

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 的服务产品条款”的约束：

- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity 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：

- a. **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。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可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例。
- b. **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 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。

3.2 “设定”与“按需设定”费用

IBM 会根据“交易文档”中的规定，在初始配置 IBM SaaS 时收取“设定”费用。客户请求激活“按需”部分时，会收取“交易文档”中规定的“按需设定”费用。

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支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

在订购周期内，以及在 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 之后，将通过电话、电子邮件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。

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	关键业务影响/服务故障： 业务关键功能无法运作，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	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日期。	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	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	24 个工作小时之内
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	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：

- 应用程序的设计和开发；
- 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
- 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

客户了解并同意，在 IBM SaaS 正常运行和支持过程中，IBM 可通过跟踪和其他技术从客户（客户的员工和承包商）处收集有关 IBM SaaS 使用情况的个人信息。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。

6.3 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。

6.4 支持软件有限使用

IBM WebSphere Portal Server（门户）与该 IBM SaaS 一起分发，只能作为客户内部开发和测试环境的一部分进行部署，用于客户内部的非生产活动，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、内部基准测试、登台、质量保证活动和/或使用已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 IBM SaaS 订购的相应生产环境的权利，客户无权将门户的任何部分用于任何其他用途。

6.5 客户提供的代码与测试

在 IBM SaaS 上可部署客户提供的代码，但存在以下限制：

- 客户提供的代码只能根据 WCM Knowledge Center (http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita) 网站上的规定，在 WCM 内使用 IBM Web Content Manager (WCM) 扩展 API，例如定制工作流程操作、呈现插件、文本提供程序等。
- 只能根据 IBM 提供的用户存储库配置 Virtual Machine Manager (VMM)。只能通过受支持的用户声明技术（例如，安全性声明标记语言 (SAML)）来配置外部安全性机制。

客户提供的代码必须由客户以“门户应用程序归档”(PAA) 格式进行部署；并且客户必须保证有权向 IBM 提供此代码并部署在此服务上。

客户必须证明提供的代码在部署到生产环境中之前，能够在较低层上正确运行（包括功能测试和性能测试）。此外，客户不得在 IBM SaaS 上运行任何种类的性能压力测试。

6.6 内容的使用

客户负责获取在 IBM SaaS 和支持中使用、提供、存储和处理内容所需的全部授权，并授予 IBM 处理上述事务的相同授权。

6.7 支持来自 IBM 协作解决方案目录的资产

IBM 可以根据客户的请求在 IBM SaaS 上安装和配置来自 IBM 协作解决方案目录（也称为 IBM Green House: https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp）的资产。

所有这些资产（包括但不限于内容模板目录、站点构建器和脚本 门户组件）都受到 IBM 协作解决方案目录中指定的条款和条件的制约，客户将这些资产用于 IBM SaaS 即表示接受这些条款。IBM 在商业上合理范围内提供将这些资产与 IBM SaaS 配合使用的支持。

此外，升级 IBM SaaS 后，不保证使用其中任何资产创建的内容能够正常运行。执行任何此类升级时，均不包括手动迁移客户使用这些资产创建的内容，客户负责执行此类迁移。

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。

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

1.1 “设定”与“按需设定”服务

IBM Digital Experience on Cloud 设定服务和 IBM Digital Experience on Cloud 按需设定服务包括针对 IBM SaaS 的远程咨询、有效的实践、培训以及配置。这些服务包括以下活动：

- 协助收集技术需求；
- 协助配置用户安全性、VPN 连接和单点登录；
- 审核客户部署计划；
- 提供可用文档、培训与支持方面的建议；以及
- 协助在初始设置期间协调客户与 IBM 团队的工作。

2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS 功能

该 SaaS 包括一个专用的运行时操作环境，具有 IBM WebSphere Portal 和 IBM Web Content Manager，用于创建和管理 Web 内容和相关的工作流程。

3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS 功能

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。

3.1 客户成功管理服务

IBM 提供每周最多四 (4) 小时的远程协助服务，包含针对 IBM SaaS 的客户成功管理。这些服务包括但不限于提供有关计划内或紧急维护活动的建议；帮助解决停机问题和提供相关建议；提供有关新产品功能和部署最佳实践的建议；介绍其他合适的 IBM 专家；收集客户对于服务的反馈；以及在订购期限内充当客户支持者。

4. 可选功能部件

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

可通过获取 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity 来扩展 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS 的计算能力（每个实例 2 个虚拟 CPU）。

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

可通过获取 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity 来扩展 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS 的计算能力（每个实例 2 个虚拟 CPU）。

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 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、规范或指令。
- 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. 为提出索赔，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”内，客户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”内捆绑服务中的多项 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. IBM SaaS 的服务级别

约定的月份内 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envnt Instance IBM SaaS 服务产品的可用性如下：

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)
< 99.50%	2%
<98.00%	5%

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)
<94.50%	10%

约定的月份内 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envnt Instance IBM SaaS 服务产品的可用性如下:

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)
< 99.93%	2%
< 98.80%	5%
< 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 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envnt Instance IBM SaaS 服务产品停机时间总计 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。