

IBM Workload Automation on Cloud

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择。

1.1.1 IBM Workload Automation on Cloud

IBM Workload Automation on Cloud 是一种服务管理解决方案，使客户对业务流程进行一次细节建模，允许自动定义工作流程，使其能够以无人照管的方式运行，这样就能在每次需要时运行这些工作流程。人为干预需求的减少，提高了执行效率，并可对大量已执行过程进行高级监管。个人流程执行元素被称为作业。它们描述在系统或应用程序上执行的活动。IBM Workload Automation on Cloud 能够：

- a. 将作业合并到流中，并在流中的任何点附加条件；
- b. 在指定时间自动执行作业；并且
- c. 以概括性视图展现作业和流，可在此对其进行监控和操作。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Workload Automation on Cloud Step up for Existing Customers

IBM Workload Automation on Cloud Step up for existing Customers 是一种为先前已从 IBM 或 IBM 授权的第三方获得 IBM Workload Automation 程序升级与支持的客户购买云服务的可选方式。

2. 数据处理与保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据处理与保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 将适用。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1386255001176>

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性问题的在 IBM 的云服务支持手册 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- “作业”是云服务内部不能进一步分割的对象，表示包含由云服务管理或处理的所有子过程的计算过程。

4.2 远程服务费用

无论是否使用远程服务，远程服务都将在购买之日起 90 天后到期。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 支持软件

云服务包含以下支持软件：

- IBM HTTP Server 8.5.5.12

5.2 非 IBM 服务（“按现状”提供）

- SendGrid