

IBM WebSphere Cast Iron Live

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/slabd.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:

Standard Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints

Enterprise Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

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:

- 安装** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。可访问和使用 IBM SaaS 的基础架构的每一项副本或实例都必须获得授权。
- 应用程序实例** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。连接到 IBM SaaS 的应用程序的每一个实例都需要一份应用程序实例权利。如果应用程序包含多个组件, 每个组件都为不同的目的和/或用户群提供服务, 并且每个组件都可连接到 IBM SaaS 或由 IBM SaaS 进行管理, 那么每个此类组件都被视为一个单独的应用程序。此外, 应用程序的测试、开发、登台和生产环境均被认为是应用程序的单独实例, 每个实例都必须获得一份权利。单一环境中的多个应用程序实例中的每一个均被认为是应用程序的单独实例, 每个实例都必须获得一份权利。客户必须获取足够的权利, 以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中规定的度量时间段内连接到 IBM SaaS 的应用程序实例的数量。

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. 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

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，不可作为独立产品使用。

《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	响应时间覆盖范围
1	关键业务影响/服务故障： 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	重大业务影响： 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	轻微业务影响： 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	极小业务影响： 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 禁止组件

不论本协议中有任何规定，如果将 IBM SaaS 指定为 Standard Edition，客户都未被授权使用 IBM SaaS 的以下任一组件或功能：

- a. 企业应用程序端点
- b. 模板开发工具包
- c. 管理 API

6.2 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。

6.3 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. IBM SaaS 的一般说明

IBM WebSphere Cast Iron Live 是一款多租户、基于云的平台，其提供工具和资源以集成云和本地应用程序。客户可以选择任何受支持的云和本地应用程序。

a. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints

Standard Edition 允许客户配置、运行和管理某些公共应用程序集成，包括到云的连接和受支持的标准本地应用程序、数据同步和数据迁移方案。**Standard Edition** 能够连接两个应用程序，并可选择获取其他应用程序端点。**Application Endpoints** 添加授权以集成其他应用程序。**Unrestricted Application Endpoints** 包含集成应用程序的授权，且无上限。

b. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition

Development Edition 提供一个全面的共享开发环境以供非生产使用，并且包含在开发环境中集成应用程序的授权，且无上限。

c. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints

Enterprise Edition 包含 **Standard Edition** 中的一切，外加高级功能，包括连接受支持的企业本地应用程序、执行用户接口聚合、使用数据质量功能部件、开发可再度利用的模板，以及通过管理应用程序编程接口 (API) 远程管理和监控解决方案。**Enterprise Edition** 包含上述针对 **Standard Edition** 的相同变化。

d. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition

Development Edition 提供一个全面的共享开发环境以供非生产使用，并且包含在开发环境中集成应用程序的授权，且无上限。

此 IBM SaaS 包括支持软件，只能在 IBM SaaS 期限内与客户对 IBM SaaS 的使用相关联的情况下使用该软件。

- **Secure Connector** 是一个可选组件，针对在 IBM SaaS 和防火墙后的端点之间的数据传输提供安全保障。
- **Integration Studio** 是一个可选组件，支持用户脱机设计和测试集成项目，然后将它们发布到 IBM SaaS。

1.2 可选功能部件

Application Endpoints 能够集成其他应用程序以及选择数百个云和本地应用程序。如果客户想要在生产中连接到两个以上的应用程序端点，那么他们可以获取：

单个端点

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints

无限制的端点

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

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。客户了解本 SLA 并不构成对客户的保证。

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 都适用可用性积分。
- 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) 的百分之七十五 (75%)。

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 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
< 99.5%	10%
< 99.0%	50%
< 95.0%	75%

“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

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 50 \text{ 分钟停机时间} \\ = 43,150 \text{ 分钟} \\ \hline \text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{array}$	$= 50\% \text{ 可用性积分, 在约定的月份内实现 } 98.8\% \text{ 已达成的服务级别}$
---	--

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。