

## 云服务产品通用条款

此云服务产品通用条款 TOU 描述了 IBM SaaS 服务产品（“云服务”）的其他条款，并且是对适用的云服务的“服务描述”（“SD”）的补充（统称“交易文档”或 TD）。交易文档和适用的“Passport Advantage 国际协议”或“Passport Advantage Express 国际协议”（“基本协议”）一起构成有关云服务交易的完整的协议（“协议”）。在发生冲突时，服务描述的条款优先于这些通用条款并且优先于基本协议的条款。

### 第一部分 - 条款

除第 2 部分“国家或地区所需条款”针对指定的国家或地区可能进行的修改外，第 1 部分条款适用。

#### 1. 保修

IBM 保证通过商业上合理的努力和技能，按照相应的附件或服务描述来提供云服务。云服务终止时，云服务的保证即告终止。

#### 2. 计划维护

除了维护时间，云服务设计为 7\*24 小时可用。客户将提前接收到定期维护的通知。

#### 3. 变更

IBM 可修改云服务，而不会削弱其功能或安全特性。在双方约定的下次续约或延期之前，任何影响商业条款（例如，费用）的云服务变更均不会生效。

#### 4. 数据保护

每项云服务产品均旨在保护客户输入到云服务中的内容。除帐户数据外，客户是包含在内容中的任何个人数据的唯一控制者，并且客户指定 IBM 作为此类个人数据的处理机构（根据欧盟指令 95/46/EC 中规定之条款）。除非交易文档中另有规定，否则 IBM 会将内容视为保密内容，仅在提供云服务所需的范围内向 IBM 员工和合同工披露内容。IBM 将在云服务到期或取消时归还或销毁这些内容，或者根据客户请求提前归还或销毁这些内容。IBM 可能对客户请求执行的某些操作（如使用特殊格式交付内容）收费。

每项云服务产品的交易文档描述该云服务的安全功能和特性。通过使用云服务，即表示客户确认云服务满足客户的需求和处理指令。在 IBM 发现任何未经授权的第三方访问客户内容时，将向客户提供通知，并且将尽商业上的合理努力修复发现的安全漏洞。如果客户的内容丢失或损坏，IBM 将协助客户从可用的最后一次兼容格式备份副本中将丢失或损坏的内容恢复至云服务。

IBM 可以使用遍布全球的处理机构和子处理机构（包括人员和资源）来交付云服务。IBM 可以跨境传输客户的个人数据，包括传输至欧洲经济区（EEA）以外。可以处理云服务产品内容的国家或地区列表可以在以下地址找到 [www.ibm.com/cloud/datacenters](http://www.ibm.com/cloud/datacenters)，或如交易文档中。可根据请求提供子处理机构的列表。

在任一方请求时，IBM、客户或其关联公司可根据法律要求签署其他协议，例如根据 EC 2010/87/EU 决议制定的未经修改的标准 EU 模型条款协议（可选条款已移除），以保护内容中包含的个人数据。各方同意（并确保各自的关联公司同意）此类其他协议将遵守本协议的条款。

IBM、其关联公司及第三方供应商无论在何处开展业务，均可以处理、存储和使用帐户数据，以便启用产品功能，管理使用情况，对体验进行个性化处理以及支持或改善对云服务的使用。帐户数据是提供给 IBM 或由 IBM 收集的有关客户或其用户的所有信息（包括通过跟踪和其他技术，如 cookie 所获得的信息。可能会包括个人数据），IBM 将依照 IBM 在线隐私声明 <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/>（或同等的 IBM 国家或地区版本）处理这些信息。

#### 5. 遵纪守法

各方负责遵守：i) 适用于其业务和内容的法律和法规，以及 ii) 与进口、出口和经济制裁相关的法律和法规，包括那些美国的禁止或限制（无论直接或间接地）向（或为）特定国家、特定目的、特定最终用户出口、再出口、转让产品、技术、服务或数据的法律和法规。客户对 IBM 产品和服务的使用以及非 IBM 产品和服务的使用负责。

## 6. 暂停和终止

如果 IBM 发现客户存在严重违反其义务、安全违规或违反法律法规的情况，那么 IBM 可以暂停、撤销或者限制客户对云服务的使用。如果可在合理范围内对暂停原因加以补救，那么 IBM 将通知客户为恢复云服务所必须采取的措施。如果客户在合理时间内未能采取此类措施，IBM 将终止云服务。

## 7. 混合授权产品

对于指定为“混合授权”的云服务，客户被许可使用云服务并且在此类云服务中客户选择的环境中使用所标识的程序。作为混合授权的一部分，客户将能够获得所标识程序的技术支持和程序升级。只要客户继续订购云服务，那么就能够使用所标识的程序和技术支持以及程序升级。程序、支持和程序更新按 IBM Passport Advantage 国际协议 (Z125-5831-09) 题为“程序和 IBM 软件升级与支持”的条款章节或者适用的基本协议的同等条款以及以下修改提供：

- a. 在客户的云服务订购结束时，客户依据混合授权的所标识程序的许可以及技术支持和程序升级也将结束，并且客户同意及时从所有客户选中的计算环境中除去所有此类程序并销毁所有副本；
- b. 任何指定的退款保证不适用于所标识的程序；并且
- c. 客户所购买的混合授权服务产品的授权可划分为使用云服务和使用客户计算环境上的程序。但是，在任何指定的时间，不能超过客户 PoE 中指定的所购买的授权总数。如果客户使用超出 PoE 上指定的授权，那么将支付交易文档中指定的盘盈费用。

如果本部分的条款与 IPLA（包括 LI）的条款冲突，以本协议的条款为准。云服务随附的所标识的程序可能不包含特定的普遍可用的程序的所有特性或功能。

## 第 2 部分 - 国家或地区所需条款

以下国家或地区所需条款适用于指定的国家或地区并修改上述第 1 部分条款。

### 美洲

*在文档末尾添加新的“通用”部分以及以下规定：*

在美国和加拿大：

#### 8. 一般条款

基于接收 Cloud Service 收益的场所缴纳税款，如果此类场所与适用的附件或交易文档中列出的客户办公地址不同，那么客户始终负有将此类场所告知 IBM 的义务。

### 亚太

#### 4. 数据保护

*在第一段中，将第二句替换为以下语句：*

在马来西亚：

除帐户数据外，客户是包含在内容中的任何个人数据的数据用户，并且客户指定 IBM 作为此类个人数据的数据处理机构（根据《2010 年个人数据保护法令》中规定的条款）。

在新加坡：

除帐户数据外，客户是包含在内容中的任何个人数据的唯一控制者，并且客户指定 IBM 作为此类个人数据的中间处理机构（根据《新加坡个人数据保护法令》中规定的条款）。

在菲律宾：

除帐户数据外，客户是包含在内容中的任何个人数据的唯一控制者，并且客户指定 IBM 作为此类个人数据的中间处理机构（根据 RA10173 《2012 年数据隐私法令》中规定的条款）。

*在第二段中，在第 2 句末尾插入以下语句：*

在印度：

“，并且云服务的安全功能和特性根据适用的数据保护法律构成足够的安全措施。”

*在第三段中，将第二句替换为以下语句：*

**在马来西亚：**

IBM 可作为数据处理机构在马来西亚以外传输客户的个人数据。客户保证并表示，数据主体已同意在马来西亚以外传输个人数据。

*在第三段中，从第二句中删除以下短语：*

**在新加坡：**

“，包括传输至欧洲经济区 (EEA) 以外”

*在第四段中，将第一句替换为以下语句：*

**在新加坡：**

在任一方请求时，IBM、客户或其附属机构都将根据个人数据保护法律达成表单和内容中规定的此类其他协议。

*在本段落末尾添加，作为一个新段落：*

**在澳大利亚：**

如果 IBM 收集包含 1988 年《隐私法案》(Cth) 中定义的个人信息的帐户数据，那么客户确认已遵守《澳大利亚隐私原则》（《隐私法案》的附录 1）的通知、收集和披露需求。

**在新西兰：**

如果 IBM 收集包含 1993 年《隐私法案》所定义个人信息的帐户数据，那么客户确认其已遵守《隐私法案》的通知、收集和披露需求。

## **EMEA**

### **4. 数据保护**

*在第一段中，将短语“欧盟指令 95/46/EC”替换为：*

**在以色列：**

“1981 年的《以色列隐私保护法》和适用的法规”。

*在第二段中，将第一句替换为以下内容：*

**在瑞典：**

每项云服务的附件或交易文档都描述了 IBM 将实施的云服务的技术和组织安全功能和特性。

*在第二段中，在第 2 句末尾插入以下语句：*

**在德国、奥地利和瑞士：**

“，并且云服务的安全功能和特性根据适用的数据保护法律构成足够的安全措施。”

*将以下内容添加到第二段的末尾：*

**在瑞典：**

IBM 将依据客户书面请求向客户提供有关云服务的安全措施的最新证书、报告和其他合理的可用文档

*在第三段中，在第 2 句开头插入以下语句：*

**在德国和奥地利：**

“出于此目的，”

*在第三段末尾添加以下语句：*

**在意大利：**

IBM 将进行合作，以便客户将 IBM 分包商和关联公司指定为数据处理机构。

*在第五段末尾添加以下语句:*

**在西班牙:**

“如果向以下地址提交请求，IBM 将遵循访问、更新或删除联系信息的要求：IBM, c/ Santa Hortensia 26-28, 28002 Madrid, Departamento de Privacidad de Datos”。