

IBM dashDB Enterprise

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”或“IBM Passport Advantage Express 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 dashDB Enterprise 64 虚拟机

2. 收费计量

IBM SaaS 根据“交易文档”中指定的以下费用标准出售:

- 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。

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。

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

IBM SaaS 的技术支持通过两种方式提供：

5.1 免费支持

面向所有 IBM SaaS 客户提供免费支持。要获取该平台提供的资源，使用者可登录 DeveloperWorks 论坛 (<https://developer.ibm.com/bluemix>)，并在上面发布与 IBM SaaS 相关的任何问题。发布到论坛上的问题将不提供响应的服务级别协议或修复承诺。免费支持将不授予对支持凭单系统的访问权。将在论坛中解决所有问题。

5.2 标准支持

标准支持客户可以在 IBM 支持凭单系统中创建凭单。IBM 的专用支持团队将按客户初步定义的严重性来分配凭单。

将对标准支持客户创建的所有凭单进行调查，目的是确定根本原因。如果需要问题诊断数据来确定问题，那么将要求客户批准从其应用程序访问日志和其他问题确定数据，以帮助确定根本原因。如果不提供对此类数据的访问权，可能延长问题解决时间。在完成根本原因分析后，团队将执行以下某项操作：

a. 根本原因出在 IBM SaaS 上

如果创建了凭单，且根本原因分析确定 IBM SaaS 存在的缺陷，那么将按客户设置的严重性提供关注。

b. 根本原因出在第三方服务上

第三方服务由 IBM 以外的供应商提供。它们可能由个别软件实体、合作伙伴或 ISV 提供。如果创建了凭单，且根本原因分析确定第三方服务存在缺陷，那么 IBM 将不负责提供修复服务。

c. 根本原因出在开放式源代码或社区服务上

开放式源代码或社区服务由 IBM 以外的开放式源代码社区提供。如果创建了凭单，且根本原因分析确定社区服务存在缺陷，那么 IBM 将不负责提供修复服务。此外，IBM 将关闭凭单，并推荐客户向社区或论坛寻求支持。

5.3 技术支持详细信息

支持开放时间如下：

美国东部标准时区，星期一 - 星期五（美国节假日除外）早 8:00 点 – 晚 8:00 点

非办公时间支持：

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间支持（除上述常规开放时间以外）。1 级严重性问题需要客户全天候协助诊断问题，否则，会将该问题降至 2 级严重性。

要获取帮助，请使用以下任意方法：

- 在 dashDB 控制台中，单击“帮助”菜单下的“Bluemix 支持”链接。这会转至支持门户网站。
- 直接访问位于 <https://support.ibmcloud.com> 的支持门户网站。
- 向 support@bluemix.net 发送电子邮件（在标题包含“5377#ticket”，其中 ticket 是凭单号）。

客户根据其业务需要定义问题的严重性。

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。

附录 A

IBM dashDB Enterprise 是一个受管服务，可帮助进行在线分析应用程序处理的开发。该服务包含以结构化格式存储用户数据的数据库。该数据库可根据用户的需求，通过服务控制台进行评估和建模。服务控制台允许用户创建表、将数据装入表中并查询用户装入的数据。该服务随附有用于帮助开发、存储和共享分析报告的工具和环境。该服务包含帮助创建在线分析应用程序的样本和文档。