

IBM Emptoris Program Management on Cloud

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 Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

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 服务产品。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。
对于此 IBM SaaS，授权用户的权利对该授权用户唯一并且不能共享，也不能将其分配给其他个人（除非授权用户权利的转让是永久的）。
- 服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。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。
- 实例** 是获得 IBM SaaS 时所使用的一种计量单位。一个实例是指对 IBM SaaS 一项具体配置的访问权。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所规定的评估期间可供访问和使用的所有 IBM SaaS 实例。

3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中规定。

3.1 未满足一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满足一个月将按比例收取费用。

3.2 远程服务费用

可以通过远程方式或在 IBM 办公地点交付远程服务和维护订购。所交付的项目计划和项目文档归 IBM 所有，客户可以针对其业务活动无限制地复制与复用。IBM 将在收到订单后 20 个工作日内分配交付资源，并提供每周项目状态报告。远程交付服务项目预计在服务活动开始后 150 天内完成。

3.3 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计员验证客户遵守本协议的情况的合理所需，维护并根据请求提供记录、系统工具输出和对客户场所的访问权；并且 ii) 及时订购必需的权利并按照 IBM 当时的费率支付费用以及 IBM 在发票中指定的此类验证所确定的任何其他费用和责任。在 IBM SaaS 期限内以及 IBM SaaS 到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

4. IBM SaaS 订购期续订选项

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

IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。以下严重性用于跟踪 IBM SaaS 的支持凭单：

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。 注：我们将以 24x7 方式与客户协作以解决关键问题，前提是客户在此期间拥有可用的技术资源。	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 一般条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为 IBM SaaS 的订户。

6.2 第三方站点和服务

如果客户或 IBM SaaS 用户将内容传输到一个通过 IBM SaaS 服务产品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 不在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。

6.3 数据

作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可通过跟踪等技术，从客户（客户的员工和承包商）收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验或定制与客户的互动。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。

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：加拿大、印度、爱尔兰和美国。客户同意 IBM 在合理决定有必要提供和支持 IBM SaaS 时，可在提前通知的情况下对此国家或地区位置列表进行更改。关于转移欧盟经济区或瑞士个人数据，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。这些协议（即使是由关联公司签订）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。

6.4 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。

6.5 备份

每天执行生产实例备份，每周执行非生产实例备份。IBM 会将客户的生产实例数据的备份副本最长保留 90 天，非生产实例数据的备份副本最长保留 7 天。客户负责配置 IBM SaaS 安全性，以禁止个别用户删除数据，数据一经删除，客户承认并同意 IBM 不负责恢复此类已删除的数据，并可能会对此类恢复服务予以收费（如果可用）。

6.6 IBM SaaS 到期

在 IBM SaaS 到期或终止之前，客户可以使用 IBM SaaS 提供的任何报告或导出功能来抽取数据。定制数据抽取服务在单独协议下有效。如果在 IBM SaaS 到期或终止后 30 天内收到来自客户的支持请求，那么 IBM 将会以本机应用程序格式向客户返回该内容的电子副本。

6.7 IBM SaaS 升级

IBM 将在双方约定的时间，按照客户时区工作日内计划可用性，为生产或非生产 IBM SaaS 实例安装并配置软件升级。客户可以根据订购 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential 或 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support 的计划可用性，请求安排周末安装或配置。IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support 订户将优先安排周末升级计划。

IBM 将在终止作为 IBM SaaS 的一部分提供的软件版本支持之前 12 个月发出通知。IBM 将与客户合作，在支持终止日期之前，将客户的每个 IBM SaaS 实例都迁移至软件的受支持版本。客户负责支付迁移费用。如果未在通知期限内完成向受支持版本的软件的迁移，IBM 可以通过提前 30 天向客户发出书面通知来终止此协议，但由 IBM 或其分包商造成的延迟除外。

6.8 数据库更新

对于购买的每个非生产系统，IBM 每季度会进行一次复制（对于金牌支持每个季度最多 4 次），将生产数据库内容复制到客户的非生产环境。更新服务将在双方约定的时间，按照计划可用性进行。

6.9 客户提供的证书

除非客户明确要求使用自己的因特网统一资源定位符，否则会将 IBM SaaS 配置为使用 IBM 提供的因特网统一资源定位符。如果客户选择为 IBM SaaS 使用自己的因特网统一资源定位符，那么客户将承担有关该统一资源定位符及任何所需证书的所有责任、维护和续约成本。客户必须在 IBM SaaS 的配置完成之前，向 IBM 提供所需的证书和设置信息。

6.10 灾难恢复

如果客户已经购买了至少一个非生产环境并且在支持的最新版本 IBM SaaS 上运行，当自然灾害（例如，火灾、地震、洪水等）导致严重系统中断，那么 IBM 将以商业上合理的努力来完成灾难恢复，通过 72 小时恢复目标将客户生产数据恢复到客户的一个非生产环境中。这不是一项保证，并且不提供服务级别协议。

6.11 累积权利需求

客户必须获取实例权利和足够的授权用户权利，以涵盖 IBM Emptoris Program Management on Cloud 的 IBM SaaS 用户。

6.12 不需要的权利

IBM SaaS 服务产品中包含管理用户。客户无需为 IBM SaaS 管理用户获取授权用户权利。将授权管理用户设置消费角色/群体的应用程序和数据权限，修改应用程序属性，配置维度、度量和属性，并配置战略供应管理平台内部和外部的用户、组织、数据源、群组、角色、工作流程、类别和主要供应商记录。

附录 A

1. IBM SaaS 描述

IBM Emptoris Program Management on Cloud 支持最终用户获取实时计划可视性以及主动管理各个计划管理活动。可配置的表单和工作流使最终用户能够处理和管理关键计划任务。此 IBM SaaS 产品允许最终用户通过仪表板和报告功能主动监视、度量和跟踪节省以及计划目标。该产品包含以下内容：

- a. 任务管理
能够创建任务、指定角色、建立警报和通知，以及链接到父项目。用户还可以创建任务里程碑，并将其链接到相关的采购事件和合同。基于角色的状态提供任务更新以及项目是否按时进行并完成的预测；
- b. 计划和项目管理
计划和项目管理能力使用户能够利用模板，创建由多个任务组成的项目，并为这些项目指定团队和资源。用户可以监视项目和计划，并提供问题和“红色标记”可视性，同时按项目或计划跟踪节省情况；
- c. 仪表板和报告
在一个中心位置，通过定制仪表板和报告提供采购活动可视性。允许用户按任务或里程碑跟踪进度和报告；
- d. 节省跟踪
记录项目或任务实现的节省，并自动将核准的节省汇总至项目和计划级别。提供选项以建立节省计划和报告的核准 workflow；
- e. 问题跟踪
跟踪影响工作流程、计划和项目的问题和风险。在关键里程碑实现时提供其洞察，并允许用户监视瓶颈。根据问题/风险严重性自动调整任务状态，并避免在结束时时尚未解决的问题；
- f. 资源管理
提供资源使用情况可视性，并跟踪为每个用户分配的任务和任务天数。报告平均任务持续时间、完成情况和关键业绩指标 (KPI)；
- g. 工作流程管理
允许用户使用图形建模器创建工作流程，并指定警报和通知；
- h. 安全性
利用按计划、项目、任务或里程碑划分的基于角色的安全性限制，管理特定用户角色和访问权；以及
- i. 请求管理
允许用户根据配置的表单创建请求。请求管理利用配置的工作流管理来指导请求，并将请求指定给适当的用户。

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信息 (PI) 的内容：

- 联系人信息（姓名、地址、电子邮件、电话号码、员工标识、成本中心）
- 技术标识（用户名、密码、IP 地址、MAC 地址）

此 IBM SaaS 并非旨在满足敏感的个人健康信息、受保护的个人信息或其他受管控内容的任何特定安全要求。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。在任何情况下，客户都不应使用此 IBM SaaS 收集、处理或存储受保护的个人信息。

IBM SaaS 在 IBM 网络与网络接入点或最终用户机器之间传输数据时会加密内容。如果客户使用的是 IBM SaaS V10.1.1 或更高版本，那么 IBM SaaS 将在等待数据传输的静止状态下加密内容，否则客户负责在添加到 IBM SaaS 之前加密内容。

2. 可选功能部件

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

允许客户访问和搜索计划管理和请求管理存储库、查看报告、创建请求、作为核准者或路由参与者参与工作流、接收和响应评估、接收和响应任务和/或请求、接收和更新指定任务的状态，以及接收风险警报。

2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

该产品可用作客户非生产活动的一部分，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、基准评测、登台、质量保证活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 IBM SaaS 产品的附加组件或扩展。

3. 金牌支持服务产品

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

本服务产品包含每季度最多四次数据库刷新、改进的 99.7% 的目标服务级别协议 (SLA) 以及在周末而非工作时间进行的升级计划。

IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support 还提供加速价值负责人 (AVL)。AVL 可以是 IBM 员工或 IBM 分包商，并将执行以下任务：

- 问题管理
IBM 将提供定期状态更新，促进客户与 IBM 之间就问题进行交流，推动解决开放性问题并提供每月活动管理报告。
- 主动支持
IBM 将提供指定联系人，该人员将针对 IBM SaaS 提供指导和帮助，帮助减少或防止 IBM SaaS 发生问题。这些活动包括但不限于提示客户注意其他客户遇到的授权程序分析报告（称为 APAR），帮助开发风险缓解计划（当针对客户的环境提出升级等更改建议时），参与产品生命周期和维护规划以及提供定期报告。
- 技能共享
IBM 将通过邀请客户参加由资深技术专家主持的简介会和早期访问技术信息，促进与 IBM SaaS 相关的客户技能开发。

客户应：

- 指定一名主要联系人，在联系 IBM 以请求帮助之前，该联系人负责接收和传播支持凭单信息，更新、修订未完成的支持凭单并划分优先级，以及审查事件状态报告；
- 在 IBM SaaS 开始后，传达主要联系人的联系详细信息，并就主要联系人的任何变更提前 30 天通过 AVL 以书面形式通知 IBM；并且
- 参加由 AVL 主持的电话会议。

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

本服务产品包含 IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support 的所有特征及以下内容：

- 年度运行状况检查远程交付服务
IBM 将提供客户 IBM SaaS 配置、部署和使用的运行状况检查评估。该评估将包括结果和针对 IBM SaaS 使用的改进建议。在此服务中，IBM 将审查客户实施的原始文档，审查开放的 APAR，采访最终用户，审查客户的 IBM SaaS 配置，提供每个模块集成和定制的评估，并提供分析报告（附带结果、观察和改进建议）。
- 升级远程交付服务
IBM 将为使用 IBM SaaS V10.0 或更高版本的客户提供升级服务，以升级至同一版本的更高发行版。客户必须订购非生产环境 IBM SaaS，阅读所有新发行版文档，创建并拥有升级项目计划，并针对要升级的 IBM SaaS 提交相应支持凭单。IBM 将为客户项目和用户支持计划提供指导，审查和控制 IBM SaaS 配置文件，审查新功能并指导客户进行升级测试。

- 自定义代码安装
作为 IBM SaaS 的一部分，IBM 将提供由 IBM 专业服务（根据双方之间的单独协议）所创建的自定义代码的安装。
- 季度业务审查
IBM 将与客户接洽以查看客户的 IBM SaaS，包括客户采用、当前操作、问题和未来计划。
- 针对周末升级的优先级计划
在为客户以及购买 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support 的其他客户预留的时间内，客户可以优先安排周末升级计划。
- 外部代码
客户必须订购 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support，以便在 IBM SaaS 中安装定制工件，例如用户出口、适配器或其他外部流程。

4. 远程交付服务

为了让 IBM 交付服务项目，客户将：

- 指定一名客户联络人，他是与 IBM SaaS 相关的所有沟通的联络人，并且有权在与 IBM SaaS 相关的所有事项中代表客户行事；充当 IBM 与客户所有参与 IBM SaaS 的部门之间的联络人；参与项目状态会议，在 IBM 提出请求后的三 (3) 个工作日内获取并提供信息、数据和决策；根据需要帮助解决并逐级提出客户组织内的 IBM SaaS 问题；
- 向 IBM 提供对客户 IBM SaaS 的访问权限；
- 为完成客户任务和活动进行合作；
- 确认并同意这些服务旨在支持实施软件的一个业务领域，并且具有一组需求。IBM SaaS 支持多个业务领域的部署，但是额外的业务领域可能需要额外的服务项目；
- 提供与所购买的服务项目相关的客户业务需求；
- 负责开发和实施测试计划、对应测试脚本和相关数据；
- 负责最终用户业务流程的开发，以及面向最终用户的支持服务的开发和交付；
- 如果第三方的工作可能会影响 IBM 提供服务的能力，可在与第三方接洽之前咨询 IBM，并对第三方的管理和责任履行负责。

4.1 服务项目

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM 将使用客户元数据、请求工作流程以及关联的通知来提供服务，以针对一种请求类型实施请求管理功能。IBM 将开展一次时长 8 小时的设计研讨会，解决客户需求以及一种请求类型的下列要素：元数据需求、工作流程需求、通知需求、用户角色、为请求指定的安全设计和组织以及报告需求。IBM 将为请求构造的配置提供最多 16 小时的管理员支持，以及最多 8 小时的最终用户培训内容开发。IBM 将基于设计方法在一个非生产环境中构建一个原型。IBM 将在生产 IBM SaaS 中构建一组有限的配置，支持客户团队完成构建活动。根据客户需求，这将包含一种请求类型、最多 10 个额外的特定于客户的元数据字段（与请求相关）、最多 5 个针对请求的工作流程、最多 15 个工作流程决策点、最多 3 个请求通知，以及最多 2 个具备安全配置的用户角色。IBM 将向客户提供支持以测试活动，包括跟踪软件问题和针对 IBM 1 级严重性支持凭单的上报管理。必须购买 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM 将根据 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement 的交付提供服务，在 IBM SaaS 中配置一个额外的请求类型。必须购买 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM 服务，通过客户元数据、项目工作流程以及关联的通知针对一个项目模板实施项目管理功能。IBM 将开展一次时长 8 小时的设计研讨会，解决客户需求以及一个项目模板的要素：项目任务、元数据需求、工作流程需求、项目的通知需求、用户角色、为项目指定的安全设计和组织以及项目的报告需求。IBM 将为项目构造的配置提供最多 16 小时的管理员支持，以及最多 8 小时的最终用户培训内容开发。IBM 将基于设计方法在一个非生产环境中构建一个原型。IBM 将在生产 IBM SaaS 中直接构建一组有限的配置，支持客户团队完成构建活动。根据客户需求，这将包含一个项目模板、最多 10 个额外的特定于客户的元数据字段（与项目相关）、最多 5 个针对项目的工作流程、最多 15 个工作流程决策点、最多 3 个项目通知，以及最多 2 个具备安全配置的用户角色。IBM 将向客户提供支持以测试活动，包括跟踪软件问题和针对 IBM 1 级严重性支持凭单的上报管理。必须购买 IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service

IBM 将根据 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement 的交付提供服务，在 IBM SaaS 中配置一个额外的项目模板。必须购买 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM 将向客户管理员提供 IBM SaaS 支持服务。这包括管理功能的功能审查、最佳实践讨论、在测试站点执行管理员功能的实际经验，以及在支持会议过程中响应特定客户问题。IBM 将使用相关元数据、工作流程、用户角色和安全性、报告和通知配置功能，针对 IBM SaaS 的管理员功能开展一次支持研讨会，包括请求类型和项目模板。研讨会将包含功能概述以及客户用户实践练习，用于熟悉软件。必须购买 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement 或 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement 并与此服务同时完成，或在此服务交付之前完成。

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

必须在影响 IBM SaaS 可用性事件发生之后 30 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。

对于捆绑 IBM SaaS（打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个 IBM SaaS），赔偿的计算将基于捆绑 IBM SaaS 的每月单一组合价格，而不是每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在给定时间内，客户只能对一个单项 IBM SaaS 提交相关索赔。

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)
< 99.7% (针对购买金牌支持的客户)	2%
< 99.0% (如果未购买金牌支持)	2%
< 97.0%	5%
< 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%。

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 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 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 98.8% 的可用性
--	---------------------------------