

IBM Business Process Manager 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 Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud 是一种软件即服务解决方案，提供业务流程管理平台，用于全面了解和管理业务流程。云服务包括流程设计、执行、监控和优化功能。

向客户为其购买权利的用户提供了以下基本功能。

- a. 操作环境 - 提供具有专用开发、测试和生产运行时环境并具备以下特征的单个实例：
 - 1) 开发环境 – 至少包含一个集群成员的虚拟 **Process Center Advanced** 环境。开发环境容量基于缺省作者数量以及购买的云服务实例的任何其他作者数量。
 - 2) 测试环境 – 包含一个集群成员的虚拟 **Process Server Advanced** 环境。测试环境容量基于购买的云服务实例的授权用户或并发用户数量。
 - 3) 进程运行时环境 – 至少包含两个集群成员和一个高度可用数据库集群的高度可用的虚拟 **Process Server Advanced** 环境。它提供了生产就绪环境。进程运行时环境容量基于购买的云服务实例的授权用户或并发用户数量。
- b. 云服务 Web 站点 - 提供一个 Web 站点，供用户访问操作环境和管理功能，以便配置和管理云服务。
- c. 虚拟专用网 (VPN) – 提供可选的基于软件的单一 VPN 连接，用于保护和加密从云服务到云服务外部系统的出站通信。有关 VPN 的信息将根据客户的书面请求通过支持凭单提供。
- d. 电子邮件通知 - 提供通知功能，向用户通知有关其云服务访问权和密码的更改，也向管理员通知有关云服务状态和计划的变更。
- e. 自动联机备份 - 执行可用于自动恢复云服务的日常备份。备份进行加密并存储在相同全球区域的另一个数据中心位置。
- f. 自动监控和恢复 - 监控云服务的可用性，如果云服务无响应或不可访问，那么会执行恢复操作。
- g. 安排服务更新 – 每 30 到 90 天，对云服务进行维护和功能更新。IBM 将在计划的服务更新之前，提前两周通知帐户管理员。对于有关 IBM Business Process Manager 版本升级的主要更新，IBM 将与客户协调升级开发环境，支持客户在升级进程运行时环境之前测试新版本。客户负责在开发环境中测试任何新版本的流程应用程序，并在 30 天之内向 IBM 提供关于任何问题的反馈。
- h. 帐户管理员 - 具有能够访问操作环境的用户登录名和密码，可以管理用户对操作环境的访问权，以及指定和删除用户角色。可为多个用户授予帐户管理员访问权。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

云服务为其他用户提供购买选项，用于访问和使用 IBM Process Designer 和/或 IBM Integration Designer 支持软件。

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

云服务为获得额外的非生产使用的测试环境提供购买选项。每种测试环境均提供单独的虚拟进程服务器环境。该环境的容量基于购买的测试环境用户数量。

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

云服务为获得额外的生产或非生产使用进程运行时环境提供购买选项。该环境的容量基于购买的进程运行时环境用户数量。

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

此云服务提供了高级可用性的购买选项，通过扩展基本云服务的功能来防范影响多个组件的更严重问题，或者甚至可能因断电或连接中断导致整个数据中心损失的问题。过为客户的主动生产解决方案提供主数据中心，以及作为镜像生产解决方案备份的辅助数据中心来改进灾难恢复流程。从战略角度出发，备份数据中心与主数据中心设置在不同的大都市区域。数据和配置信息从主实例复制到备份实例，以便两者保持同步，仅可能会出现几分钟的数据丢失（恢复点目标 - RPO）。发生灾难时，启用备份实例成为主实例，以相同级别的功能和容量继续进行业务操作，直至可复原主解决方案为止。该选项需要购买 IBM Business Process Manager on Cloud 次要实例。此次要实例和该选项的大小必须调整为与客户主实例包含的用户数量相同。

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

此云服务提供了用于额外进程运行时环境的高级可用性购买选项。针对客户的主实例内包含的任何额外进程运行时环境，必须购买该选项。该选项需要购买 IBM Business Process Manager on Cloud 次要实例，其额外进程运行时环境的数量必须与主实例相同。此云服务的大小必须调整为与客户主实例内分配到额外进程运行时环境的用户数量相同。

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

云服务提供一个购买选项，用于为 BPM 内部数据库和嵌入式文档存储获得额外的存储空间。存储量（不同虚拟系统的 GB 增量不同）既可应用于单一环境，又能拆分到云服务实例中的多个环境。

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

当流程解决方案的内存需求超出为所购买用户数提供的 计算容量时，云服务提供额外内存的购买选项。内存量（16GB 增量）既可应用于单一环境，又能拆分到云服务实例中的多个环境。

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

将向客户收取一次性设置费用，用于配置基本 BusinessProcess Manager on Cloud 服务。

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

将向客户收取一次性设置费用，用于配置每个已建立的测试环境。

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

将向客户收取一次性设置费用，用于配置每个已建立的进程运行时环境。

1.3 加速服务

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional 服务可通过在线 ODC 门户网站为最多五 (5) 个开发者（订户联系人）提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器 and 资产，以与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问以提交请求。订户联系人可以请求 BPM on Cloud 所有方面的帮助，包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise 服务可通过在线 ODC 门户网站为最多十 (10) 个开发者（订户联系人）提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器 and 资产，以与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问，从而在订购周期内提交请求。订户联系人可以请求 BPM on Cloud 所有方面的帮助，包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。订户联系人可以与 IBM ODC 接洽，就双方商定的工作产品可交付项寻求帮助，限定起点和终点，每个订购月最多提供 24 小时的帮助。工作产品交付件可能包含特定模式示例或生产就绪解决方案代码方面的帮助。订户经理和/或联系人还将与 IBM ODC 客户支持领导一起参与每周的进展电话。要获取有关每个订购月份内超过 24 小时的工作产品交付件的帮助，IBM 可与客户协定通过单独书面协议提供此类帮助。

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

云服务提供一个购买选项，增加这些服务产品随附的 ODC Professional 或 Enterprise 开发人员的数量限额。

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services 可帮助将 BPM 应用程序从内部部署的 BPM 环境迁移至云平台上的 BPM。迁移评估包括如下活动：如对现有系统硬件和软件配置进行分析、对现有 BPM 应用程序进行分析（包括版本兼容性），以及对最有益的迁移选项进行评估。迁移规划和交付包括如下活动：帮助制定迁移计划和帮助利用工件迁移和按应用迁移工具来交付迁移。此订购包括每个订购月份内最长 30 小时的迁移活动和无限制的问答支持。针对此订购将远程开展工作（使用诸如屏幕共享之类的工具）。要获取有关每个订购月份内超过 30 小时的工作产品交付的帮助或者需要开展非远程工作，IBM 可与客户协定通过单独书面协议提供此类帮助。

2. 数据处理和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据处理和保护数据表”（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=1413347452462>

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：

- 授权用户是可以通过任何方式和途径，直接或间接（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问云服务的唯一用户。

- 并发用户是在任何特定时间点，可通过任何方式和途径，直接或间接（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时访问云服务的用户数量。多次同时访问云服务的人员，只会被视为单个并发用户。
- 互动是与云服务相关的专业或培训服务。
- 千兆字节 (GB) 定义为在云服务中处理、使用、存储或配置的 2 的 30 次方个字节的数据。
- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。

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：

云服务需要使用客户下载至客户系统的支持软件，以方便云服务使用。客户只能在云服务期限内在与云服务的使用关联的情况下使用支持软件。

云服务随附的支持软件为：

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

设计器工具访问权

客户可以访问并下载支持软件 IBM Process Designer 和/或 IBM Integration Designer 以开发流程应用程序。此类支持软件在客户桌面系统上运行，并远程连接到云服务。

设计器工具用户限制

云服务允许最多五 (5) 个云服务用户访问和使用 IBM Process Designer 和/或 IBM Integration Designer 支持软件。

5.2 链接到第三方 Web 站点或其他服务

如果客户或云服务用户将“内容”传输到通过云服务链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和云服务用户应向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

5.3 基准测试

客户可以将云服务或其子组件的任何基准测试结果透露给任何第三方，前提是客户 (a) 公开披露基准测试中使用的完整方法（例如，硬件和软件设置、安装过程及配置文件），(b) 使用 IBM 或提供 IBM 产品的第三方（第三方）提供的可用于云服务的最新适用的更新、补丁和修复，在指定的操作环境中运行云服务以执行客户基准测试，以及 (c) 遵循程序文档以及程序的 IBM 支持 Web 站点上提供的任何及所有性能调优和“最佳实践”指导。如果被许可方发布云服务的任何基准测试结果，那么即使客户与 IBM 或第三方之间的任何协议中存在任何相反规定，IBM 和第三方都将有权发布有关客户产品的基准测试结果，前提是 IBM 或第三方遵循客户产品测试中的上述 (a)、(b) 和 (c) 要求。

5.4 加速器和样本资料

云服务可能包含源代码形式的一些组件（源组件）和其他标识为“样本资料”的资料。客户可以复制和修改源组件和样本资料以仅供内部使用，但前提是客户不得更改或删除源组件或样本资料中包含的任何版权信息或声明。IBM“按现状”提供源组件和样本资料，不带任何支持义务，不作任何种类的明示或默示的保证，包括所有权、不侵权或不中断保证，以及默示的有关适销性以及适用于某种特定用途的保证和条件。