

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户或 Cloud Service 接收方。

### 1. Cloud Service

下面介绍 IBM 提供的 Cloud Service 服务产品。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud Service) 可提供：

- a. 高速归档
  - 装入、索引和归档应用程序生成的打印输出，例如，报告、账单、报表、策略、收益说明、付款/信用交易等。
  - 灵活处理多份文档中的大量数据文件
  - 支持各种文件格式，包括 PDF、AFP、LineData 和 XML
- b. 自动索引
  - 装入并索引在云中的程序，自动从报告、报表等中抽取元数据，并填充关系数据库中的索引字段以提高搜索和检索效率。
- c. 高效使用存储空间
  - 压缩已归档的数据，以便高效使用存储空间。
- d. 归档到期文档
  - 为进一步优化存储空间的使用，可以将业务策略定义为基于报告/报表等的类型将已归档数据自动设置为已到期。
- e. 符合 XML 标准的银行交易归档
- f. 通过 Web 和移动方式访问已归档报表、报告等。
- g. 可以启用全文本搜索。
- h. 定期将报告分发给指定内部用户
- i. 将生产数据复制到辅助位置，以支持灾难恢复
- j. 在双数据中心间配置安全的单租户专用基础架构，实现了高可用性
- k. 24x7 式生产环境监控

通过购买所需的 IBM Content Manager OnDemand on Cloud 权利（如下所述），您可以获得上述所有功能部件。

### 1.2 所需权利

客户必须根据以下定义来购买基础服务产品和存储器权利订购。

#### 基础服务产品权利

- 每个基础服务产品均表示在指定时间段内处理一定量的数据和用户操作的能力，如下所述。此能力描述旨在充当准则，帮助客户针对期望的工作负载选择适合的配置，根据客户具体情况，实际结果可能有所不同。
- 每个基本服务产品实例包含最多 10 种不同的报告应用程序定义或报表定义的设置。可以通过购买额外的可选 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup 权利并支付额外费用来随时请求设置额外的报告应用程序定义/报表类型，如下所述。
- 每个基础服务产品实例都将包含一个开发环境，仅用于开发和测试。该开发环境不可用于生产目的。

客户必须购买额外 Content Manager OnDemand Storage 权利才能配合此配置使用。

### 1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

a. PDF 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Silver 配置会在 12 小时的期限内提供最多 50GB 数据的装入和索引。

b. AFP 和/或 Line Data 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Silver 配置会在 12 小时的期限内提供最多 900GB 数据的装入和索引。

c. 具有并行文档搜索/检索的 PDF 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Silver 配置会在 12 小时的期限内提供最多 30GB 数据的装入和索引 (含 60,000 次并行文档搜索和检索操作)。

d. 具有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或 Line Data 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Silver 配置会在 12 小时的期限内提供最多 500GB 数据的装入和索引 (含 60,000 次并行文档搜索和检索操作)。

### 1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Gold 服务产品提供的处理能力是 Content Manager OnDemand Silver 的 2 倍:

a. PDF 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Gold 配置会在 12 小时的期限内提供最多 100GB 数据的装入和索引。

b. AFP 和/或 Line Data 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Gold 配置会在 12 小时的期限内提供最多 1800GB 数据的装入和索引。

c. 具有并行文档搜索/检索的 PDF 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Gold 配置会在 12 小时的期限内提供最多 60GB 数据的装入和索引 (含 120,000 次并行文档搜索和检索操作)。

d. 具有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或 Line Data 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Gold 配置会在 12 小时的期限内提供最多 1 TB 数据的装入和索引 (含 120,000 次并行文档搜索和检索操作)。

### 1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Platinum 服务产品提供的处理能力是 Content Manager OnDemand Silver 的 5 倍:

a. PDF 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Platinum 配置会在 12 小时的期限内提供最多 250GB 数据的装入和索引。

b. AFP 和/或 Line Data 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Platinum 配置会在 12 小时的期限内提供最多 4.5 TB 数据的装入和索引。

c. 具有并行文档搜索/检索的 PDF 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Platinum 配置会在 12 小时的期限内提供最多 150GB 数据的装入和索引 (含 300,000 次并行文档搜索和检索操作)。

d. 具有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或 Line Data 文档装入和索引:

客户将文档提交到云上的指定登台区域后, Platinum 配置会在 12 小时的期限内提供最多 2.5 TB 数据的装入和索引 (含 300,000 次并行文档搜索和检索操作)。

## 1.2.4 存储权利

客户必须购买相应数量的 IBM Content Manager OnDemand Storage，才能配合所选基本服务产品实例进行配置。

## 1.3 可选功能部件

### 1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

客户可以随时购买额外的报告/报表或应用程序定义以进行所需的设置。每个请求权利提供设置最多 10 个报告/报表或应用程序输出定义。

### 1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

客户可以购买单个实例，以用于测试和开发目的。IBM Content Manager OnDemand Development Environment 只用于开发和测试。该开发环境不可用于生产目的。

- 开发环境不提供高可用性或灾难恢复。
- 开发环境未包含任意数量的报告/报表定义。客户可以购买 Content Manager OnDemand on Cloud Report / Application 输出定义。
- 开发环境随附 500GB 存储空间。如果需要更多存储空间，客户可以购买额外 IBM Content Manager OnDemand Storage 权利。

## 2. 安全描述

### 2.1 安全策略

IBM 拥有信息安全团队，并且对发布给 IBM 员工的隐私和安全策略进行维护。IBM 要求每年对员工进行隐私和安全培训。IBM 每年都会基于行业实践和 IBM 业务需求重新验证其安全策略。基于综合性事件响应过程来处理安全事件。IBM 坚持贯彻物理安全标准，只有经授权的人员才能进入 IBM 数据中心（包括受限的和受监控的访问入口）。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。

### 2.2 访问控制

经授权的 IBM 员工使用中间“网关”管理主机的双重认证。可以使用“IP 封锁”来预防美国禁运的国家或地区内已知遭利用的因特网站点和用户对其进行访问。对客户数据的访问和进出托管环境的数据传输都将记入日志。在支持此 Cloud Service 的 IBM 数据中心内禁止使用 WIFI。

Cloud Service 在 IBM 网络和客户场所之间传输数据时会对内容进行加密。

在等待数据传输时，Cloud Service 会对内容进行加密。

### 2.3 服务完整性和可用性

根据 IBM 变更管理流程来处理对操作系统、应用程序和防火墙规则的修改。对防火墙规则的更改由 IBM 安全人员在实施前予以审查。IBM 将全天候监控数据中心。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，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系统（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）。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。用于非现场存储的备份/复制数据经过加密后才可进行传输或设置为静态数据。

### 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 合规性

该 Cloud Service 目前并未经过美国-欧盟安全港认证。

IBM 每年都会在生产数据中心内执行行业标准 SSAE 16 审计（或同等审计），确保符合 IBM 信息安全策略。IBM 对用于提供 Cloud Service 的特定 SoftLayer 数据中心场所，每年都进行 SOC II 认证。IBM 的 SOC II 审查会对 SoftLayer 数据中心的物理设施运作方式的安全性、可用性和流程完整性进行审计。审计报告可应请求提供给客户及其审计人员。

### 3. 服务标准协议

IBM 根据交易文档上指定的内容，为该 Cloud Service 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 并不是一项保证。

#### 3.1 定义

- a. **可用性积分** - 指 IBM 将为经验证的索赔提供的赔偿。如果直接从 IBM 获取 Cloud Service，那么可用性积分将以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额形式应用。如果从 IBM 业务合作伙伴获取 Cloud Service，那么 IBM 将直接向客户提供折扣。
- b. **索赔** - 表示在约定的月份内未达到服务级别而由客户向 IBM 提交的索赔。
- c. **约定的月份** - 表示 Cloud Service 期限内的每个完整的日历月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 00:00 起至当月最后一天晚上 23:59 止。
- d. **停机时间** - 表示授权客户使用的 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段。停机时间不包含 Cloud Service 由于以下原因而不可用的时间段：
  - (1) 已安排或已发布的维护中断；
  - (2) 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
  - (3) 客户用于 Cloud Service 或任何第三方软件、硬件或其他技术的内容、设备或应用程序发生问题；
  - (4) 客户未能遵守所需的系统配置及未使用受支持的平台，或者客户系统管理、命令或编程出错；
  - (5) 客户导致的安全违规或者客户执行的任何安全测试；或者
  - (6) IBM 遵守客户或代表客户的第三方向 IBM 提供的任何设计、规范或指示信息。
- e. **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。

#### 3.2 可用性积分

为提出索赔，客户必须在首次发现事件影响客户使用 Cloud Service 的 24 小时内通过 IBM 技术支持帮助热线对各项事件记录 1 级严重性支持凭单（根据以下“技术支持”部分中的定义）。客户必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。

必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内对可用性积分提交“索赔”。

- a. 可用性积分根据停机持续时间计算，从客户报告停机时间开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用可适用的最高可用性积分，如下表中所示。

对任何“约定的月份”给与的可用性积分总分不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之五十。

#### 3.3 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)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* 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”（以百分比形式表示）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 - 440 分钟停机时间 = 42,760 分钟 <hr/> 总时间 43,200 分钟	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.98% 的可用性
---	----------------------------------

### 3.4 关于此 SLA 的其他信息

此 SLA 适用于客户公司，不适用于 Cloud Service 的用户所提交的索赔，也不适用于任何测试和试用服务。此 SLA 仅适用于生产用途的 Cloud Service。它不适用于非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发环境。

## 4. 技术支持

针对 Cloud Service 的技术支持通过电子邮件和在线门户网站提供，如下所述。技术支持随附于 Cloud Service，不可作为独立产品使用。

《IBM 软件即服务支持手册》中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。

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	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收费标准提供：

- a. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置的攻击。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- b. **太字节** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。1 太字节是 2 的 40 次方字节。客户必须获取足够的权利以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间 Cloud Service 所处理的太字节总数。
- c. **请求** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。请求是客户授权 IBM 执行服务的操作。根据服务，请求可以采用书面通知形式或者是通过电话、电子邮件或在线表单的支持请求。必须获取足够的权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间提交给 Cloud Service 的请求总数。

## 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。

## 5.3 按需应变费用

客户请求激活按需应变部分之后，将适用交易文档中指定的按需应变费用。

## 6. 期限和续约选项

### 6.1 期限

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。在期限内，客户可联系 IBM 或其 IBM 业务合作伙伴来提高对 Cloud Service 的使用级别，并且将在交易文档中确认提高情况。

### 6.2 期限续约选项

交易文档将指定以下一项适用于 Cloud Service 期限续约。

#### 6.2.1 自动续约

当续约自动进行时，Cloud Service 将自动续约交易文档中指定的期限（1 年期限或者与将要到期的原期限相同），除非客户在期限到期日期前至少 90 天书面通知终止。

#### 6.2.2 持续计费

当计费持续进行时，客户将能够在期限终止后继续访问 Cloud Service，并且将对使用持续收到账单。要终止使用 Cloud Service 并停止持续计费过程，客户必须提前 90 天发出书面的取消通知。将就取消月份结束时未支付的任何访问费用向客户开具账单。

#### 6.2.3 需要续约

当续约类型指定为“终止”时，Cloud Service 将在期限结束时终止并且客户访问也将结束。要在期限结束日期之后继续使用 Cloud Service，客户必须购买新的订购期限。

## 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。如果支持软件附有单独的许可协议，那么此类许可协议的期限也适用，受本部分所限制。在发生冲突时，本服务描述的条款优先于任何此类随附的许可协议。在 Cloud Service 到期或终止后，客户负责移除支持软件。

包含以下支持软件：

### **AFP Viewer:**

客户可以访问和下载 AFP Viewer。AFP Viewer 是 Web 浏览器插件，可供客户安装在用户的 Web 浏览器上，以便查看 AFP（高级功能打印）格式的文档。客户可以在以下用户的 Web 浏览器上安装 AFP Viewer：已为其设置 Web 访问并且需要访问和查看 AFP 格式的文档的用户。有关下载 AFP Viewer 插件的信息将根据客户的书面请求提供。

## 8. 通用条款

### 8.1 外部用户访问权

客户可以选择向外部用户提供对 Cloud Service 的访问权。“外部用户”指不受客户雇佣、不由客户支付薪酬也不代表客户的单独人员。受客户聘用或者由客户支付薪酬，但是不在此关系范围内访问 Cloud Service 的人员，同样可能是外部用户。客户对这些外部用户负责，包括但不限于：a) 外部用户提出的与 Cloud Service 相关的任何索赔，或 b) 这些外部用户对 Cloud Service 的任何误用。

### 8.2 FTP 软件

要提交报告、报表或任何其他文档以在 Cloud Service 中装入或索引，客户需要使用文件传输协议 (FTP) 客户端软件。IBM 将提供连接至 Cloud Service 的连接信息，用于提交要在 Cloud Service 中装入和索引的数据。

### **8.3 虚拟专用网 (VPN)**

客户可以选择使用软件 VPN 连接，用于安全地连接到 Cloud Service。有关 VPN 的信息将根据客户的书面请求提供。

### **8.4 针对 Cloud Service 的 Web 或移动访问权**

客户将指定特定人员（称为“用户管理员”）来为将需要针对 Cloud Service 的 Web 和/或移动访问权的用户设置帐户。只有客户组织内的用户才能通过 Web 或移动接口访问 Cloud Service。IBM 将提供 Web/移动访问的连接信息。

### **8.5 Cookies**

客户了解并同意，在 Cloud Service 正常运行和支持过程中，IBM 可向客户（您的员工和承包商）通过跟踪和其他技术收集有关 Cloud Service 的使用情况的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

### **8.6 派生的获益场所**

基于 Cloud Service 获益场所缴纳税款（如果适用）。除非客户向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于客户订单中列出的业务地址应用税项。客户负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。