

IBM Digital Recommendations

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的产品服务条款 (“特定于 SaaS 的产品服务条款”) 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 的产品服务条款”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 系列产品受按照“IBM Passport Advantage 国际协议”或“IBM Passport Advantage Express 国际协议”条款获取的“特定于 SaaS 的产品服务条款”管辖:

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

以下 IBM SaaS 产品受按照“针对经选定的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”的条款获取的这些“特定于 SaaS 的产品服务条款”的管辖:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

2. 收费计量

IBM SaaS 根据以下费用标准出售:

- 千收入换算单位 (TRCU) 是获取 IBM SaaS 的计量单位。收入换算单位是针对与 IBM SaaS 相关的收入金额的与货币无关的度量。必须按照 http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table 中的表将特定于货币的收入金额换算为 RCU。每份 TRCU 权利代表一千 RCU。客户必须获得足够的 TRCU 权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中指定的评估期间 IBM SaaS 所处理或管理的收入金额。
- 百万服务器调用 (MSCs) 是获取 IBM SaaS 的计量单位。服务器调用是被某实体标识的跟踪访客启动的, 作为标记事件的结果传递至 IBM SaaS 并由其处理的数据。对于每个唯一的实体标识, 由不同的实体标识处理的服务器调用将计为唯一的服务器调用。实体标识可分离和/或控制对 IBM SaaS 中数据的访问权限, IBM SaaS 可包含一个或多个客户 Web 站点上的已处理数据。每个 MSC 权利表示一百万服务器调用。客户必须获取足够的百万服务器调用权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间处理的服务器调用数目。
处于该 IBM SaaS 产品的用途, 客户标识与实体标识相同。
- 服务项目是获取 services SaaS 的计量单位。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。
- 万美元销售收入是获取 IBM SaaS 的计量单位。万美元销售收入是客户通过 IBM SaaS 跟踪的“万美元”(USD) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间生成的总的美元销售收入。
- 万欧元销售收入是获取 IBM SaaS 的计量单位。万欧元销售收入是客户通过 IBM SaaS 跟踪的“万欧元”中所述的跟踪在线计划生成的收入额。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间生成的总的欧元销售收入。

- f. 万英镑销售收入是获取 IBM SaaS 的计量单位。万英镑销售收入是客户通过 IBM SaaS 跟踪的“万英镑”(GBP) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间生成的总的英镑销售收入。
- g. 百万日元销售收入是获取 IBM SaaS 的计量单位。百万日元销售收入是客户通过 IBM SaaS 跟踪的“百万日元”中所述的跟踪在线计划生成的收入额。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间生成的总的日元销售收入。
- h. 万加元销售收入是获取 IBM SaaS 的计量单位。万加元销售收入是客户通过 IBM SaaS 跟踪的“万加元”(CAD) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间生成的总的加元销售收入。
- i. 万澳元销售收入是获取 IBM SaaS 的计量单位。万澳元销售收入是客户通过 IBM SaaS 跟踪的“万澳元”(AUD) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间生成的总的澳元销售收入。
- j. 万新加坡元销售收入是获取 IBM SaaS 的计量单位。万新加坡元销售收入是客户通过 IBM SaaS 跟踪的“万新加坡元”(SGD) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间生成的总的新加坡元销售收入。
- k. 万巴西雷亚尔销售收入是获取 IBM SaaS 的计量单位。万巴西雷亚尔销售收入是客户通过 IBM SaaS 跟踪的“万巴西雷亚尔”(BRL) 中所述的跟踪在线计划生成的收入额。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间生成的总的巴西雷亚尔销售收入。

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 设置

IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup

IBM 会在初始配置 IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS 时收取一次性安装费。价格及计费期限将在交易文档中规定，并进行相应计费。

3.2 部分月度费用

部分月度费用是按比例向客户收取的日费率，并且包含在其第一份发票中。部分月度费用以从 IBM 通知客户可访问 IBM SaaS 之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

3.3 盘盈费用

如果客户在任何商业季度（以日历年为准）内对 IBM SaaS 的实际使用超出 PoE 或交易文件中指定的权利的三 (3) 倍，那么按照适用的 PoE 或交易文件中指定的盘盈率，将对客户开具针对盘盈的账单。

3.4 远程服务（针对用户）

远程服务按“服务项目”收费标准购买，并且在订购时开具发票。无论是否使用所有小时数，服务将在购买之日起 90 天后到期。

4. 远程服务

4.1 **IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services**

在客户开始使用 IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer 或 IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent 的过程中（如果适用），最多提供 48 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置。

4.2 **IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services/IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services**

在客户开始使用 IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations 的过程中，最多提供 48 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置。

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

为已开始使用 IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer 或 IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations 的客户或者与使用这些产品服务相关的客户最多提供 20 个小时的远程咨询、最佳实践和支持以帮助优化配置和使用。

5. IBM SaaS 订购周期续约选项

客户 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：

5.1 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 年或与订购周期相同。

5.2 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，并且将在持续计费基础上对 IBM SaaS 的使用收到账单。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偿付的访问费用向客户开具账单。

5.3 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。

6. 技术支持

在订购周期内，为 IBM Cloud Service 产品和支持软件提供技术支持（如适用）。此类技术支持随附于 IBM Cloud Service，不可作为独立产品使用。

可在以下 URL 中找到技术支持信息：<http://www.ibm.com/support>。

7. IBM SaaS 产品附加条款

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM SaaS 的订购费中包含的内容如下所示：

- a. 根据 IBM 的评估，IBM 将向客户提供适当数目的客户标识，以满足其建议需求。必要时，这包括 1-50 个客户标识，且不向客户收取任何费用。
- b. 按 ClientID 支持 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange（如果适用）
- c. 通过标准数据导入模块（类别定义文件，企业产品报告和预测指标）进行 IBM Digital Analytics 导入 / IBM Coremetrics 导入（如果适用）。

7.2 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 用户向 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进行任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

7.3 安全港证书

IBM 遵守美国商务部制订的关于收集、使用和保留从欧盟收集的信息的美国-欧盟安全港框架。有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 IBM 的认证声明，请访问：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

7.4 Cookie

客户同意 IBM 可以依照 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 中所述，使用 cookie 和跟踪技术在收集使用统计信息及其他信息过程中收集个人可标识信息，这些信息旨在帮助改进用户体验和/或定制与用户的交互。

7.5 派生的获益场所

按客户识别为因 IBM SaaS 而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应用税项。客户负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

7.6 服务标准协议

如果客户的 PoE 指定适用的服务级别协议 (SLA)，那么 IBM SaaS 将遵循该 TOU 随附的 SLA（附件 B）及其中所述的补救措施进行交付。SLA 是客户对其中定义的服务级别承诺的唯一且排他的救济。

附录 A

IBM Digital Recommendations 解决方案允许客户自动化和优化定制个性化产品建议的过程。数字建议服务支持提供产品 (**IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer**) 优化和普通内容 (**IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations**) 优化，这两种服务获得授权成为单独的解决方案。

Content Recommendations 可自动化和优化在客户 Web 站点定制个性化内容建议的过程。**Content Recommendations** 用户界面支持您确定内容建议策略和定义客户特定业务规则以满足客户需求。

Product Recommendations/Intelligent Offer 可在其电子邮件竞销活动和其他市场营销渠道中，自动化和优化在客户 Web 站点定制个性化产品建议的过程。**Product Recommendations/Intelligent Offer** 用户界面支持您确定建议策略以满足客户需求。业务规则管理组件提供定义高级业务规则的图形用户界面，这些业务规则能够覆盖或微调该解决方案关联算法提出的最终产品建议。其中也包含 A/B 测试组件，该组件旨在运行 A/B/C & D 分割测试，以确定不同产品推荐提供策略对站点访客转化带来的相关影响。

Product Recommendations Analytics Independent/Intelligent Offer Analytics Independent 提供与 **Product Recommendations/Intelligent Offer** 相同的服务，但是无需订阅 **IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics**。

附录 B

本服务标准协议 (SLA) 针对以下 IBM SaaS:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM 根据以下条款向其客户提供本 SLA。本 SLA 是在您订购开始时或续约时适用的最新版本。

1. 定义

- “应用程序停机时间”表示应用程序界面中 IBM 所托管部分的用户无法使用具有相应许可权的服务的所有方面的时间长度。进一步说，如果任一用户可使用其具有相应许可权的服务的任一方面，将不存在“停机时间”。
- “授权联系人”表示您向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。
- “可用性积分”表示 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。“可用性积分”将以针对该服务的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- “索赔”表示由您的授权联系人根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，其内容为在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- “约定的月份”表示在该服务期限内的每个完整月份，度量方式为从格林威治标准时间当月第一天 00:00 起至当月最后一天 23:59 止。
- “客户”、“您”或“您的”表示直接从 IBM 订购该服务的实体，根据其与 IBM 就该服务签订的合同，不存在任何未履行主要义务的情形，包括付款义务。
- “停机时间”表示适用于下表中所示的对应服务级别的应用程序停机时间和/或入站处理停机时间。停机时间不包含服务由于以下原因而不可用的时间段：
 - 计划内系统停机时间。
 - 不可抗力。
 - 由于客户或第三方应用程序、设备或数据而导致的问题。
 - 客户或第三方的行为或疏忽（包括通过使用您的密码或设备获取对服务的访问权的任何人）。
 - 未能满足访问该服务所需的系统配置及未使用受支持的平台。
 - IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供的任何设计、规范或指示信息。
- “事件”表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。
- “不可抗力”表示自然因素、恐怖袭击、罢工、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、公用事业和网络连接故障或任何 IBM 合理控制范围之外的其他服务不可用因素。
- “入站数据收集停机时间”表示服务无法通过服务的入站数据处理元素收集入站数据的时间长度（如果适用）。
- “计划内的系统停机时间”表示出于系统维护目的而安排的服务中断。
- “服务”表示该 SLA 适用的服务，如本 SLA 第一页中所示。
- “服务级别”表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

2. 可用性积分

为获取提出索赔的资格，您必须根据 IBM 报告严重性 1 支持问题的程序，针对适用的服务通过 IBM 客户支持帮助台对各项事件记录支持凭单。您必须提供有关该事件的所有必要的详细信息，包括您第一次受到该

事件影响的时间，并在合理范围内根据严重性 1 支持凭单的要求帮助 IBM 诊断并解决该事件。此类凭单必须在您首次发现事件影响您使用服务的二十四 (24) 个小时内予以记录。

您的授权联系人必须在接受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内针对“可用性积分”提交“索赔”。

您的授权联系人必须就该“索赔”向 IBM 提供所有合理的详细信息，包括但不限于对所有相关事件的详细描述，以及声明未达成的服务级别。

IBM 将在内部计算适用于下表中所示的对应服务级别的每个“约定的月份”内的停机时间总和。“可用性积分”将会基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。如果客户报告同时发生“应用程序停机时间”的事件和“进站数据处理停机时间”的事件，那么 IBM 会将重叠的停机时间长度视为一个停机时间长度，而不是两个单独的停机时间长度。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个“约定的月份”内达到的服务级别应用适用的最高“可用性积分”，如下表中所示。对于同一个“约定的月份”内相同事件的多次“可用性积分”，IBM 将不承担责任。

对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的个别服务），“可用性积分”的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格，而非基于每个单项服务的每月订购费用。在任何“约定的月份”中，只能针对捆绑服务中的一项个别服务提出相关索赔，对于任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项服务有关的“可用性积分”，IBM 均不承担责任。

如果您通过转售交易（IBM 在此交易中对履行该“服务”及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买服务，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”期间所提供有效的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。

针对任何“约定的月份”奖励的“可用性积分”总分，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的年度服务总费用中十二分之一 (1/12) 的百分之二十 (20%)。

IBM 将基于 IBM 记录中可用的信息，使用其合理的判断来对索赔加以验证，如果与您记录中的数据存在冲突，那么将以 IBM 记录中的信息为准。

根据本 SLA 向您提供的“可用性积分”是您针对任何索赔唯一且全部的补救措施。

3. 服务级别

服务	适用的服务级别	
	约定的月份内的应用程序可用性	约定的月份内的进站数据收集可用性
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	Y	Y

约定的月份期间达成的服务级别	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% - 99.949%	2%
98% - .98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
低于 97.000%	20%

“已达成的服务级别”百分比的计算方法为：(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，并以百分比形式表示所得的尾数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

<p>30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 43,150 分钟</p> <hr/> <p>30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟</p>	<p>= 2% 可用性积分，针对 99.884% 实现的服务级别</p>
---	--

4. 除外条款

该 SLA 仅适用于 IBM 客户。该 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。
- 由 IBM 客户的用户、访客以及服务的参与者提出的索赔。
- 如果您违反使用条款、“可接受使用策略”或您的服务合同下的任何主要义务，包括但不限于违反任何付款义务。