

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 根据交易文档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) 或交易文档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档中规定。

3.1 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

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. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 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 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 IBM SaaS 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，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 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，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

6.1 升级维护

IBM 将通过电子邮件通知客户有关 IBM SaaS 的所有版本、发行版和更新，并且将做出商业上合理的努力来协同客户实施此类更新。但是客户承认并同意，IBM 将在任何发行版和/或软件更新正式发布 45 天内部署 IBM SaaS 的所有发行版和软件更新。客户可向 IBM 提供 45 天以外的具体日期或时间，IBM 将尝试在该时间前后安排升级工作。客户负责确保任何与 IBM SaaS 结合使用的内部许可符合 IBM 支持站点中详细系统需求所记录的可兼容水平。

7. IBM SaaS 服务产品附加条款

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 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分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。

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、解决方案加速器和资产, 以及与 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、解决方案加速器和资产, 以及与 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 小时的工作产品交付件的帮助, 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 按照 PoE 中的规定为 IBM SaaS 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)：本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

1. 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 IBM SaaS 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效的 SLA 索赔的赔偿将基于 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 IBM SaaS 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 IBM SaaS 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 IBM SaaS 适用最高的赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”的赔偿总额不应超过年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12)。

2. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (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%

* 如果 IBM SaaS 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

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;"/> 总时间 43,200 分钟	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.86% 的可用性
--	----------------------------------