

## IBM Content Foundation 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 的服务产品条款”的约束:

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

### 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. 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 是自动续约、在持续使用基础上继续, 还是在期限结束时终止。

对于自动续约, 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 IBM SaaS 自动续约。

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。

## 5. 技术支持

针对 IBM SaaS 的技术支持通过电子邮件和支持门户网站提供。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。

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。	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间
4	<b>极小业务影响：</b> 针对可等待至将来安排的维护/发行版的查询、非技术请求或维护项目。	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 个人信息

IBM SaaS 产品可以帮助客户输入和管理包含适用隐私法所规定的个人和敏感个人信息 (PI/SPI) 的内容，包含但不限于：

- 联系人信息（例如，地址、电话和手机号码、电子邮件）
- 敏感个人信息（例如，身份证号、出生日期、公民资格、护照号码等）
- 雇佣信息（例如，教育、工作经历、工作地点、薪资福利和业绩）

### 6.2 外部用户访问权

IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud 支持 1000 名“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）出于与非公开数据进行交互的目的而访问 IBM SaaS 的唯一人员。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。

### 6.3 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。

### 6.4 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。

## **6.5 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

### 1. 服务概述

IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) 是针对文档管理的私有云解决方案，可以：

- a. 支持知识型员工或业务分析师：
  - (1) 通过版本控制和复合文档进行文档管理
  - (2) 利用社交功能开展内容协作
  - (3) 开展文档审查与核准工作流程
  - (4) 能够将内容访问与多个存储库集成
  - (5) 进行 SharePoint 集成
  - (6) 进行 Microsoft Office 集成
  - (7) 提供移动设备支持
- b. 包括将生产数据复制到辅助位置，以支持灾难恢复
- c. 是安全的单租户私有基础架构。
- d. 选择生产配置时，在两个不同数据中心内提供一个生产和一个非生产环境。
- e. 提供 24x7 生产环境监控、动态和静态数据加密、病毒扫描、入侵检测/渗透测试服务、软件补丁和软件升级（单独报价的定制配置或扩展所需的数据迁移服务或活动）

### 2. 所需权利

客户必须根据以下定义来购买基础服务产品、存储器和用户权利订购。

#### 2.1 基础服务产品权利

每个基础服务产品实例包括：

- 生产环境
- 非生产环境，用于开发和测试。该开发环境不得用于生产目的。
- 100 名授权用户

##### 2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

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：

- 每天获取、查看、编辑或存储多达 20,000 个文档；并且
- 多达 500 名知识型员工并行积极处理。

##### 2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

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：

- 每天获取、查看、编辑或存储多达 100,000 个文档；并且
- 多达 2,000 名知识型员工并行积极处理。

针对此配置的生产环境具有高度可用性。

##### 2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

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：

- 每天获取、查看、编辑或存储多达 200,000 个文档；并且
- 多达 5,000 名知识型员工并行积极处理。

针对此配置的生产环境具有高度可用性。

## 2.2 存储权利

客户必须购买相应数量的 IBM Content Foundation Storage on Cloud，才能配合所选实例进行配置（为生产和非生产环境分配的总数）。存储配置包括：

- a. 通过快速数据复制将生产数据复制到非生产环境。
- b. 复制的生产数据存储于非生产环境中。
- c. 数据快照所需的存储空间。

## 2.3 用户权利

除所选“基本服务产品”所包含的初始 100 名“授权用户”，客户必须为已获得 IBM SaaS 访问权的每位唯一的“授权用户”获取 IBM Content Foundation on Cloud 权利。

## 3. 可选权利

### 3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

客户可以为已获得 IBM SaaS 访问权的外部用户获取 Content Foundation 1000 External Pack on Cloud 权利。

### 3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

客户可以购买额外实例，以用于测试和开发目的。Content Foundation Non-Production Environment on Cloud 旨在用于开发和测试目的，不得用于生产目的。开发环境不提供高可用性或灾难恢复。

## 4. 数据分类

在缺省情况下，该解决方案的数据分类将数据分类为客户敏感数据。IBM 将与客户协作来满足客户针对期望的工作负载所请求的其他法规需求，并且可能影响解决方案架构和服务费用。使用符合 FIPS 1402 1 级规范的全盘加密来保护所有数据。

## 5. 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。对于此 IBM SaaS，非生产环境将进行刷新并重新配置，以接受生产工作负载，直到主位置的服务恢复为止。

业务连续性目标	
恢复点目标	4 小时
恢复时间目标	连续 6 小时

## 附录 B

如果在 PoE 中已有规定，那么 IBM 为 IBM SaaS 提供以下适用的可用性服务级别协议 (SLA)：本 SLA 并不是一项保证。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，提出因未满足 SLA 的索赔。针对有效 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 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之五十 (50%)。

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

约定的月份期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* 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 将直接向客户提供折扣。

“可用性”（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“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

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 440 分钟停机时间 = 42,760 分钟 <hr/> 总时间 43,200 分钟	= 5% 可用性积分，在约定的月份内可用性 98.9%
---	-----------------------------