaaS360 (SaaS)

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。

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 MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers

- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

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：

- 授权用户是获取 IBM SaaS 的计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权限，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 IBM SaaS。客户必须获取足够的权利，以便涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- 千兆字节是可获取 IBM SaaS 的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数据（1,073,741,824 字节）。客户必须获得足够的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 所处理的千兆字节总数。
- “受管客户机设备”是获取 IBM SaaS 的计量单位。“客户机设备”指单个用户计算设备或特殊用途的传感器或遥测设备，该设备请求执行来自另一个通过称作服务器或由服务器管理的计算机系统的一系列命令、过程或应用程序，或接收执行的结果，或者向另一个通常称作服务器或由服务器管理的计算机系统提供数据。多个客户机设备可以共享对一台公共服务器的访问。客户机设备可以具有某些处理能力或者可进行编程以允许用户执行工作。对于客户权利证明 (PoE) 或交易文档中规定的度量时间段内 IBM SaaS 管理的每个客户机设备，客户都必须获得“受管客户机设备”权利。

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。

续约权利数量等于原始订单数量或生成续约发票之前月份的月度报告的使用量，以较大者为准，除非 IBM 收到指定其他权利数量的通知。

STEP UP 产品的续约权利数量等于原始订单数量。

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

IBM SaaS 技术支持是针对客户运营团队的 2 级结构化支持，而非最终用户支持，在订购期间提供。

通过多个渠道提供 24x7 式的支持。可在产品门户网站找到有关 IBM SaaS 解决方案支持的信息。

预期响应目标：

| 严重性 | 严重性定义 | 初始响应时间目标 | 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。 | 30 分钟 | 全天候 |
| 2 | 高业务影响： 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日期。 | 1 个工作小时 | 全天候 |
| 3 | 中等业务影响： 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。 | 2 个工作小时 | 全天候 |
| 4 | 低业务影响： 查询或非技术请求 | 3 个工作小时 | 全天候 |

6. IBM SaaS 产品附加条款

6.1 Step up 限制

对于指定为“Step up for existing Customers”（“Step up SaaS”）的 IBM SaaS 产品，客户必须预先或同时购买 Step up SaaS 产品名称中指定的相关 IBM 程序的相应许可权利数量。例如，购买“IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – Step up for existing Customers”的客户必须具有关联的 IBM 程序 IBM MaaS360 的许可权利。客户对于 Step up SaaS 的权利数量不应超过客户对于关联 IBM 程序的权利数量。

购买 Step up SaaS 时，客户不得在内部安装的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 250 份针对关联 IBM 程序的 Managed Client Device 设备权利，并且选择购买 100 份 Step up SaaS Managed Client Device 权利，那么客户可通过 IBM SaaS 环境管理 100 个 Step up SaaS Managed Client Devices，并通过内部安装的软件管理 150 个 Managed Client Device 设备。

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 的订购时间段内，客户必须保持将 Step up SaaS 权利与 IBM 程序的最新升级和支持权利一起使用。如果客户使用关联 IBM 程序的许可终止，或者使用关联 IBM 程序的升级和支持的许可终止，那么客户使用 Step up SaaS 的权利也将终止。

6.2 Cookies

客户同意 IBM 可以依照 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 中所述，使用 Cookies 和跟踪技术在收集使用统计信息及其他信息过程中收集个人可标识信息，这些信息旨在帮助改进用户体验和/或定制与用户的交互。

6.3 跨境传输

客户同意，IBM 可以按照相关法律和要求，将内容（包括任何个人数据）跨境传输到欧盟经济区以外的以下国家或地区以及被欧盟委员会视为具有足够安全级别的国家或地区的处理机构和分支处理机构来处理：美国；以及其他国家或地区：印度、新加坡和中国香港特别行政区。

6.4 欧盟数据隐私

如果客户将个人数据提供给位于欧盟成员国、冰岛、列支敦士登、挪威或瑞士的 IBM SaaS 产品，或者，如果客户的授权用户或设备位于这些国家，那么客户作为唯一控制者，指派 IBM 作为处理机构，按照欧盟指令 95/46/EC 中定义的条款处理这些个人数据。IBM 将仅在根据 IBM 发布的 IBM SaaS 描述提供 IBM SaaS 服务产品所需的范围内处理此类个人数据，并且客户同意，任何此类处理均符合客户的指令。

客户同意，IBM 可以将内容（包括个人数据）跨境传输到以下处理机构或分支处理机构进行处理：

| 处理机构/分支处理机构的名称 | 角色（数据处理机构或分支处理机构） | 地点 |
|---|-------------------|---|
| IBM 签约实体 | 处理机构 | 按订单文档中所述 |
| Amazon Web Services, LLC | 分支处理机构 | 410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, USA |
| IBM Corporation | 分支处理机构 | 1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I |
| Fiberlink Communications Corporation (一家 IBM 公司) | 分支处理机构 | 1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA |
| Fiberlink Software Private Limited (一 家 IBM 公司) | 分支处理机构 | #99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 India |
| IBM India Private Limited | 分支处理机构 | No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India |
| Equinix LLC | 分支处理机构 | 1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA |
| Softlayer Technologies, Inc. (一家 IBM 公司) | 分支处理机构 | 29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapore |
| Softlayer Technologies, Inc. (一家 IBM 公司) | 分支处理机构 | Tseung Kwan O Industrial Estate Hong Kong |

客户同意 IBM 在合理决定有必要提供 IBM SaaS 时，在事先通知的情况下，对此国家或地区位置列表进行更改。

6.5 安全港合规性

IBM SaaS 产品包含在 Fiberlink Communications Corporation（一家 IBM 子公司）的美国/欧盟安全港证书中。IBM 和 Fiberlink 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”。要了解有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 Fiberlink 的认证声明，请访问：
<http://www.export.gov/safeharbor/>。

当 IBM 美国/欧盟安全港框架不适用于 EEA 个人数据的传输时，各方或其相关的关联公司可根据 EC 决议 2010/87/EU（可选条款已移除）另行制订有关各自角色的无修改标准欧盟模型条款协议。即使是由关联公司签订的协议，这些协议下所产生的争议或责任都将被各方视为由于此协议条款产生的争议或责任。

6.6 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适用税项。客户负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

6.7 标准数据

无论是否存在任何相反的规定，仅出于规范的研究、分析、演示和报告目的，IBM 可保留并使用匿名汇总格式的数据（也就是说，不能将您或您的授权用户识别为数据来源，因此会除去可识别客户的或客户的授权用户的个人可识别信息），这些数据反映客户的授权用户对于 IBM SaaS 的各自体验。

6.8 合法使用和同意

6.8.1 收集和处理数据的权限

IBM SaaS 旨在配置、管理、保护、监视和控制移动设备。IBM SaaS 将从您授权的用户和设备收集信息用以与客户订购的 IBM SaaS 进行交互。IBM SaaS 收集的信息在某些管辖区域将被视为个人信息或者与其他信息一起被视为个人信息。收集的数据可能包括授权用户名、电话号码、注册电子邮件地址和设备位置、用户标识和安全浏览历史记录，以及有关最终用户设备的硬件、软件和设置的信息，还有设备生成的信息。客户授权 IBM 依据本“使用条款”收集、处理和使用这些信息。

6.8.2 来自数据主题的同意书

对 IBM SaaS 的使用可能涉及不同的法律和法规。只有出于合法目的、采用合法方式才能使用 IBM SaaS。客户同意按照适用的法律、法规和政策使用 IBM SaaS，并承担适用的法律、法规和政策的所有责任。

客户同意自己已获得或者将获得合法使用 IBM SaaS 和允许 IBM 作为您的数据处理机构通过 IBM SaaS 收集并处理信息所必要的任何完整的同意书、许可权或许可证。客户特此授权 IBM 获取合法使用 IBM SaaS 以及按照 <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/> 中提供的最终用户许可协议的规定收集和处理信息所需的完整同意书。

6.9 数据保留时间

IBM 将在本“使用条款”到期或终止后六 (6) 个月内删除收集的任何信息（这可能包括个人信息），除非根据适用的法律、法规或规章需要保留这些信息。在此情况下，IBM 将在此类适用法律、法规或规章要求的时间段内保留收集的信息。

附录 A

MaaS360 是一种易于使用的云平台，具有以端到端方式管理目前的移动设备（包括 iPhone、iPad、Android、Kindle Fire 设备、Windows Phone 和 BlackBerry 智能手机）所需的基本功能。以下是 IBM SaaS 产品的简要描述：

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

核心移动设备管理 (MDM) 功能包括设备注册、配置、安全策略管理和设备操作，例如，发送消息、定位、锁定和擦除。高级 MDM 功能包括自动化合规性规则、自带设备 (BYOD) 隐私设置以及 Mobility Intelligence 仪表板和报告。

b. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Management 能够添加应用程序，并向 MaaS360 管理的受支持设备分发这些应用程序。这包括 MaaS360 App Catalog（设备上的应用程序），供用户查看、安装以及提醒更新的受管应用程序。

c. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security 为开发期间使用 WorkPlace SDK 的企业应用程序提供额外的数据保护，或者对于 iOS 应用程序提供以下功能：上传应用程序 (.ipa)、配置概要信息和签署证书，以实现自动集成。Mobile Application Security 将应用程序与 Secure Productivity Suite 集成。这支持单点登录、通过 Mobile Enterprise Gateway 的内部网访问以及数据安全设置实施。

d. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps 帮助企业网络之外的用户安全无缝地访问内部应用程序资源，而无需完整的设备 VPN 连接。

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management 支持管理员向 MaaS360 MDM 管理的受支持设备添加和分发文档。其中包含 MaaS360 Doc Catalogue，这是一种设备上内置的使用密码保护的容器，为用户提供一种安全且简单的方式来访问、查看和共享文档。包括无缝访问分布式内容和存储库，例如，SharePoint、Box 和 Google Drive。可以通过 MaaS360 Mobile Enterprise Gateway 访问私有 SharePoint 和 Windows 文件。通过 MaaS360 管理的文档可使用数据丢失保护 (DLP) 策略选项（例如，需要认证、限制复制粘贴功能，以及阻止在其他应用程序中打开或共享）进行版本控制、审计和保护。

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Secure Document Sync 使用户能够简单且安全地同步各个受管移动设备上的用户内容。管理员可以确保对于不同设备上的用户内容实施策略，例如，限制剪切/复制/粘贴，以及阻止在其他应用程序中打开或共享内容。内容安全地存储在云和设备上，只能通过 MaaS360 Doc Catalogue 进行访问。

g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Secure Editor 是一种强大的办公套件，支持用户随时随地处理业务文档。MaaS360 Secure Editor 支持：

- 创建和编辑 .DOC、.PPT 和 .XLS 文件
- 幻灯片的演示模式
- 能够方便地处理电子邮件附件以及来自 MaaS360 for iOS 的其他文件

h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

利用 MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs，企业可以使用 MaaS360 Mobile Content Management 额外为企业网络之外的设备提供对内部 Connections 站点、SharePoint 站点、Windows File Shares 以及其他文件存储的安全、无缝的访问，而且无需完整的设备 VPN 连接。要

使用 MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs，还需要购买 MaaS360 Mobile Content Management。支持 iOS 5.0 和 Android 4.0 或更高版本。

i. **IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Email Management 包含支持 Microsoft Exchange ActiveSync 和 Lotus Traveler 的重要功能。

- **Exchange ActiveSync:** 支持移动设备通过 ActiveSync 协议连接到 Microsoft Exchange。包含核心移动设备管理功能，例如配置设备；创建、实施 ActiveSync 策略（验证码，阻止或允许访问电子邮件）；执行设备操作，例如，锁定和擦除；以及设备属性的详细报告。
- **Lotus Traveler:** 支持移动设备通过 Lotus Traveler 协议连接到 IBM Lotus Notes®。包含以下功能：配置设备；阻止或允许设备；实施验证码策略；擦除设备以及生成有关设备属性的详细报告。

j. **IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)**

MaaS360 Secure Browser 是功能完整的 Web 浏览器，通过定义 Web 站点过滤和安全策略，确保用户只根据一系列内容类别（例如，社交网络、明确规定的站点或恶意站点），访问经过批准的 Web 内容，从而确保安全访问企业内部网站并实施内容策略合规性。功能包括通过应用程序策略或黑名单（与 MaaS360 MDM 组合使用时），禁用本机和第三方 Web 浏览器。它支持 Web 站点的白名单例外；限制 Cookies；限制复制、粘贴和打印功能；以及启用自我服务方式。

k. **IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)**

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser 允许受支持的设备访问经过批准的内部 Web 站点，而无需完整的设备 VPN 连接。

l. **IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)**

通过使用 BlackBerry API，为 BlackBerry Enterprise Server (BES) 连接的移动设备提供支持。功能包括远程操作，例如，发送消息，重置验证码，指定 BES 策略和擦除，以及有关设备属性的详细报告。需要安装 MaaS360 Cloud Extender。仅可用于通过 BES 5.0 使用 MaaS360 查看或管理的设备。

m. **IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Expense Management 支持管理员创建数据使用策略，并将这些策略分配给 MaaS360 管理的受支持设备，在设备、组或全局级别分配这些策略，针对网络和漫游数据使用配置警报阈值和消息传递。

n. **IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)**

产品套件/捆绑产品，包括 MaaS360 Mobile Device Management、MaaS360 Mobile Application Management、MaaS360 Content Cloud 和 MaaS360 Mobile Expense Management。

o. **IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)**

产品套件/捆绑产品，包括 MaaS360 Secure Mail、MaaS360 Mobile Application Management、MaaS360 Mobile Application Security、MaaS360 Content Cloud 和 MaaS360 Secure Browser。

p. **IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)**

MaaS360 Secure Mail 提供单独的安全办公生产力应用程序，以供用户访问和管理电子邮件、日历和联系人，并且通过限制将内容转发或移动到其他应用程序，实施认证，限制剪切/复制/粘贴，锁定电子邮件附件以供查看，从而控制电子邮件和附件，避免数据泄露。

q. **IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)**

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite 允许 iOS 和 Android 上受支持的应用程序安全无缝地与企业内部网络中的资源进行通信。

r. **IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)**

产品套件/捆绑产品，包括 MaaS360 Mobile Content Management、MaaS360 Secure Editor、MaaS360 Secure Document Sync 和 MaaS360 Content Cloud。

s. **IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Threat Management 通过移动恶意软件检测和高级越狱/root 检测，提供增强的移动安全性。利用 **MaaS360 Mobile Threat Management**，客户能够围绕着检测到的恶意软件和其他安全漏洞设置和管理合规性策略。

t. **IBM MaaS360 Content Service (SaaS)**

MaaS360 Content Service (SaaS) 支持用户将应用程序包和文档上传到 **MaaS360 Content Distribution** 系统。

使用 **MaaS360 Content Service** 的客户机还需要至少购买一份 **MaaS360 Content Service Storage (SaaS)** 和 **MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)** 的权利。

u. **IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)**

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) 支持用户购买可用于 **MaaS360 Content Service (SaaS)** 的数据存储总量。

v. **IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)**

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) 支持用户购买可用于 **MaaS360 Content Service (SaaS)** 的带宽总量。

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 是在您订购开始时或续约时适用的最新版本。您了解此 SLA 并不构成对您的保证。

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 针对经验证的索赔将提供的补偿。“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。
- 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 IBM SaaS 期限内的每个完整月份，度量方式为从格林威治标准时间当月第一天 00:00 起至当月最后一天 23:59 止。
- e. “客户”、“您”或“您的”表示直接从 IBM 订购 IBM SaaS 的实体，根据其与 IBM 就 IBM SaaS 签订的合同，不存在任何未履行主要义务的情形，包括付款义务。
- f. “停机时间”表示适用于下表中所示的对应服务级别的应用程序停机时间和/或入站处理停机时间。停机时间不包括 IBM SaaS 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、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 IBM SaaS 的访问权的任何人）；
 - 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、恐怖主义、劳工行动、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 合理控制范围之外的其他 IBM SaaS 不可用因素。
- i. “计划内的系统停机时间”表示出于系统维护目的而安排的 IBM SaaS 中断。
- j. “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. 为获取提交索赔的资格，您必须根据 IBM 报告 1 级严重性支持问题的过程，针对适用的 IBM SaaS 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，并在合理范围内根据严重性 1 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 IBM SaaS 的二十四 (24) 个小时内予以记录。
- b. 您的授权联系人必须在接受索赔的“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. 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。
- d. IBM 将在内部计算适用于下表中所示的对应服务级别的每个“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。如果客户报告同时发生“应用程序停机时间”的事件和“入站数据处理停机时间”的事件，那么 IBM 会将重叠的停机

时间长度视为一个停机时间长度，而不是两个单独的停机时间长度。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。

- e. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的个别 IBM SaaS），“可用性积分”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”中，只能针对捆绑服务中的一项个别 IBM SaaS 提出相关索赔，对于任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项 IBM SaaS 有关的“可用性积分”，IBM 均不承担责任。
- f. 如果您通过转售交易（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”期间所提供 IBM SaaS 有效的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。
- g. 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%)。
- h. 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 记录中的信息为准。
- i. 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

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

| 实现的服务级别 (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) |
|-------------------------|-----------------------------------|
| 低于 99.8% | 2% |
| 低于 98.8% | 5% |
| 低于 95.00% | 10% |

“已达成的服务级别”（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

| | |
|---|---------------------------------|
| 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 43,150 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 总时间 43,200 分钟 | = 2% 可用性积分，针对 约定的月份期间达成的服务级别 |
|---|---------------------------------|

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。
- 支持软件。