

## IBM Digital Experience 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 的产品条款”的管辖:

- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

### 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. 实例是获取 IBM SaaS 的一种计量单位。实例是对 IBM SaaS 特定配置的访问。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可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例。
- b. 请求是获取 IBM SaaS 的计量单位。请求是客户授权 IBM 执行服务的操作。根据服务, 请求可以采用书面通知形式或者是通过电话、电子邮件或在线表单提交支持请求。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提交给 IBM SaaS 的请求总数。
- c. “太字节”是获取 IBM SaaS 所使用的计量单位。1 太字节是 2 的 40 次方字节。客户必须获取足够的权利以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间 IBM SaaS 所处理的太字节总数。

### 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。

## 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 的使用持续收到账单。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 通知客户可以访问 IBM SaaS 后，将通过电子邮件、电话和在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。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。技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

以下地址中详细描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息：

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud)。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围	解决时间目标
1	<b>关键业务影响/服务故障：</b> 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 分钟以内的工作时间	全天候	4 个工作小时之内
2	<b>重大业务影响：</b> 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	12 个工作小时之内
3	<b>轻微业务影响：</b> 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	24 个工作小时之内
4	<b>极小业务影响：</b> 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	48 个工作小时之内

### 不属于技术支持范围的项目

技术支持不包含以下方面的帮助：

- a. 应用程序的设计和开发；
- b. 由于客户在非指定的操作环境中使用 IBM SaaS 而引起的问题；或
- c. 对于客户或第三方产品和服务的帮助，或将 IBM SaaS 与客户或第三方产品或服务一起使用而引起的问题。

## 6. IBM SaaS 产品附加条款

### 6.1 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。

## 6.3 链接到第三方 Web 站点或其他服务

如果客户或 IBM SaaS 用户将“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，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 不在此类第三方站点或服务进行任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

## 6.4 支持软件有限使用

IBM WebSphere Portal Server（门户）与该 Cloud Service 一起分发，并且只能作为内部非生产活动的内部开发和测试环境的一部分进行部署，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、内部基准测试、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门户的附加组件或扩展。如果没有获取独立于 Cloud Service 订购的相应生产环境的权利，您无权将门户网站的任何部分用于任何其他用途。

## 附录 A

### 1. IBM SaaS 概述

IBM SaaS 提供受管数字体验平台，用于为客户、合作伙伴和员工构建和管理多渠道站点。IBM SaaS 包括门户网站、Web 内容管理、联合和集成功能。

### 2. IBM Digital Experience on Cloud SaaS 功能

#### 2.1 操作环境

该 SaaS 包括一个专门的生产运行时操作环境，和一个包含 IBM WebSphere Portal 和 IBM Web Content Manager 的编写环境，用于创建和管理 Web 内容和相关的工作流程。

#### 2.2 虚拟专用网 (VPN)

IBM SaaS 包含指向客户站点的基于软件的 VPN 连接，用于对操作环境进行安全的加密访问。

### 3. IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability SaaS 功能

该 SaaS 包括上面描述的 IBM Digital Experience on Cloud 的所有功能。此外，它还提供一些可满足这些环境的高可用性需求的功能。

### 4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

Service Requests 允许客户通过指定列表对其 IBM SaaS 环境中的服务发出请求。客户至少应具有一个包含 20 个 IBM SaaS 请求的服务请求包的权利，更多服务请求包作为购买选项提供。

### 5. 可选功能部件

#### 5.1 额外能力

IBM SaaS 为额外的计算能力提供购买选项。IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity 的每个实例都会将 IBM SaaS 实例的 WebSphere Portal 集群增加 4 个虚拟 CPU。

#### 5.2 额外存储

IBM SaaS 为用于内部数据库和嵌入式文档库的额外存储提供购买选项。IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage 的每个单元都会将 IBM SaaS 的总存储量增加 1 TB。

## 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. “可用性积分”表示 IBM 针对已经验证的索赔所提供的补偿。“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。
- 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 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”表示导致无法实现 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. 客户必须在索赔所涉及的“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：

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)
< 99.93%	2%
< 98.80%	5%

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)
< 95.00%	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 45 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 45 分钟停机时间 = 43155 分钟 <hr/> 总时间 43,200 分钟	= 99.90% 可用性， = 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 < 99.93% 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、登台或开发环境。
- 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。