

## IBM Cloud Service 描述

### IBM Performance Management (SaaS)

以下是贵方订单的服务描述：

#### 1. Cloud Service 描述

以下的 1.1 节至 1.3 节描述了使用 Cloud Service 可订购的基本产品。订单文档中指定了您已订购的产品。为使用本 Cloud Service，订单文档将包括 IBM 向您提出的报价和您从 IBM 接收的权利证明 (PoE)，以确认是否配置了 Cloud Service，同时规定 Cloud Service 期限的开始和结束日期。

##### 1.1 IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) 提供最终用户体验和资源监控，以向用户就应用程序问题提供警报并帮助他们快速、高效地解决问题。

Entry 用户具有以下能力：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 使用户能够查看应用程序的运行状况，并深入挖掘内容以了解更多详细信息，如相关事件以及与该应用程序相关的组件的 KPI。
- 自动发现和定义可修改或除去的应用程序结构。
- 自动安装和配置代理程序，基本无需手动干预。
- 使用户能够确定应用程序的真正最终用户体验，并且将响应分解到组件级别。
- 使用户能够查看所有受监控资源的关键运行状况指标。
- 使用户能够创建和修改阈值，以直观地发现问题并接收警报。

##### 1.2 IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) 提供深度诊断信息，以查明应用程序性能问题的根本原因，以便能够快速解决问题。

Diagnostics 用户具有以下能力：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 使用户能够查看应用程序的运行状况，并深入挖掘内容以了解更多详细信息，如相关事件以及与该应用程序相关的组件的 KPI。
- 自动发现和定义可修改或除去的应用程序结构。
- 自动安装和配置代理程序，基本无需手动干预。
- 使用户能够查看所有应用程序服务器的关键运行状况指标。
- 将性能分解到代码级别，包含关键诊断信息，如上下文数据和堆栈跟踪。

##### 1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) 提供最终用户体验、交易跟踪和资源监控，以向用户就应用程序提供警报并帮助他们快速、高效地解决问题。

用户能够进行下列操作：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 使用户能够查看应用程序的运行状况，并深入挖掘内容以了解更多详细信息，如相关事件以及与该应用程序相关的组件的 KPI。
- 自动发现和定义可修改或除去的应用程序结构。
- 自动安装和配置代理程序，基本无需手动干预。
- 用户可使用交易跟踪功能识别所有受监控的浏览器、Web 服务器和应用程序服务器中的应用程序性能瓶颈。
- 使用户能够确定应用程序的真正最终用户体验，并将受支持的移动和桌面浏览器用户看到的响应时间分解到组件级别。
- 使用户能够查看所有受监控资源的关键运行状况指标。

- 使用户能够创建和修改阈值，以直观地发现问题并接收警报。
- 基于 IBM Application Performance Management (SaaS) 警报，支持自动生成服务请求，以解决 IBM SmartCloud Control Desk 中的问题。
- 支持将 IBM Application Performance Management (SaaS) 事件集成至 IBM Tivoli NetcoolOMNIBus。

## 2. 安全描述

IBM 将实施和维护本部分描述的实践和过程。

### 2.1 安全策略

IBM 将维护发布给 IBM 员工的隐私和安全策略。IBM 要求支持 IBM 数据中心的人员参加隐私和安全教育培训。我们拥有一支信息安全团队。我们每年都将复查和重新评估 IBM 的安全策略和标准。IBM 安全事件将根据全面的事件响应过程得到处理。

### 2.2 访问控制

根据职责分工原则，仅允许经过授权的 IBM 支持代表根据需要访问客户数据。IBM 员工使用中间“网关”管理主机的双重认证。访问客户数据时，所有连接均为加密通道。所有往来托管环境的对客户数据的访问和数据的传输都将记入日志。

### 2.3 服务集成和可用性

对操作系统和应用软件的修改由 IBM 的变更管理流程监管。对防火墙规则的更改也由变更管理流程监管，并在实施前由 IBM 的安全人员审查。IBM 将全天候监控数据中心资源。经过授权的管理员和第三方供应商将定期进行内部和外部漏洞扫描，以帮助检测和解决潜在的系统安全风险。所有 IBM 数据中心均已使用了恶意软件检测（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）系统。IBM 数据中心服务支持在公用网络上传输数据的各种信息交付协议。如 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 和站点到站点的 VPN 等。传输之前将对针对非现场存储的备份数据进行加密。

### 2.4 活动日志记录

IBM 将保留系统、应用程序、数据存储库、中间件以及能够进行日志记录活动并对其进行配置的网络基础结构设备的活动日志。为了尽可能降低篡改出现的可能性并启用中央分析、警报和报告功能，将在中央日志存储库中实时记录活动日志。将对数据进行签名以防止篡改。我们将对日志进行实时分析，并通过周期性分析报告检测异常行为。如果出现异常，操作人员将收到警报，并在需要时联系全天候待命的安全专家。

### 2.5 物理安全

IBM 坚持贯彻物理安全标准，旨在限制对 IBM 数据中心的未经授权的物理访问。IBM 数据中心只存在受限制的访问点，这些访问点由双重认证控制，并由监控摄像头监控。只有拥有批准访问权限的授权员工才能进入。操作人员将验证批准，并发放门禁卡，以授予必要的访问权限。获得此类门禁卡的员工必须交回其他门禁卡，并且在活动期间只能拥有数据中心的门禁卡。门禁卡的使用情况将记入日志。非 IBM 访问者在进入场所时需要登记，在场所中需要有相关人员陪同。收发区、装卸台和其他未经授权的人员可能进入场所的入口都受到控制和隔离。

### 2.6 合规性

IBM 检查与安全和隐私相关的活动，以验证其是否符合 IBM 业务需求。IBM 团队将定期执行评估和审计，以确认是否符合其信息安全策略。IBM 员工和供应商员工每年开展员工安全教育和培训。我们每年将提醒工作人员他们的工作目标和责任，以履行商业道德操守、保密性和 IBM 的安全义务。

## 3. 服务级别承诺

IBM 为该 Cloud Service 提供以下服务级别协议 (SLA)。您了解此 SLA 并不构成对您的保证。

### 3.1 定义

- a. “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。
- b. “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。
- c. “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。

- d. “约定的月份”表示在该服务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 12:00 起至当月最后一天晚上 11:59 止。
- e. “客户”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，在提交索赔时有权使用服务，并且不存在没有履行任何主要义务的情形，包括付款义务。
- f. “停机时间”表示该服务的生产系统处理停止，并且您的所有用户均无法使用具有相应许可权的服务的所有方面的时间段。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”。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、集成、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。
- g. “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。
- h. “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。
- i. “计划内的系统停机时间”表示出于系统维护或系统更新目的而安排的服务中断，诸如（但不限于）应用发行版、补丁或热修订的情况。
- j. “服务”表示该 SLA 适用的 IBM Performance Management (SaaS) 生产实例，如本“服务描述”中首页所示。该 SLA 分别适用于各单项服务，而非各服务组合。
- k. “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。

### 3.2 可用性积分

- a. 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。
- b. 您的授权联系人必须在受索赔的“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. 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。
- d. IBM 将在内部计算每个“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。对于每一项有效的索赔，IBM 将基于下表，根据每个“约定的月份”期间的总体可用性应用适用的最高“可用性积分”。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。
- e. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格销售的个别服务），“可用性积分”的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格计算，而非基于每个单项服务的每月订购费用进行计算。在任何“约定的月份”中，只能就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。
- f. 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 支付的总年度服务费用十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。
- g. 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。
- h. 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。

### 3.3 服务级别

约定的月份内的服务可用性

可用性 (在“约定的月份”期间)	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)
低于 99.8%	2%
低于 98.8%	5%
低于 95.0%	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 432 分钟

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 432 \text{ 分钟停机时间} = 42,768 \text{ 分钟} \\ \hline 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \end{array}$	$\begin{array}{r} = 2\% \text{ 可用性积分, 针对 } 99.0\% \\ \text{在约定的月份内实现 } 99.86\% \text{ 的可用性} \end{array}$
--	--

### 3.4 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。
- 非生产实例，包括但不限于测试、灾难恢复、培训、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。
- 服务、程序、支持在客户系统或第三方提供的系统上运行的软件或代理。
- 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。

## 4. 权利和计费信息

### 4.1 收费计量

Cloud Service 产品将根据以下标准出售：

- “平均受管虚拟服务器”是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。服务器是一台物理计算机，由处理单元、内存和输入/输出功能组成，并且该服务器为一个或多个用户或客户机设备执行所请求的过程、命令或应用程序。如果使用了机架、刀片机箱或其他类似的设备，那么具有所需组件的每台可分离的物理设备（例如一台刀片服务器或安装在机架上的设备）其本身均被视为是一台独立的服务器。虚拟服务器是通过对物理服务器可用的资源进行分区而创建的虚拟计算机，也可以是未分区的物理服务器。客户必须获取足够的平均受管虚拟服务器权利以涵盖客户的订单文档中指定的评估期间 Cloud Service 所管理的平均虚拟服务器数。

### 4.2 费用和计费

Cloud Service 的应付金额在订单文档中指定。

### 4.3 部分月度费用

部分月度费用是按比例收取的日费率。部分月度费用以从 IBM 通知您可访问 Cloud Service 产品服务之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

### 4.4 盘盈费用

如果评估期间您对 Cloud Service 的实际使用超出了订单文档的 PoE 部分所声明的权利，那么将按照订单文档中的规定向您开具盘盈账单。

## 5. 期限和续约选项

### 5.1 期限

Cloud Service 期限自 IBM 通知您可访问订单文档中描述的 Cloud Service 之日开始。订单文档的 PoE 部分将确认期限开始和结束的准确日期。在期限内，允许您联系 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴来提高您对 Cloud Service 的使用级别。我们将在订单文档中确认提高的使用级别。

### 5.2 Cloud Service 期限续约选项

您的订单文档通过将期限指定为以下一项，规定 Cloud Service 在期限结束时是否续约：

#### 5.2.1 自动续约

如果订单文档规定您的续约自动进行，那么您可以在订单文档中所规定期限的到期日期前至少 90 天，以书面请求方式终止到期的 Cloud Service。如果 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期期限将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始期限相同。

#### 5.2.2 持续计费

当订单文档表明您的计费连续进行时，您将能够在期限终止后继续访问 Cloud Service 并且将在持续计费基础上对 Cloud Service 的使用收到账单。要终止使用 Cloud Service 并停止持续计费过程，您必须提前 90 天向 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴提供请求取消您 Cloud Service 的书面通知。在取消访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向您开具账单。

#### 5.2.3 需要续约

当订单文档声明续约类型为“终止”时，Cloud Service 将在期限结束时终止，并且将除去您对 Cloud Service 的访问。要在结束日期之后继续使用 Cloud Service，您必须通过您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的预订期限。

## 6. 技术支持

订购周期中包含对 Cloud Service 的技术支持。

**电子邮件支持和 SaaS 支持门户网站开放时间如下：**

美国东部标准时区，星期一 - 星期五（节假日除外）早 8:00 点 – 晚 8:00 点

支持热线：1-855-221-1166（美国）。

电子邮件：[support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**非办公时间和系统故障支持：**

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间和系统故障支持。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	<b>关键业务影响/服务故障：</b> 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	<b>重大业务影响：</b> 服务的业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 个工作日内	周一到周五的工作时间
3	<b>轻微业务影响：</b> 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 个工作日内	周一到周五的工作时间
4	<b>极小业务影响：</b> 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

## 7. 支持软件

该 Cloud Service 服务产品可能包含支持软件。您仅可以在与 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用支持软件，有效期为 Cloud Service 的期限。只要支持软件包含样本代码，您即具备开展样本代码派生工作并按照

该授权使用的额外权利。支持软件根据 SLA（如果有）提供，作为 Cloud Service 的一项组件，并受适用许可协议的约束。

该 Cloud Service 服务产品包括以下由 IBM 提供的支持软件：Monitoring Agent for Linux OS、Monitoring Agent for Windows OS、Monitoring Agent for Unix OS、Monitoring Agent for Linux KVM、Monitoring Agent for Ruby、Monitoring Agent for MongoDB、Monitoring Agent for MySQL、Monitoring Agent for WebSphere Applications、Monitoring Agent for PHP、Monitoring Agent for Python、Monitoring Agent for PostgreSQL、Monitoring Agent for .NET、Monitoring Agent for Tomcat、Monitoring Agent for Node.js、Integration Agent for Netcool/OMNIBUS 和 Response Time Monitoring Agent。可以逐步添加其他代理，并且本协议也将涵盖这些代理。

对于指定为“Step-up for existing Customers”(Step-up SaaS) 的 IBM SaaS 服务产品，以下支持软件由 IBM 提供：IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers、IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers 和 IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers。

## 8. 其他信息

### 8.1 Step up 限制

对于指定为“Step-up for existing Customers”（“Step-up SaaS”）的 IBM SaaS 产品，客户必须预先购买 Step-up SaaS 产品名称中指定的关联 IBM 程序的相应许可权利。例如，购买 IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers 的客户必须具有关联的 IBM 程序 IBM Tivoli Monitoring 的许可权利。客户对于 Step-up SaaS 的权利不应超过客户对于关联 IBM 程序的权利。

购买 Step-up SaaS 时，客户不得在内部安装环境中使用相同的关联 IBM 程序许可权利以及 Step-up SaaS 权利。例如，如果客户具有 23 份针对关联 IBM 程序的受管虚拟服务器权利，并且购买了 10 份 Step-up SaaS Average Managed Virtual Server 权利，那么客户可通过 IBM SaaS 环境监控 10 个 Step-up SaaS Average Managed Virtual Server，并通过内部安装的软件监控 13 个 Managed Virtual Server。

Step-up SaaS 不包含针对关联 IBM 程序的升级和支持。客户表示，自己已购买适用的 (1) 许可权利和 (2) 针对关联的 IBM 程序的升级和支持。在 Step-up SaaS 的订购周期内，客户必须保持将 Step-up SaaS 权利与 IBM 程序权利的最新升级和支持一起使用。如果使用关联 IBM 程序的客户许可或对关联 IBM 程序的客户升级和支持终止，那么客户使用 Step-Up SaaS 的权利也将终止。

### 8.2 派生的获益场所

按您识别为因 Cloud Service 而获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非您向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 Cloud Service 时列为主要获益场所的业务地址应用税项。您负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。