

IBM Alert Notification

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 Alert Notification

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。

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。

3.2 盘盈费用

如果评估期间 IBM SaaS 的实际使用超出了 PoE 中所声明的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户收取盘盈费用。

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。

5. 技术支持

在订购时间段内，当 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 后，将通过电子邮件、在线论坛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. IBM SaaS 服务产品附加条款

6.1 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。

6.2 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。

6.3 机密、隐私和敏感个人信息

IBM SaaS 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的内容：

- 个人名称
- 电子邮件地址
- 电话号码
- 用户标识/登录名/密码
- IP 地址/MAC 地址
- 有关个人的档案，例如采购模式
- 浏览历史记录或设备使用数据

IBM SaaS 可以帮助客户输入和管理包含机密信息的内容。

此 IBM SaaS 并非旨在满足机密、个人和/或敏感个人信息的任何特定安全要求，客户可在自由格式字段中输入这些信息。客户负责确定此 IBM SaaS 在有关客户使用的与 IBM SaaS 相关联的内容类型方面是否符合客户需要。

6.4 可用性和限制

- 无法保证电子邮件/SMS/语音通知服务可用性和/或性能。
- SMS 和/或语音可能不是在所有地域都提供。请使用本产品的试用版本来确定适用地域。
- 将客户限制为每月每个授权用户最多 500 条 SMS 消息和 250 条语音消息。

附录 A

IBM Alert Notification 是简单的通知服务，允许 IT 操作团队成员之间开展协作。它为 IT 员工提供客户 IT 操作环境中相关问题的警报通知。由于 Alert Notification 作为服务提供，所需服务器基础架构由 IBM 安装和管理。

- 定制 IT 环境监控：

例如，Alert Notification 可以根据问题严重性来过滤警报。客户可以创建定制联系人小组来反映其组织结构，以便适当的工作人员可以接收到适当的通知。

- 通知渠道：

定义可响应客户环境中问题的 IT 主题专家，并将其联系详细信息存储在 Alert Notification 中，以便他们能够自动接收到其负责领域内相关问题的通知。可将用户分为多个组，客户可以同时向多个用户发送通知。可通过电子邮件、SMS 和语音消息发送通知。

- 警报管理和通知：

基于策略的通知使客户能够定义希望 Alert Notification 通知客户哪些警报。客户可以基于 IT 环境中发生的警报创建过滤器、定制过滤器，并分配发生匹配的问题时收到通知的用户和组。未确认的警报可在指定时间段后上报至相应的联系人。可创建诸如警报严重性和状态之类的过滤器，用于满足客户的 IT 监控需求。

- 警报查看器：

联机监控警报和通知的状态，并对警报执行操作。通知状态使客户能够跟踪警报，从系统接收到警报开始到应答和解决警报为止。客户可以在“警报历史记录”中跟踪变化情况。客户可以使用预定义过滤器和实时过滤器来更改要查看的警报。

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”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) 的百分之十。

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)
低于 99.8%	2%
低于 98.8%	5%
低于 95.0%	10%

* 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 432 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 432 分钟停机时间 = 42,768 分钟 <hr/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.0% 的可用性
---	---------------------------------