

## IBM Commerce Insights

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/slabdb.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 的服务产品条款”的约束:

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

### 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:

- a. **有效用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。有效用户是可通过任何方式和途径, 直接或间接 (例如: 通过多路复用程序、设备或应用程序服务器) 访问 IBM SaaS 的特定个人。客户必须获取足够的权利才能涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间已访问 IBM SaaS 的有效用户的数目。
- b. **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。

### 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。

### 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 后，将通过电子邮件、电话和在线凭单系统提供 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、在线凭单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><br>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><br>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><br>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><br>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 使用信息追踪

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。

### 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。

### 6.3 IBM Digital Analytics

IBM SaaS 中包含 IBM Digital Analytics 服务的某些有限的组成部分，条款如下：

- a. 将无偿向客户提供适当数目的客户标识（不超过 10 个）。这 10 个客户标识可以是个人单独标识；或者，在多站点环境中，这 10 个客户标识可以是全局父标识和子标识的组合（其中子标识上卷为全局父标识，用于汇总报告）。
- b. 向客户的初始客户标识提供 IBM Digital Analytics 的一次性安装服务，其中包含最多 40 小时的远程实施和初始使用服务。无论是否使用了所有小时数，这些服务都将在 IBM 通知客户可以访问可用的 IBM SaaS 之日起的 90 天后到期。

## 附录 A

### 1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights 是一款解决方案，该方案有助于 IBM 电子商务平台（WebSphere Commerce V8 或 WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud service）的业务用户基于分析和业务数据制定更好、更明智的决策。Commerce Insights 帮助用户了解商店目录和在线网站中的网络分析数据、库存数据和销售计划数据。Commerce Insights 支持业务用户直接采取行动，在 IBM 电子商务平台中执行他们的营销策略。

IBM Commerce Insights 为不同的数据源提供数据订阅源和文件上传选项，包括：

- 来自 WebSphere Commerce 或 Commerce on Cloud 编写实例的产品和类别信息订阅源
- 来自库存系统的库存数据订阅源
- 产品和类别的文件上传销售计划数据
- 来自 IBM Digital Analytics 的 Web 分析数据

IBM Commerce Insights 包含 IBM Digital Analytics 的组件。IBM Digital Analytics 是一种解决方案，允许客户跟踪与自己 Web 站点交互的 Web 访客，并提供基于该数据集合的报告和关键业绩指标（也称为 KPI）。针对 IBM SaaS 的数据通过服务器调用收集。服务器调用是某个客户标识的被跟踪访客启动的，作为标记事件的结果传递至 IBM SaaS 并处理的数据。标记数据随后将由 IBM SaaS 处理，生成通过 Commerce Insights Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics 用户界面可见的报告来帮助客户了解访客的行为。

IBM Commerce Insights 中包含的 IBM Digital Analytics 组件为每个站点/客户机标识提供数据收集和保留服务。存储的“标准报告数据”包含每晚自动处理（无需客户设置）的原始数据生成的最佳实践报告。IBM SaaS 将滚动存储客户的标准报告二十七 (27) 个月。

客户可选择使用 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange 来标记站点。Digital Data Exchange 是为客户提供单一界面用于 Web 站点和移动页面标签的配置和部署的解决方案。Digital Data Exchange 支持客户管理要部署在客户 Web 站点或移动站点上的 IBM 标签和 IBM 业务合作伙伴标签。Digital Data Exchange 用户界面提供对添加标签过程的直接控制，从而为用户提供基于规则集定义页面标签和页面组以确定标签执行的功能。Digital Data Exchange 的客户可对 IBM 标签、IBM 业务合作伙伴标签和定制 JavaScript 或专属代码在多种环境中的当前和先前的部署进行管理。

### 2. 可选的附加组件

**IBM Commerce Insights for Watson Analytics** 是一个可选的附加解决方案，其支持业务用户通过使用 IBM Watson Analytics 来获取并深入研究现成的一致性数据。Commerce Insights for Watson Analytics 对来自 IBM Digital Analytics 数字数据订阅源服务的网络分析数据进行转化，并代表客户将数据自动加载至客户机的 IBM Watson Analytics 服务。

IBM Digital Analytics 数字数据订阅源服务提供数据订阅源配置和激活模块，以允许客户直接指定和安排包含 IBM SaaS 中提供的客户原始数据的每日数据导出。可交付的数据导出包括关于每个访客页面视图、产品视图、店铺、订单、注册以及其他前一天所跟踪活动的特定信息的预定义格式的多个文件（客户所选）。提供 IBM Digital Analytics Import 用户界面来配置数字数据订阅源导入模块。

客户必须单独订购 IBM Watson Analytics Personal Edition 或 IBM Watson Analytics Professional Edition。

## 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) 个工作日内提出可用性积分“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 适用最高的可用性积分，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件多次适用可用性积分。
- 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），可用性积分的计算将基于“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 有关的可用性积分都适用。
- 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%。
- f. 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) 的百分之十 (10%)。

### 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<br>(受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比) |
|-------------|-----------------------------------|
| <99.9%      | 2%                                |

| 约定的月份期间的可用性 | 可用性积分<br>(受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比) |
|-------------|-----------------------------------|
| < 99.0%     | 5%                                |
| < 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 50 分钟

|  |  |
|--|--|
| 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟<br>- 50 分钟停机时间<br>= 43,150 分钟<br><hr/> 总时间 43,200 分钟 | = 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.8% 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。