

IBM Operational Decision Manager 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/sladb.nsf/sla/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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文件中规定的计费标准销售：

- 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，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中所规定的评估期间可供访问和使用的**所有 IBM SaaS 实例**。
- 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。

4. 帐号创建和访问

当针对帐号（“帐号”）为客户进行配置时，IBM 将向 IBM SaaS 用户提供一个帐号标识和密码。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。

5. IBM SaaS 订购期续订选项

通过指定以下某项，客户的 PoE 可规定在订购期结束时是否续订 IBM SaaS：

5.1 自动续订

如果客户的 PoE 声明客户自动续订，那么客户可以在 PoE 规定的截止日期至少 90 天之前，通过向 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴发出书面请求，终止对即将到期的 IBM SaaS 的订购。如果 IBM 或 IBM 业务合作伙伴在截止日期之前未收到此类终止通知，那么即将到期的订购会自动续订一年或者和 PoE 中规定的原始订购期同样长的时间段。

5.2 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。

5.3 续订须知

如果 PoE 声明客户的续订类型是“终止”，那么在订购期结束时就会终止 IBM SaaS 的订购，客户对 IBM SaaS 的访问权将被取消。如果希望在订购期结束之后继续使用 IBM SaaS，客户需要再次向 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，购买新的订购期。

6. 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，不作为独立产品提供。

《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
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： 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。	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 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。

7.2 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。

7.3 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。

7.4 基准测试

客户可以将 IBM SaaS 或其子组件的任何基准测试结果透露给任何第三方，前提是客户 (A) 公开披露基准测试中使用的完整方法（例如，硬件和软件设置、安装过程及配置文件），(B) 使用 IBM 或提供 IBM 产品的第三方（“第三方”）提供的可用于 IBM SaaS 的最新适用更新、补丁和修复，在指定的操作环境中运行 IBM SaaS 执行客户基准测试，以及 (C) 遵循 IBM SaaS 文档以及针对 IBM SaaS 的 IBM 支持 Web 站点上提供的任何及所有性能调优和“最佳实践”指导。如果客户发布 IBM SaaS 的任何基准测试结果，那么即使客户与 IBM 或第三方之间的任何协议中存在任何相反规定，IBM 和第三方都将有权发布有关客户产品的基准测试结果，前提是 IBM 或第三方遵循客户产品测试中的上述 (A)、(B) 和 (C) 要求。

7.5 加速器和样本资料

IBM SaaS 可能包含源代码形式的一些组件（“源组件”）和其他标识为“样本资料”的资料。客户可以复制和修改源组件和样本资料以仅供内部使用，但前提是客户不得更改或删除源组件或样本资料中包含的任何版权信息或声明。IBM“按现状”提供源组件和样本资料，不带任何支持义务，不作任何种类的明示或默示的保证，包括所有权、不侵权或不中断，以及默示的有关适销性以及适用于某种特定用途的保证和条件。

附录 A

1. IBM SaaS 概述和功能

IBM SaaS 提供一个协作、基于角色的决策管理平台，以捕获、自动执行和管理频繁发生、可重复的基于规则的业务决策。IBM SaaS 包含工具和环境，以供开发、测试和部署用于生产的决策服务。

IBM SaaS 产品可用于三种不同大小的配置。针对通过每小时的平均业务决策表示的指定性能级别来配置每个 Instance。

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 操作环境

IBM SaaS 包含一个专用的开发、测试和生产环境。

1.2 支持软件和访问

IBM SaaS 随附的支持软件为：

- IBM Rule Designer

1.3 设计器工具访问权

客户可以从 IBM SaaS 操作环境访问并下载支持软件 IBM Rule Designer 以开发业务规则应用程序。此类支持软件在客户桌面系统上运行，并远程连接到 IBM SaaS。

1.4 帐户管理员

IBM SaaS 向客户提供帐户管理员用户登录名和密码，用于访问操作环境。帐户管理员能够管理 IBM SaaS 用户对操作环境的访问权，以及指定和删除 IBM SaaS 角色。帐户管理员可以向其他 IBM SaaS 用户分配管理员权限。

1.5 IBM SaaS 主页

IBM SaaS 主页使 IBM SaaS 用户能够访问为其角色定义的 IBM SaaS 操作环境功能。

1.6 用户管理页面

用户管理页面使帐户管理员能够创建和删除新用户并分配角色。IBM SaaS 用户访问用户管理页面以管理个人用户信息。可将 IBM SaaS 用户分配给能够访问特定的角色定义的 IBM SaaS 功能的一个或多个角色。

1.7 电子邮件通知

IBM SaaS 包含通知功能，可将有关 IBM SaaS 访问权、角色分配和密码更改的信息通知 IBM SaaS 用户。通知功能还会向管理员通报 IBM SaaS 状态和计划好的变更。

1.8 日常自动联机备份

IBM SaaS 将执行每日备份，此备份用于根据需要执行 IBM SaaS 自动恢复。

1.9 导出客户内容

客户可以从 IBM SaaS 导出客户的 IBM SaaS 内容，以进行存储。所导出内容可能存储的位置取决于客户的选择和支付的费用。

1.10 自动监控和恢复

IBM SaaS 将监控服务的可用性，如果服务无响应或不可访问，那么会执行恢复。

2. IBM SaaS 可选功能部件

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional 服务可通过在线 ODC 门户网站为最多五 (5) 个开发者 (“订户联系人”) 提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器 and 资产, 以与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问以提交请求。订户联系人可以请求 ODM on Cloud 所有方面的帮助, 包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise 服务可通过在线 ODC 门户网站为最多十 (10) 个开发者 (“订户联系人”) 提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器 and 资产, 以与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问, 从而在订购周期内提交请求。订户联系人可以请求 ODM on Cloud 所有方面的帮助, 包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。

订户联系人可以与 IBM ODC 接洽, 就双方商定的工作产品交付件寻求帮助, 限定起点和终点, 每个订购月份最多提供 24 小时的帮助。工作产品交付件可能包含特定模式示例或生产就绪解决方案代码方面的帮助。订户联系人还将与 IBM ODC 客户支持领导一起参与每周的进展电话会议。要获取有关每个订购月份内超过 24 小时的工作产品可交付项的帮助, IBM 可与客户协定通过单独书面协议提供此类帮助。

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS 提供购买选项, 供其他开发者访问这些服务产品随附的 ODC Professional 或 Enterprise 开发者数量。

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。

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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

- 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。
- 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”。
- 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 适用最高的可用性额度，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。
- 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 有关的可用性额度都适用。
- 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%。
- 在任何情况下，在任何“约定的月份”内奖励的可用性额度总分均不应超过客户为 IBM SaaS 向 IBM 支付的年度服务费用的十二分之一 (1/12)。

3. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性如下：

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)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

“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 60 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 60 分钟停机时间 = 43140 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	= 5% 可用性额度，在“约定的月份”内实现 99.86% 的“已达成的服务级别”
--	---

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。