

IBM Blueworks Live

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

IBM Blueworks Live 是一个软件即服务解决方案，为捕获、记录、建模和优化业务流程和决策提供协作的环境。

Cloud Service 根据以下授权用户访问权类型销售：

- a. 编辑人员用户可以访问所有产品功能部件和功能。编辑人员用户可以协作创建、图解和更改业务流程和决策模型。
- b. 贡献者用户可查看、评论业务流程和决策模型并向其添加文档。贡献者用户无法创建或编辑业务流程模型或业务决策模型。
- c. 查看者用户可以查看共享的业务流程模型。查看者用户无法参与、评论工作或向其贡献内容，并且无法访问空间、博客或活动流。

编辑人员和贡献者用户权利单独出售。查看者用户权利可以打包（每包 500 个权利）。客户必须至少指定一个编辑人员用户或一个贡献者用户作为 Cloud Service 管理员。管理员拥有管理特权，包括监控所获取的用户权利数量和类型及已部署权利总数的能力。

管理员和编辑人员用户可以邀请新用户访问 Cloud Service。每个指定为编辑人员、贡献者或查看者的用户占该用户类型的一个已购买权利。当用户不再需要访问 Cloud Service 时，特定用户类型权利可能永久性分配给其他需要相同用户访问类型的用户，或者可以在将来需要时进行分配。如果指定用户类型的所有权利均已分配，客户必须获取适用用户类型的其他权利，以向新用户授予访问权。Cloud Service 跟踪每个用户类型的权利数量，并且不支持超出获取的权利数量的访问。

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低 Cloud Service 的安全性。

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 (3) 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 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	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
< 99%	2%
< 97%	5%
< 95%	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%。IBM 将直接向客户应用折扣。

“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 style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内可用性 98.8%
---	-----------------------------

4. 技术支持

通过电子邮件和在线问题报告系统提供 Cloud Service 技术支持。在位于以下地址的 IBM 软件即服务支持手册中提供了有关技术支持服务产品的信息：<https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>。技术支持随附于 Cloud Service，不可作为独立产品使用。

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
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 个工作小时内
2	重大业务影响： 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止日期。	在 2 个工作小时之内
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
4	极小业务影响： 查询或非技术请求。	在 1 个工作日之内

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收费标准提供：

- **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。

5.2 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。

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。