

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 的服务产品条款”的约束:

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

对于本使用条款, 指定的 IBM SaaS 服务产品为“基础架构即服务”。

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售:

- 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。
- 原有节点** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。IBM 不再主动推销原有权利。但是, IBM 可以自行决定同意提高客户的现有权利数, 以便根据“原有节点”收费标准使用 IBM SaaS。客户按照此收费标准使用 IBM SaaS 时, 须遵守客户最初购买使用原有 IBM SaaS 权利时的协议中的收费标准定义, 并且仅限客户 PoE 中指定的权利。

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

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

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 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

在订购时间段内，当 IBM 通知您可以访问 IBM SaaS 后，将通过电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在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，因此受到这些使用条款的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

以下优先级适用于针对 IBM SaaS 提交的问题：

优先级	优先级定义	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
所有其他	轻微业务影响： 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成严重影响，或者属于查询或非技术类请求。	4 个小时之内	工作小时

《IBM 软件即服务 (SaaS) 支持手册》的“IBM Cloudant”部分中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统、问题优先级和严重性，以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。

6. IBM SaaS 产品附加条款

6.1 安全港合规性与数据保护

IBM 遵守美国商务部制订的关于收集、使用和保留从欧盟成员国和瑞士收集的信息的“美国-欧盟”以及“美国-瑞士”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/>。

如果客户将个人数据提供给 IBM SaaS，那么在客户和 IBM 之间，客户被视为是个人数据的唯一控制者，并且客户指定 IBM 作为此类个人数据的处理机构（根据欧盟指令 95/46/EC 中条款之规定）。IBM 将仅在根据此 TOU 提供 IBM SaaS 所需的范围内处理此类个人数据。IBM 将合理协助客户，确保客户满足任何法律要求，包括向客户提供对个人数据的访问权。客户同意，IBM 可以将客户向 IBM SaaS 提供的内容（包括任何个人数据）跨境传输到位于美国的 IBM 业务场所。如果 IBM 更改其处理或保护个人数据的方式，并且此类更改会导致您违反适用的数据保护法律，您可以在 IBM 发出更改通知后的三十 (30) 天内终止受到影响的 IBM SaaS。

6.2 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。

6.3 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 SaaS 服务产品

后面描述的每个 IBM SaaS 产品都包含以下基本功能。

- 客户可以访问 IBM Cloudant Data Layer 软件 - 这是一种 JavaScript 对象表示法 (JSON) 数据库。该软件包含以下功能：通过一 (1) 个 Cloudant RESTful API 存储和检索数据，访问客户端和移动 SDK 库，提供内置全文本索引，提供多个主复制，以及通过 MapReduce 执行实时分析。
- 对于 IBM SaaS 的每个实例，IBM 将在一 (1) 台服务器上安装和配置 IBM Cloudant Data Layer 软件组件。每台服务器都位于一个受支持的基础架构即服务 (IaaS) 供应商数据中心内。客户可以从 IBM 定义的列表中选择 IaaS 供应商以及数据中心位置。
- 对于每个集群，客户必须购买至少三 (3) 个实例。IBM 将在一个或多个集群中配置关联的服务器。IBM 可自行决定配置一个或多个负载均衡器以控制系统工作负载。
- 客户可访问 Technical Account Manager (TAM) 以帮助执行设置和配置活动。在 IBM 通知客户可访问 IBM SaaS 时，将向客户提供此支持。TAM 并非专用的全时资源，而是最长时间为 15 个小时的咨询服务。

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

这种 IBM SaaS 产品的目标受众是想要评估 IBM Cloudant Data Layer 软件的客户。

除了上述基本功能外，还提供以下功能：

- 对于 IBM SaaS 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台专用于其活动的服务器（不与任何其他客户共享）。
- 此产品的最长订购时间段为 6 个月。
- 在订购时间段内，客户只能使用此服务进行评估和非生产目的。

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

除了上述基本功能外，此 IBM SaaS 产品还提供以下功能：

- 对于 IBM SaaS 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台专用于其活动的服务器（不与任何其他客户共享）。

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

除了上述基本功能外，此 IBM SaaS 产品还提供以下功能：

- 对于 IBM SaaS 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台专用于其活动的服务器（不与任何其他客户共享）。

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

除了上述基本功能外，此 IBM SaaS 产品还提供以下功能：

- 对于 IBM SaaS 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台配置为虚拟实例的服务器。此虚拟实例与其他客户共享硬件和网络资源，但是该虚拟实例供客户专用。

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

除了上述基本功能外，此 IBM SaaS 产品还提供以下功能：

- 对于 IBM SaaS 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台配置为虚拟实例的服务器。此虚拟实例与其他客户共享硬件和网络资源，但是该虚拟实例供客户专用。

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

除了上述基本功能外，此 IBM SaaS 产品还提供以下功能：

- 对于 IBM SaaS 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台专用于其活动的服务器（不与任何其他客户共享）。

- 客户可以访问地理空间软件组件，这些组件包含了使用 GeoJSON 格式的地理信息系统 (GIS) 的强大功能。可通过相同的 Cloudant Restful API 提供地理空间索引、地理空间查询以及地理空间分区功能。

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

除了上述基本功能外，此 IBM SaaS 产品还提供以下功能：

- 对于 IBM SaaS 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台配置为虚拟实例的服务器。此虚拟实例与其他客户共享硬件和网络资源，但是该虚拟实例供客户专用。
- 客户可以访问地理空间软件组件，这些组件包含了使用 GeoJSON 格式的地理信息系统 (GIS) 的强大功能。可通过相同的 Cloudant Restful API 提供地理空间索引、地理空间查询以及地理空间分区功能。

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

在客户与 Cloudant Inc. 达成的原有协议中定义了此 IBM SaaS 的产品规范

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

1. 定义

- a. **授权联系人** - 指您向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。
- b. **可用性积分** - 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。
- 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凌晨 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，根据其于 IBM 就针对 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. **紧急维护** - 表示由于公共安全、安全性、IBM SaaS 维护、服务互操作性、数据保护或执行运营或技术原因所需的工作，而可能临时限制或暂停全部或部分 IBM SaaS 的使用的 IBM SaaS 维护。
- 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. **豁免的停机时间** - 表示任何月份内由于以下任何原因导致 IBM SaaS 不可用的时间（以分钟度量）：
 - (1) 不可抗力；
 - (2) 由于客户或第三方应用程序、设备或数据而导致的问题。
 - (3) 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）；
 - (4) 未能遵守访问 IBM SaaS 所需的系统配置及受支持的平台；
 - (5) 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；
 - (6) 定期维护
 - (7) 紧急维护；或
 - (8) 当 Amazon Web Services (“AWS”) 作为基础架构即服务供应商时，使用 AWS 服务仪表板作为指示器的 AWS 发生地区范围的故障。
- i. **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的 IBM SaaS 不可用的其他因素。
- j. **定期维护** - 表示 IBM 安排在特定时间进行的 IBM SaaS 维护。在此时间段内，客户可能无法使用 IBM SaaS。
- 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。
- l. **总时间** - 表示任何月份内的时间（以分钟度量）。
- m. **正常运行时间** - 表示任何月份内 IBM SaaS 可供客户按预期使用并且对于所有请求（每个请求量为 150 TPS 或更少）的 99% 都能实现在 250 毫秒内响应单一文档的时间（以分钟度量）。响应时间表示收到第一个字节 (TTFB) 的时间。

2. 维护通知

将在维护开始前至少 1 个工作日通知客户的授权联系人将导致 IBM SaaS 不可用的任何定期维护。

如果需要紧急维护，那么 IBM 将在维护开始前立即通知客户的授权联系人。

3. 可用性积分

- a. 为获取提交索赔的资格，您必须根据 IBM 有关报告 1 级优先级支持问题的过程，在针对适用 IBM SaaS 的 IBM 客户支持帮助中心内针对每个事件记录支持凭单。您必须提供有关该事件的所有必要详细信息，并在合理范围内根据 1 级优先级支持凭单的要求帮助 IBM 诊断和解决该事件。
- b. 您的授权联系人必须在受索赔的“约定的月份”结束后的十 (10) 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 将在收到此类索赔后十 (10) 个工作日内评估索赔。IBM 将在内部计算每个“约定的月份”内的正常运行时间和豁免的停机时间总和。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。
- e. 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 IBM SaaS 有关的可用性积分。
- 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. 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。
- h. 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。

4. 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)
大于或等于 99.9%	0%
等于或大于 99%，但小于 99.9%	10%
等于或大于 95%，但小于 99%	25%
小于 95%	100%

“已实现的服务级别”（以百分比形式表示）计算方法为：(a) 正常运行时间除以 (b) 约定月份内的总分钟数减去豁免的停机时间。

例如，三月（总时间为 44640 分钟）的豁免停机时间为 3 分钟，正常运行时间为 44194 分钟，那么计算如下所示：

$$(44,194 / (44,640 - 3)) \times 100 = .99000 \times 100 = 99\%$$

5. 除外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- Beta 测试版服务
- 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。