

IBM Cognos Controller on Cloud

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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

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。
- 授权用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利, 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。
- 服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 IBM SaaS 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

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 安装

在交易文档中指定安装费用。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 按需应变费用

在客户订购按需应变选项的月份内, 将按照交易文档中规定的费率对按需应变选项开具发票。

4. 远程服务

IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud 远程服务包含最长 80 个小时的辅导和帮助, 包括促进识别初始 IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) 用例、指导实施 IBM CCoC 的项目规划和启动、指导创建 IBM CCoC 报告的经验证的做法, 以及指导对 IBM CCoC 的维护与管理。服务按服务项目购买, 自购买之日起 90 天后到期, 无论是否用尽了小时数。

5. 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：

5.1 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。

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。

5.3 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。

6. 技术支持

在订购周期内可提供技术支持，但不会作为单独的产品提供。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。

IBM 将提供 IBM 软件即服务支持手册，其中提供了有关 IBM SaaS 的技术支持信息和流程。

严重性	严重性定义	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
2	重大业务影响： 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止期限。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响： 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	极小业务影响： 查询或非技术请求。	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间

7. IBM SaaS 产品附加条款

7.1 基本产品

每个 IBM SaaS 包含一个生产实例、一个非生产实例和最多三年的数据历史记录。

7.2 用户角色

IBM Cognos Controller 是一款支持结算、整合及报表流程的财务整合软件。本服务产品使用户能够交付财务结果、创建财务和管理报表，以及提供有关关键财务比率和指标的企业视图。

IBM Cognos Controller User on Cloud 可以整合、报告和管理该系统。

出于 IBM SaaS 的用途，客户可以为客户企业外部的用户提供访问权。可以将此类用户视为 IBM SaaS 用户并相应地授予权限。客户仍负责确保 IBM SaaS 用户遵守这些条款。

7.3 非生产限制

如果将 IBM SaaS 指定为“非生产”，那么 IBM SaaS 仅可用作客户非生产活动的一部分，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、基准测试、登台、质量评估活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 IBM SaaS 的插件或扩展。

7.4 最低要求

客户至少应具有二十五 (25) 个 IBM Cognos Controller User on Cloud 的权利。

7.5 合规性管理计划

IBM SaaS 可用于帮助客户满足合规性义务，这些义务可能基于法律、法规、标准或实践。IBM SaaS 提供的任何指示信息、建议的用法或指南并不包含法律、财会或其他专业建议，提醒客户应征求自己的法律顾问或其他专家顾问的意见。客户自行负责确保客户及其活动、应用程序和系统遵守所有适用的法律、法规、标准和实践。使用 IBM SaaS 并不保证遵守任何法律、法规、标准或实践。

7.6 第三方站点和服务

如果客户或 IBM SaaS 用户将“内容”传输到一个通过 IBM SaaS 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和 IBM SaaS 用户应向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

7.7 禁止使用

Microsoft 禁止以下使用：

禁止高风险使用：客户不得将 IBM SaaS 用于 IBM SaaS 故障即可能导致任何人员死亡或严重身体伤害、或者严重物理或环境破坏（“高风险使用”）的任何应用或情境。高风险使用的示例包括但不限于：飞机或以其他方式的大批人员运输、核设施或化工设施、生命支持系统、植入式医疗设备、机动车辆或武器系统。高风险使用不包括将 IBM SaaS 用于管理目的，以存储配置数据、工程设计和/或配置工具，或其故障不会导致死亡、人身伤害或严重物理或环境破坏的其他非控制应用。这些非控制应用可以与执行控制的应用之间实现通信，但不能直接或间接对控制功能负责。

7.8 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。

7.9 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

IBM Cognos Controller 是一款支持结算、整合及报表流程的财务整合软件。本服务产品使用户能够交付财务结果、创建财务和管理报表，以及提供有关关键财务比率和指标的企业视图。

1. IBM SaaS 包含以下内容：

1.1 灾难恢复

如果由于 IBM 不可控制的灾难事件或原因而导致 IBM SaaS 不可用，IBM 将努力恢复客户对 IBM SaaS 的访问权，如下所述：

- IBM 将在 IBM 数据中心网络内提供硬件、软件和网络基础设施，使客户能够在 14 天内恢复对 IBM SaaS 的访问。

将使用以下描述的最新内容备份来恢复环境，恢复后，丢失的内容数据将不超过 24 小时的数据。

1.2 内容备份

IBM SaaS 仅包含共享文件夹空间的内容备份。每天执行一次本地备份，并将备份复制到独立数据中心内的另一数据库，以防主场所发生 IBM 无法控制的灾难性事件。IBM 将以滚动方式保留备份：每 7 天执行一次完整数据库备份，一周内随后每天执行一次比较差分备份。IBM 将保留最近 7 天的每日差分备份和先前 4 个完整备份（涵盖跨 28 天的活动）。由于创建了新的完整备份，将丢弃最早的版本。位于磁盘备份系统上的备份是加密的，在传输到非现场位置期间，数据也是加密的。

2. IBM 可能对灾难恢复服务和备份服务承担责任的项目

若因 IBM 未能履行其在上述灾难恢复和内容备份服务中规定的义务而构成违约，客户有权从 IBM 获得损害赔偿。不管客户基于何种权利基础（包括根本违约、过失、误导性陈述或其他合同或侵权主张）向 IBM 索赔，IBM 就未能履行灾难恢复和内容备份服务而产生或与之相关的所有索赔的全部累计责任应包含在本协议规定的责任限额内。对于人身伤害（包括死亡）以及 IBM 依法应承担的对不动产和有形动产的损害赔偿不受此损害赔偿限额的限制

2.1 IBM 不对灾难恢复服务和备份服务承担责任的项目

IBM、其合格产品开发商或供应商在任何情况下都不对下列任何情况负责，即使已被告知有此可能性：

- a. 特殊的、偶然的、惩戒性的或间接的损失，或任何间接经济损失；或
- b. 利润、业务、收入、信誉或预期存款损失。

3. 附加条款

不管通用条款中是否有任何相反规定，IBM SaaS 旨在存储和接收个人工资信息。

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. 要提出索赔，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. 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，只能针对捆绑服务中的一个单项 IBM SaaS 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。
- 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%。
- f. 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：

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% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	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 476 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 476 分钟停机时间 = 42,724 分钟 <hr/> 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	= 5% 可用性积分， 在约定的月份内实现 98.9% 的可用性
---	-------------------------------------

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。
- 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。