

## IBM Case Manager 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 Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

### 2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的收费标准提供:

- 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。
- 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。
- 太字节** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。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

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

#### 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. 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，当 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 之后，将通过电子邮件和支持门户网站提供 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。

《IBM 软件即服务支持手册》中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。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
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。	在 1 小时内	全天候
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日期。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
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
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

## 6. IBM SaaS 产品附加条款

### 6.1 外部用户访问权

IBM Case Manager External 支持供“外部用户”使用 IBM SaaS。“外部用户”是指不受客户雇佣、不由客户支付薪酬也不代表客户，但已获得客户授予的访问权，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 的唯一人员。受客户聘用或者由客户支付薪酬，但是不在此关系范围内访问 IBM SaaS 的人员，同样可能是外部用户。外部用户的权利是该外部用户的专有权利，不得共享，也不得重新分配，除非永久转让给另一个人。

客户对这些外部用户负责，包括但不限于：a) 外部用户提出的与 IBM SaaS 相关的任何索赔，或 b) 这些外部用户对 IBM SaaS 的任何误用。

### 6.2 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 用户应该向 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。

### **6.3 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。

### **6.4 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。

## 附录 A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) 旨在结合内容、流程和知识型员工，以在受管云环境中改善案例成果。

### 1. 服务概述

IBM Case Manager on Cloud 提供：

- IBM Content Navigator，用于访问高级案例管理应用程序
- 以内容为中心的案例管理，能够使知识型员工或业务分析师：
  - 利用案例构建器快速轻松地设置和尝试新的案例解决方案。
  - 使用提供的 OOTB 样本解决方案模板。
  - 创建和维护案例属性、用户角色、收件箱、文档类型、页面和数据可视化布局。
  - 利用嵌入式业务规则，使在 Case Manager Builder 环境中的开发更加容易。
  - 创建案例任务及其底层的工作流程。
  - 利用案例客户端运行时显示案例构建器创建的解决方案。
  - 基于提供的 UI 访问 Content Navigator。
  - 为案例管理员提供权限，以部署和管理解决方案。
  - 作为案例监控者和案例分析者，提供有关案例的最新报告和历史报告。
  - 访问提供了案例和内容的 API，以扩展解决方案。
  - 能够完全无限制的使用 Case Foundation，从而提供活动内容和案例工作流程管理。
  - 能够完全无限制的使用 FileNet Content Manager 及其 ECM 存储库。
- 在双数据中心间提供一个安全的单租户基础架构，实现了高可用性
- 将生产数据复制到辅助位置，支持灾难恢复
- 在双数据中心间提供安全的单租户专用基础架构，实现了高可用性
- 24x7 式生产环境监控

### 2. 所需权利

客户必须根据以下定义来购买基础服务产品、存储器和用户订购权利。

#### 2.1 基础服务产品权利

每个基础服务产品实例都将包含一个开发环境，仅用于定制应用程序的开发和测试。该开发环境不可用于生产目的。

##### 2.1.1 Case Manager Department

该 IBM SaaS 旨在支持小型组织或部门。客户将在以下定义参数内体验 IBM SaaS 的最佳性能：

- 每年处理多达 300,000 个新案例；
- 每天获取并存储多达 20,000 个案例工件文档；以及
- 多达 300 名知识型员工并行工作，每天积极处理并完成多达 1,000 个案例。

##### 2.1.2 Case Manager Division

该 IBM SaaS 旨在支持中型组织。客户将在以下定义参数内体验 IBM SaaS 的最佳性能：

- 每年处理多达 1,500,000 个新案例；
- 每天获取并存储多达 100,000 个案例工件文档；以及
- 多达 2,000 名知识型员工并行工作，每天积极处理并完成多达 5,000 个案例。

### 2.1.3 Case Manager Enterprise

该 IBM SaaS 旨在支持大型组织。客户将在以下定义参数内体验 IBM SaaS 的最佳性能：

- 每年处理多达 3,000,000 个新案例；
- 每天获取并存储多达 200,000 个案例工件文档；以及
- 多达 5,000 名知识型员工并行工作，每天积极处理并完成多达 10,000 个案例。

## 2.2 存储权利

客户必须购买相应数量的 Case Manager Storage，才能配置用于所选的实例。

## 2.3 用户权利

客户必须为每位唯一的“授权用户”取得 Case Manager 权利，才能访问 IBM SaaS。

## 3. 可选权利

### 3.1 Case Manager External

客户可以为每位唯一的“外部用户”获取 Case Manager External 权利，以访问 IBM SaaS。

### 3.2 Case Manager Development Environment

客户可以购买单个实例，以用于测试和开发目的。Case Manager Development Environment 仅用于开发和测试。该开发环境不可用于生产目的。

- 开发环境不提供高可用性或灾难恢复。
- 开发环境随附 500GB 存储空间。如果需要更多存储空间，客户可以购买额外 Case Manager Storage 权利。

## 4. 业务连续性

IBM SaaS 经配置用于支持以下定义的业务连续性目标。业务连续性目标可以确保当主计算位置发生灾难后，将组织的关键业务功能在合理的较短时间内恢复到运行状态，并最大程度地减少数据丢失。一旦确定主计算位置中的事件被批准故障转移到辅助位置，IBM 将执行业务连续性计划及其相关活动，以支持下述恢复目标。

业务连续性目标	
恢复点目标	4 小时
恢复时间目标	连续 4 小时

## 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** - 表示授权客户使用的 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段。停机时间不包括 IBM SaaS 由于以下原因而不可用的时间段：
  - (1) 已安排或已发布的维护中断；
  - (2) 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）；
  - (3) 客户用于 IBM SaaS 或任何第三方软件、硬件或其他技术的内容、设备或应用程序发生问题；
  - (4) 客户未能遵守所需的系统配置及未使用受支持的平台，或者客户系统管理、命令或编程出错；
  - (5) 客户导致的安全违规或者客户执行的任何安全测试；或者
  - (6) IBM 遵守客户或代表客户的第三方向 IBM 提供的任何设计、规范或指示信息。
  - (7) 根本原因分析显示由客户材料的行为或过失而导致的错误。
- 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. 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%。
- e. 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) 的百分之五十 (50%)。

### 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)
低于 99.0%	5%
低于 97.0%	10%
小于 95%	25%
低于 90%	50%

“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 440 分钟

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 440 \text{ 分钟停机时间} \\ = 42,760 \text{ 分钟} \\ \hline \text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{array}$	$= 5\% \text{ 可用性积分, 在“约定的月份”内实现 } 98.98\% \text{ 的“已达成的服务级别”}$
--	---

### 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。