

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 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。此能力描述作为准则，旨在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/或行数据文档装入和索引：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. 含有并行文档搜索/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. 含有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或行数据文档装入和索引：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/或行数据文档装入和索引：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. 含有并行文档搜索/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. 含有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或行数据文档装入和索引：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 1TB 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/或行数据文档装入和索引：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 4.5TB 数据的装入和索引。
- c. 含有并行文档搜索/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. 含有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或行数据文档装入和索引：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 2.5TB 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

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。停机时间与系统完全不可用（非特定功能问题）相关，从客户报告停机时间开始计算，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 50%。

3.2 服务级别

此服务旨在确保高可用性，目标是在维护时间窗口外始终保持可用性。但是，如果系统可用性跌至所声明的阈值之下，可使用先前定义的流程来申请服务积分索赔。

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%	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%。IBM 将直接向客户提供折扣。

“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	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
---	---------------------------------

4. 技术支持

通过在线问题报告系统或电话提供 Cloud Service 技术支持。IBM 将提供技术支持联系信息和相关信息与流程。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。响应时间因问题性质和严重性而异，如下所述。

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 小时内
2	重大业务影响： 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：

- 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。

例如：

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。

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。

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。

（可选）管理员可以使用 IBM 提供的 Content Manager OnDemand Windows 客户机支持软件来管理 CMOD on Cloud。

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，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（客户的员工和承包商）通过跟踪等技术收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。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 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，

无论我们和我们的分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 Cloud Service 中的受限功能

Cloud Service 禁止使用 CD-ROM 控制选项，客户必须同意不使用此类功能。