

IBM Cognos Analytics on Cloud

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：www.ibm.com/software/sla/slabnsl/tou-gen-terms获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“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”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

- IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

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：

- 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”取得单独且专用的权利，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。
- 实例** 是获得 IBM SaaS 时所使用的一种计量单位。一个实例是指对 IBM SaaS 一项具体配置的访问权。客户必须获取足够的权利以涵盖客户的 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。
- 千兆字节** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数据（1,073,741,824 字节）。必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 IBM SaaS 处理的千兆字节数据总数。
- 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. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文件中规定。

3.1 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

3.2 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。

4. 远程服务

IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud 远程服务按服务项目购买，并且按交易文档中指定的费率收费。远程服务只对具有 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 和/或 IBM Analytics Enterprise on Cloud 权利的客户提供。远程服务包含最多 50 小时的辅导和帮助内容，包括帮助简化初始 IBM Cognos Analytics on Cloud 用例的识别，就 IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics 进行指导，就 IBM Cognos Analytics 报告、仪表板和建模的经过验证的做法进行指导，协助连接到现有受支持的数据源以及就 IBM Cognos Analytics 的管理进行指导。上面未描述的任何服务都不在服务产品的范围内。远程服务必须在供应的 90 天内使用。

5. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

6. 技术支持

在订购周期内，将根据 http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 或随后由 IBM 提供的 URL 所述，提供 IBM SaaS 技术支持。技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖
1	关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内	24x7 方式
2	严重业务影响： 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止期限。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响： 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内	周一到周五的工作时间
4	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

7. IBM SaaS 服务产品其他条款

7.1 帐号创建和访问

客户负责确保每个 IBM SaaS 用户保护其帐号标识和密码，并对代表客户访问 IBM SaaS 用户帐号或使用任何 IBM SaaS 的人员进行控制。

7.2 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（您的员工和承包商）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。

7.3 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

附录 A

1. IBM Cognos Analytics on Cloud

该服务产品托管在 IBM SoftLayer 上，IBM SaaS 客户将访问 IBM Cognos Analytics 的最新功能，以通过 Web 浏览器开发仪表盘、交互式报告、定制分析和特殊查询，创建新报告以及查看计划的报告和使用活动报告。IBM SaaS 提供交互式 OLAP 探索，允许客户创建和格式化各种报告类型，包括列表、交叉表、图表和财务报表样式。IBM SaaS 通过各式各样的移动设备（包括 Apple iPhone、Android 和平板电脑）扩展报告使用范围。

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

SaaS 为用户提供针对生产环境用途的 IBM Cognos Analytics 的访问权。SaaS 允许最多 100 GB 的存储空间用于用户生成的内容。

1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

该 IBM SaaS 为一次性订购，固定三个月期限。针对用户生成的内容提供最多 100 GB 存储空间用于非生产用途。

1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

此 SaaS 允许最多 250 GB 的存储空间用于用户生成的内容以及最少三 (3) 个 IBM Cognos Analytics 报告服务器（附加的报告服务器可作为附加组件购买）。此外，IBM SaaS 还包含一个单独的环境，具有 IBM SaaS 针对生产前使用的一个实例，在 SoftLayer 和客户的 ISP 之间使用 10 Gbps 高速直接链接。

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

SaaS 托管在裸机服务器上，允许最多 500 GB 的存储空间用于用户生成的内容以及最少五 (5) 个 IBM Cognos Analytics 报告服务器（附加的报告服务器可作为附加组件购买）。此外，IBM SaaS 还包含一个单独的环境，具有 IBM SaaS 针对生产前使用的一个实例，在 SoftLayer 和客户的 ISP 之间使用 10 Gbps 高速直接链接。

1.5 可选附加组件

以下附加组件仅对有权使用 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 和 IBM Cognos Analytics on Cloud 服务产品的客户提供：

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

该可选 IBM SaaS 提供对一 (1) 个额外 IBM Cognos Analytics 报告服务器组件的设置。IBM Cognos 报告服务器以 PDF、HTML、XLS、XML 和 CSV 格式呈现报告。

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

该可选 IBM SaaS 提供了额外的 250 GB 存储空间用于用户创建的内容，超出了约定的 IBM SaaS 服务产品中定义的最大存储空间。

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。客户了解此 SLA 并不构成对您的保证。

1. 定义

- a. **可用性额度** - 指 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。可用性额度将以针对 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. 可用性额度

- 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) 个工作日内提出可用性额度“索赔”。
- c. 可用性额度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额度，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件多次适用可用性额度。
- 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），可用性额度的计算将基于“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 不负责对任何“约定的月份”内捆绑服务中的多项 IBM SaaS 都适用可用性额度。
- 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“可用性额度”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”奖励的可用性额度总额，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

描述了针对每个适用服务产品在约定月份内的 IBM SaaS 的可用性。

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

一个合同月期间的可用性	可用性额度 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
小于 95%	2%

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

一个合同月期间的可用性	可用性额度 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
95.0% - 98.99%	2%
小于 95%	5%

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

一个合同月期间的可用性	可用性额度 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
99.0% - 99.75%	2%
95.0% - 98.99%	5%
小于 95%	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

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 476 \text{ 分钟停机时间} \\ \hline = 42,724 \text{ 分钟} \end{array}$	$\begin{array}{l} = \text{标准 } 2\% \text{ 可用性额度, 针对“约定的月份”内实现 } 98.8\% \\ \text{可用性的企业为 } 5\% \text{ 可用性额度} \end{array}$
$\begin{array}{r} \hline \text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{array}$	

4. 例外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- beta 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。