

IBM Content Manager OnDemand 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

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (云服务) 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、收益说明和付款/信用交易。
 - 灵活处理多份文档中的大量数据文件
 - 支持以下文件格式：PDF、AFP、Line Data 和 XML
- b. 自动索引
 - 装入并索引云中的程序将自动从报告和报表中抽取元数据，用于填充关系数据库中的索引字段，以提高搜索和检索效率。
- c. 存储空间利用率
 - 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或报表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和报告
- g. 可以启用全文本搜索以按文档内包含的任何文本来查找已存储的文档。
- h. 可以启用暂挂以预防文档过期。
- i. 定期将报告分发给指定内部用户
- j. 将生产数据复制到辅助位置，以支持灾难恢复
- k. 安全的虚拟专用基础架构
- l. 单一标准 VPN 连接。
- m. 最高 4 TB 的出站带宽
- n. 24x7 式生产环境监控、病毒扫描、入侵检测/渗透测试服务、软件补丁和软件升级
- o. 针对生产环境的变更请求管理：标准变更请求管理遵循如下规则，前 3 个月每周最多 3 次变更请求，之后每周最多 1 次变更请求。要求提前 7 天发出变更请求。未使用的变更请求不得累积。
- p. 标记为“非生产”的云服务具有以下限制：
 - 客户负责监视云服务。
 - 客户将负责管理针对云服务的所有非维护变更。

此云服务只能用作为客户的内部开发和测试环境的一部分，以进行内部非生产活动，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、内部基准测试、登台、质量保证活动和/或使用已发布的应用程序编程接口开发内部使用的插件或扩展。在没有获取相应生产权利的情况下，客户无权将云服务的任何部分用于任何其他用途。

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 Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- 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，Bronze 配置会在 12 小时的期限内提供最多 25GB 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，Bronze 配置会在 12 小时的期限内提供最多 450GB 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，Bronze 配置会在 12 小时的期限内提供最多 15GB 数据的装入和索引（含 30000 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，Bronze 配置会在 12 小时的期限内提供最多 250GB 数据的装入和索引（含 30000 次并行文档搜索和检索操作）。
- e. Bronze 配置提供 1TB 的存储空间。

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- 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 60000 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 60000 次并行文档搜索和检索操作）。
- e. Silver 配置提供 1TB 的存储空间。

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- 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 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，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 120000 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 120000 次并行文档搜索和检索操作）。
- e. Gold 配置提供 3TB 的存储空间。

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- 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-hour 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 300000 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 300000 次并行文档搜索和检索操作）。
- e. Platinum 配置提供 5TB 的存储空间。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

此云服务提供 1TB 额外存储。

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

此云服务按 1 TB 为增量提供归档存储。归档存储用于不频繁使用的数据，可能受到性能限制。

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

此云服务支持将选定虚拟专用环境升级至单租户专用基础架构（包含最多 20 TB 的出站带宽）。

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

此云服务（向美国政府客户和 IBM 批准的其他客户提供）将提供客户选择的云服务配置，并作为完全包含在联邦数据中心内的虚拟专用环境基础架构实施。注：如果客户具有多个生产环境和非生产环境，应针对要在联邦数据中心内实施的所有环境获取 Federal Datacenters Add-on。

1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments

以下云服务仅限于非生产使用。“非生产”表示此云服务只能用作为客户的内部开发和测试环境的一部分，以进行内部非生产活动，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、内部基准测试、登台、质量保证活动和/或使用已发布的应用程序编程接口开发内部使用的插件或扩展。在没有获取相应生产权利的情况下，客户无权将云服务的任何部分用于任何其他用途。

a. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

此云服务可提供一个单独的实例，其配置大小与 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 相同且提供与之相同的处理能力，但不包含高可用性和灾难恢复。

b. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

此云服务可提供一个单独的实例，其配置大小与 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 相同且提供与之相同的处理能力，但不包含高可用性和灾难恢复。

c. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0

此云服务可提供一个单独的实例，其配置大小与 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 相同且提供与之相同的处理能力，但不包含高可用性和灾难恢复。

d. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0

此云服务可提供一个单独的实例，其配置大小与 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0 相同且提供与之相同的处理能力，但不包含高可用性和灾难恢复。

1.3 加速服务

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Jump Start

此设置服务针对启动活动提供最长 50 小时的远程咨询，包括：(1) 用例帮助，(2) 报告、仪表盘等系统工具经过证实的实践的指导，(3) 有关初始数据加载的准备、执行和验证的指导帮助和建议，以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称“启动活动”）。该远程交付的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在交易文档日期起的 90 天后到期。

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Accelerator

此按需应变服务提供最长 50 小时的远程咨询以用于执行活动，包括：(1) 用例帮助，包括支持一次性、时间点和数据移动的数据移动用例，(2) 报告、仪表盘及其他系统工具经过证实的实践的指导，(3) 有关初始

数据加载的准备、执行和验证的指导帮助和建议（包括数据移动用例中定义的源和目标环境以及数据移动设置），以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称为“活动”）。此远程交付的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在交易文档日期起的 12 个月或初始云服务订购期限的最后一天（以早到者为准）到期。

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 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 也适用于这些个人数据。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

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：

- 互动是与云服务相关的专业或培训服务。
- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。
- 请求是客户授权 IBM 执行提交至云服务或由云服务管理的服务的操作。
- 太字节是在云服务中处理、使用、存储或配置的 2 的 40 次方字节。

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 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计员验证客户遵守协议的情况的合理所需，保存并根据请求提供记录和系统工具输出；并且 ii) 及时订购必需的权利并按照 IBM 当时的费率支付费用以及 IBM 在发票中指定的此类验证所确定的任何其他费用和责任。在云服务期限内以及本协议到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

5.2 支持软件

根据以下条款向客户提供支持软件：

支持软件	适用的许可条款（如果有）
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。
IBM Content Manager OnDemand Windows 客户机软件	客户可以访问和下载此客户机软件以测试和验证，或者创建客户组织内云服务访问人员的用户标识。
OnDemand Web Enablement Kit	OnDemand Web Enablement Kit 为 Content Manager OnDemand 提供 Java API。为了开发需要访问云服务或与云服务进行互操作的定制应用，客户可以访问并下载该软件。
ARSLoad	客户可以访问和下载 ARSLoad 程序。它用于将数据装入 Content Manager OnDemand 中并建立索引。

5.3 FTP 软件

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

5.4 虚拟专用网 (VPN)

客户可以选择使用软件 VPN 连接，用于安全地连接到云服务。有关 VPN 的信息将根据客户的书面请求提供。提供的配置最多有一个 VPN 端点（网关）。

5.5 云服务中的受限功能

云服务禁止使用 CD-ROM 控制选项，客户必须同意不使用此类功能。