

IBM Sterling Web Forms

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 产品服务受这些“特定于 SaaS 的产品条款”的管辖:

- IBM Sterling Web Forms

2. 收费计量

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下费用标准之一出售:

- a. **实体标识** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。实体标识是 IBM SaaS 内所表示实体的唯一标识。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间 IBM SaaS 中识别的实体标识数。

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. 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 的持续使用收到账单。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。

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、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 安全港合规性

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/>。

6.2 数据

a. 收集

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可从客户（您的员工和承包商）处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 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承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。

b. 处理

对于在所有欧盟成员国、冰岛、列支敦士登、挪威和瑞士进行的交易，以下条款适用：

客户同意 IBM 将内容（包括个人数据，对于该术语的定义，请参阅欧盟指令 95/46/EC）跨国家或地区传输到以下国家或地区：澳大利亚、加拿大、法国、德国、印度、爱尔兰、荷兰、英国和美国。客户同意 IBM 在合理决定有必要提供 IBM SaaS 时，在事先通知的情况下，对此国家或地区位置列表进行更改。

IBM 美国欧盟和瑞士欧盟安全港框架不适用于欧盟经济区或瑞士个人数据转移时，各方或其相关的关联公司将根据 EC Decision 2010/87/EU（可选条款已移除）另行制订其相应角色的标准的无修改欧盟模型条款协议。即使是由关联公司签订的协议，这些协议下所产生的争议或责任都将被各方视为由于此协议条款产生的争议或责任。

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。

6.4 访客用户访问权

客户的访客用户也许需要签署由 IBM 提供的在线协议才能访问和使用 IBM SaaS。客户对这些访客用户负责，包括但不限于：a) 访客用户提出的与 IBM SaaS 相关的任何索赔，b) 因访客用户产生的费用，或 c) 访客用户对 IBM SaaS 的任何误用。

6.5 健康信息

IBM SaaS 非为符合 HIPAA 要求而设计，不得用于传输或存储任何“个人健康信息”。

6.6 数据传输

在执行 IBM SaaS 过程中，可以与第三方系统相互传输包括客户 ID 和密码的内容，也可通过第三方系统或网络（例如，因特网和其他互联服务）传输这些内容，IBM 对这些系统和网络没有控制权，因此 IBM 也不承担任何责任。通过客户交易社区的 IBM SaaS 传递的内容的发送方和接收方可能不会将此内容作为保密内容来处理。因此，如果希望内容在 IBM SaaS 环境以及通过 IBM 和其他第三方网络传输时不可读或不可被破译，客户应加密内容。客户负责选择用于通过 IBM 和其他第三方网络传输内容的协议和方法并承担相关风险。

仅用于提供 IBM SaaS 的目的或依据适用法律或法律程序的要求，IBM 可以传输或存储客户或其合作伙伴所在国家或地区以外的内容。

IBM SaaS 可能包括通过与 IBM 直接连接或者由第三方提供的一个或多个网关或网络的互联（“互联服务”，每个第三方称为“互联提供商”）与客户的小伙伴来回传输内容。除非您与互联提供商之间的单独协议另行规定，否则任何互联提供商都不承担与 IBM SaaS 相关的任何责任。

6.7 设置

客户同意提供对客户系统、信息、个人和资源的足够访问权以设置 IBM SaaS，所有这些对 IBM 都是免费的。

附录 A

IBM Sterling Web Forms 可促进客户及其访客用户之间的电子商务。它使访客用户能够通过受支持的因特网浏览器访问 IBM SaaS Web 站点，以便查看和处理电子表单。IBM SaaS 为客户和访客用户提供对由客户及其访客用户上传的内容的查看。

IBM SaaS 包含以下内容：

- 管理站点 - 允许 IBM SaaS 用户生成公告、查看一系列关于访客用户活动的预定义报告，并管理当访客用户处理交易时帮助向访客用户提供预定义选项和数据的数据库。
- Web Forms 用户站点 - 在允许访客用户查看可通过受支持因特网浏览器查看的用户可读界面中显示的电子商务文档的同时，使访客用户可通过因特网连接与客户进行电子商务。
- 文件夹搜索和详细信息 - 为 IBM SaaS 用户提供对访客用户的收件箱、发件箱、归档和回收站文件夹中的文档的查看。

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 11:59 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 的所有方面的时间段。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、规范或指示信息。
- 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. 要提出索赔，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) 个工作日内针对可用性积分提交“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 应用可适用的最高可用性积分，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件适用多个可用性积分。
- 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”中，只能针对捆绑服务中的一个单项 IBM SaaS 提出相关索赔，IBM 不负责适用任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项 IBM SaaS 有关的可用性积分。
- 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 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
<99.9%	2%
< 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

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 50 \text{ 分钟停机时间} \\ = 43,150 \text{ 分钟} \\ \hline \text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{array}$	= 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。
- 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。