

## IBM Control Desk on Cloud

### 1. Cloud Service

IBM Control Desk Management on Cloud 是一种企业资产管理解决方案，包括或支持以下流程和功能：

- 企业资产管理 - 跟踪和管理整个资产生命周期中的资产和位置数据。
- 工作管理 - 管理计划内和计划外的工作活动，从初始请求到完成和记录。
- 合同管理 - 支持购买、出租、租赁、保修、劳动率、软件、主合同、一揽子合同和用户定义的合同。
- 库存管理 - 跟踪和管理资产相关库存的详细信息，包括质量、位置、使用和价值。
- 采购管理 - 支持多个采购阶段，例如直接采购和补充库存。
- 服务管理 - 定义服务产品、确定服务级别协议 (SLA)、监控服务级别交付和实施升级程序。

### 2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降级 Cloud Service 的安全性。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港认证。

### 3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。本 SLA 并不是一项保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

#### 3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，提出因未满足 SLA 的索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，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 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

#### 3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

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)
低于 99.8%	2%
低于 98.8%	5%
低于 95.0%	10%

\* 如果 Cloud Service 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 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。

“可用性”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小数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 432 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 432 分钟停机时间 = 42,768 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.0% 的可用性
<hr/> 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	

## 4. 技术支持

订购周期中提供对 IBM Control Desk on Cloud 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> 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期限。	在 2 个工作小时之内	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 个工作小时之内	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

## 5. 权利和计费信息

### 5.1 收费标准

Cloud Service 根据“交易文档”中指定的以下费用标准之一出售：

- a. **授权用户** - 获取 Cloud Service 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 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。
- b. **并发用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。并发用户是指在任何特定时间点访问 Cloud Service 的人员。不管该人员是否多次同时访问 Cloud Service，只会将该人员视为单个并发用户。客户必须在“客户 PoE”或“交易文档”中所指定的评估期间，为每位同时访问 Cloud Service 的“并发用户”获取一份权利，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、设备或应用服务器）访问 Cloud Service。

- c. **实例** - 获取 **Cloud Service** 时所采用的一种计量单位。实例是对 **Cloud Service** 特定配置访问。必须针对在评估期间可访问和使用的每个 **Cloud Service** 实例获取足够的权利。

## 5.2 费用和计费

**Cloud Service** 的应付金额在交易文档中指定。

## 5.3 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。

## 5.4 盘盈费用

如果在评估期间，客户对 **Cloud Service** 的实际使用超出了 **PoE** 或交易文档所声明的权利，那么将按照交易文档中规定的价格，每月向客户 开出超额使用账单。

客户负责监控其当前订单上分配的资金，每当费用增加和/或减少额超出了分配的资金时，都发出修改建议。尽管修改需要增加资金，但客户仍负责为每月的供应和使用支付发票。

## 6. 期限和续约选项

**Cloud Service** 期限自 **IBM** 通知客户可访问 **PoE** 中记录的 **Cloud Service** 之日算起。**PoE** 将指定 **Cloud Service** 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 **90** 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 **PoE** 中指定的期限对 **Cloud Service** 自动续约。

对于持续使用，在客户提前 **90** 天发出终止书面通知之前，**Cloud Service** 将以月为单位继续有效。**Cloud Service** 的有效期将于 **90** 天期限过后的日历月末终止。

## 7. 支持软件

此 **Cloud Service** 包括支持软件，只能在 **Cloud Service** 期限内与客户对 **Cloud Service** 的使用相关联的情况下使用该软件。