

IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

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

此 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 服务产品提供管理服务、持续维护、针对该云服务的打补丁和升级、应用程序生命周期管理以及软件和系统工程设计解决方案。

1.1.1-1.1.9 中描述的客户累积权利确定了所供应环境的配置。“专业级”适用于已获得最多 100 个授权用户或最多 40 个并发用户权利的客户。“企业级”适用于已获得超过 100 个授权用户或超过 40 个并发用户权利的客户。IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS 每 3 个授权或并发用户权利计为 1 个用户，用于确定级别分类。

“级别”提供以下功能：

“专业级”随附：

- 最多 100 千兆字节的免费数据存储空间；以及
- 一个专用的 LDAP 来管理其用户。

“企业级”将：

- 部署到虚拟专用云环境；
- （可选）设置站点到站点 IPsec VPN 通道，确保网络连接稳定运行；
- 免费提供最多 20 万兆字节的数据存储空间；
- 提供一个专用的 LDAP 来管理其用户，并且可以选择将现有本地化 LDAP 服务器帐户映射到云服务的用户登录；以及
- 必须每年至少订阅一个月的用户接受测试 (UAT) 实例。

IBM Rational Quality Assistant 是一个单独的云服务，上述功能不适用。

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 Engineering Test Management SaaS

此云服务提供动态测试计划、受管工作流程、实验室效率、测试覆盖率分析，以及手动测试编写。这些功能可与其他生命周期工件（例如工作项和需求）及报告和仪表盘相集成。提供详细和高度定制的分析，以帮助监视项目的运行状况和进度。可定制报告提供整个生命周期中的工件的实时视图和历史趋势，包括需求、工作项、构建、测试用例和测试结果。团队报告和仪表盘帮助客户监视项目的运行状况。仪表盘用于快速查看工作项查询、事件订阅源、报告和对于了解进度至关重要的其他项。

1.1.2 IBM Engineering Workflow Management SaaS

此云服务提供变更管理、规划、软件配置管理和自动化功能，如下所述：

a. 变更管理

变更管理的主要特征是可定制的工作项，将跟踪和协调历史记录、功能、案例、任务和普通缺陷。工作项和工作流程可以进行定制以适合客户的特定需要来支持任何流程。通过将流程与底层体系结构分离，如果未来需要更改或者出现新方法，可以在团队中添加和共享新工作流程和流程。

b. 规划

规划功能可以提供工具，帮助整个项目、项目团队以及单个开发人员进行规划、估算、排名和速度管理。团队的每个人均可访问计划，并且计划可随时显示发布和迭代的进度。规划功能包括可视的任务板和看板，可对工作流程划分优先级和优化，或快速解决阻止的任务以缩短交付周期。

c. 软件配置管理

基于组件的源控制系统支持并行和敏捷开发，支持分布在不同地理位置的团队开发。它紧密集成了缺陷跟踪、构建和流程自动化。

d. 构建自动化

构建自动化功能可以为开发和测试团队提供构建管理控制。团队成员可跟踪构建的进度、查看构建的警报信息和结果、请求构建，以及跟踪构建到工件的关系，例如，变更集和工作项。

e. 报告

报告功能提供易于使用的自助报告界面，与可视的仪表盘集成以提供基于 Web 的项目状态并支持对团队和计划中的工作量进行可视化跟踪。支持高级跨项目和跨功能报告以及趋势和历史数据分析。仪表盘将传达到整个组织关键可用项目数据和状态，使团队能够远离“过时”数据状态报告。

1.1.3 IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS

此云服务提供 IBM Engineering Workflow Management SaaS 功能子集。此云服务中包含上述变更管理、规划和报告功能，但不包含软件配置管理或自动化功能。

1.1.4 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS

从轻量级需求到完全受管控系统引擎工具，此云服务为一系列需求实践提供支持，用于捕获、组织和协作进行审核、分析和报告需求，尤其关于其关联的开发工作项和测试工件。

1.1.5 IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS

此云服务在整个生命周期中提供直观呈现工程设计工件之间关系的功能，可生成相关洞察，有助于提高项目效率和产品完整性。此云服务只能在 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 捆绑软件内购买，或与企业级中的 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 服务产品一起购买。

1.1.6 IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager

此云服务是一个基于 Web 的应用程序，它与 IBM Engineering Systems Design Rhapsody 和其他工具集成，可提供模型生命周期可跟踪性，通过使模型在 Web 上可用为利益相关方提供更广泛的模型可用性，同时还提供源控制/配置管理。此架构管理 (AM) 应用程序使模型成为开发生命周期中的一流参与者。

此云服务只能在 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 捆绑软件内或在企业级内购买。此云服务提供：

- 基于 IBM Engineering Workflow Management SCM 构建的配置管理（源控制和配置管理）
- 架构元素（IBM Systems Design Rhapsody 模型元素）与以下类型的远程工件之间的 OSLC 链接：
 - IBM Engineering Requirements Management DOORS Next 中的需求
 - IBM Engineering Test Management 中的测试工件
 - IBM Engineering Workflow Management 中的工作项
- 用于创建和导航 OSLC 可跟踪性的 Web 视图
- 作为 Global Configuration Management 应用程序的贡献者参与 OSLC 全局配置
- 启用 IBM Engineering Systems Design Rhapsody 的简单方法 – 现有项目的模型

1.1.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS

此云服务包含上述 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS、IBM Engineering Test Management SaaS 和 IBM Engineering Workflow Management SaaS 的功能，并且另外提供：

- 可定制报告包含整个生命周期中的工件的实时视图和历史趋势，包括需求、工作项、构建、测试用例和测试结果。
- 帮助客户监管项目的团队报告和仪表盘，提供快速查看工作项查询、事件订阅源、报告和对于了解进度至关重要的其他项。

如果是在企业级订购此云服务，该服务将包含以下选项：

- 根据开发中可复用的产品、系统、子系统和组件，在组织生命周期期间战略性复用工程设计工件；

- 在整个生命周期内提供 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS 的 Configuration Management、IBM Engineering Test Management SaaS 和 Global Configuration Management。

1.1.8 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

此云服务仅可用于企业级，包含上述 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS、IBM Engineering Test Management SaaS、IBM Engineering Workflow Management SaaS、IBM Engineering Lifecycle Optimization – Engineering Insights SaaS、IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager 的功能。购买此服务的客户可以选择在配置之前请求将 IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager 替换为 IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Design Manager。此外，它还支持普遍访问整个生命周期的工程设计信息，并支持关键工程设计能力：

- a. 查找和发现相关信息，无论存储和管理数据的位置；
- b. 通过整个工程设计生命周期的完整可视性，了解工程设计变更并作出反应；
- c. 帮助将洞察力转换为可预测的成果的可视化和分析功能；
- d. 用于创建、编辑和共享模型和设计以及将设计工件与其他生命周期资源相集成的工具；以及
- e. 协作审查、分析和报告模型和设计。

1.1.9 IBM Engineering Lifecycle Optimization Publishing Engine Document Builder SaaS

这项云服务可以自动生成跨组织系统和软件工程数据的文档样式报告，以允许访问有关下述内容的文档：

- a. 特别用途
- b. 团队或个人脱机审查
- c. 正式审查
- d. 合同义务
- e. 法规监管

这项云服务允许用户通过其 Web 界面以 Microsoft Word、Microsoft Excel、PDF 和 HTML 输出格式生成文档。需要开发发布模板的客户将需要单独许可 IBM Engineering Lifecycle Optimization – Publishing 本地程序来开发发布模板，或者与 IBM 或第三方合作开发必要的发布模板。

这项云服务产品只能在企业级购买，或在专业级作为必备软件与 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC 可选服务一起购买。

1.1.10 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next

此云服务提供的解决方案可与 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS 或本地需求管理工具配合使用。需求作者可以访问 Watson 的专业知识，以便在撰写时提高他们的需求质量。通过设计时内置的预训练 AI，IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next 可提供 10 个即取即用的质量指标。通过 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next，公司可以加快完成其需求审核流程、提高整体产品质量以及降低初级需求工程师的培训成本。此云服务可基于授权用户或并发用户获取。每个授权用户权利都包含 10,000 个项目/月，每个并发用户包含 25,000 个项目/月。项目数量采用汇总计算，可以在用户之间共享。

1.1.11 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS

此云服务提供的解决方案可与 IBM Engineering Requirements Management DOORS 本地需求管理工具配合使用。需求作者可以访问 Watson 的专业知识，以便在撰写时提高他们的需求质量。通过设计时内置的预训练 AI，IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS 可提供 10 个即取即用的质量指标。通过 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS，公司可以加快完成其需求审核流程、提高整体产品质量以及降低初级需求工程师的培训成本。此云服务可基于授权用户或并发用户获取。每个授权用户权利都包含 10,000 个项目/月，每个并发用户包含 25,000 个项目/月。项目数量采用汇总计算，可以在用户之间共享。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Engineering Requirements Quality Assistant 项目

此云服务以按使用付费方式提供，用于向客户收取超出客户基本 Engineering Requirements Quality Assistant 权利所含范围的云服务的使用费用。客户也可根据需要获取对额外项目的订阅。

1.2.2 100 GB 数据存储空间

以下列出的云服务按指定可作为订购服务或按使用付费服务，以 100 千兆字节 (GB) 为增量向客户提供额外存储容量。当客户在可用存储空间的 10% 范围内时，将向环境中添加额外的 100 千兆字节 (GB)。订购超额或按使用付费将按报价中的定义加以应用

其他订购存储服务产品：

- a. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS Data Storage
- b. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Storage

其他按使用付费存储服务产品：

- a. IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS 100 GB Pay Per Use
- b. IBM Engineering Test Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- c. IBM Engineering Workflow Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- d. IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS Pay 100 GB Per Use
- e. IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager 100 GB Pay Per Use
- f. IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS 100 GB Pay Per Use
- g. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 100 GB Pay Per Use
- h. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 100 GB Pay Per Use

1.2.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC

通过此 云服务，IBM 将构造 CLM on Cloud 专业级部署并将其配置到虚拟私有云环境中，隔离并分配专供客户使用的资源。该服务是使用其他云服务的先决条件。

1.2.4 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Configuration Management

此云服务将在 Engineering Lifecycle Management (ELM) on Cloud 专业级部署中启用配置管理功能。通过此服务，可以为 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS 和 IBM Engineering Test Management SaaS 项目启用配置管理功能，或为 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 的全局配置管理功能启用配置管理功能。还可以启用关联功能（如 Lifecycle Query Engine）。IBM Engineering Lifecycle Management Base 虚拟私有云 (VPC) 是此云服务的先决条件。

1.2.5 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Test

此云服务在 ELM 生产环境所在的同一 VPC 中提供生产环境数据的克隆副本。将在该环境中执行服务器重命名，确保没有 URL 与生产环境冲突。将提供与生产环境相同的环境访问权和用户认证。将使用与 ELM 生产环境相同的配置和服务拓扑创建测试环境，但运行应用程序所需的最小计算资源集最多支持 25 个并发用户。将使用变更管理流程管理该环境，以请求对测试环境进行更新。每个月包含一次主要变更（升级、主要补丁、修订）。不包含资源监控，因此服务级别目标不适用，也未提供。提供备份服务。此非生产实例上没有 1 级严重性支持凭单。

1.2.6 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Sandbox

此云服务在 ELM 生产环境所在的同一 VPC 中提供沙箱环境，并且具有相同的组件、环境访问权和用户认证，但不包含生产环境数据的克隆副本。将为客户提供对此环境进行更改或更新所需的访问许可权，包括扩展和定制以及重新启动应用程序的功能（如果请求）。将使用运行应用程序所需的最少服务器集和计算资源为最多 10 个并发用户创建此环境。不包含资源监控，因此服务级别目标不适用，也未提供。提供备份服务。此非生产实例上没有 1 级或 2 级严重性支持凭单。

1.2.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS User Acceptance Test

此云服务提供主要云服务应用程序服务器的生产环境数据的克隆副本。将在其他 VPC 而非生产中创建此环境。克隆环境将是与生产相同的服务器拓扑，但具有最少的计算资源集，可为最多 25 个并发用户运行应用

程序。此服务将包含每月一次升级/主要变更，并允许客户执行用户接受测试 (UAT)。此服务产品每月运行一次，并且至少每月进行一次测试。此环境中将不包含站点到站点 VPN，但额外付费后即可提供。如果添加了站点到站点 VPN，那么用户需要修改其 /etc/hosts 文件，确保它们正在访问 UAT 环境，因为它将具有与生产相同的 URL。不会更改域。不需要也不支持服务器重命名。用户是通过 SSL VPN 连接到基于云的 LDAP 来访问 UAT 环境的。提供备份服务。不提供资源监控，因此服务级别目标不适用，也未提供。此非生产实例上没有 1 级或 2 级严重性支持凭单。

1.3 加速服务

以下远程服务将在配置后执行，应在完成 SaaS 环境配置后的 90 天内完成，并且依赖于客户参与度、客户资源可用性以及客户指定的活动。

1.3.1 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Import

通过此配置后设置服务，IBM 将在部署 ELM on Cloud Base 环境后执行数据导入。只有 CLM 5.0.2 或更高版本支持此类导入，否则将需要获取额外服务并支付额外费用。对于数据库和存储设备，最多可导入 300GB 的数据，否则将需要额外费用和服务。如果目标环境域名与数据源的环境域名不同，那么将执行数据域名更改过程。

1.3.2 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPN

通过此配置后设置服务，IBM 会将站点到站点虚拟专用网添加到 ELM on Cloud Base 专业级服务，并对其进行管理和操作。VPN 提供了一个安全网关组件，支持用户连接到防火墙内的位置应用程序。将对公共互联网隐藏客户的云托管实例。网关组件在本地系统和云服务环境之间提供加密连接，以在本地应用程序和云服务之间实现更安全的数据传输。IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 虚拟私有云 (VPC) 是此云服务的先决条件。

1.3.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS AD/LDAP

此配置后设置服务将从专业级部署中建立与客户的企业级 Active Directory 或 ELM 中的 LDAP 服务的连接。该集成将启用针对客户的企业级 LDAP 目录服务的用户认证。IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 虚拟私有云 (VPC) 是此云服务的先决条件。

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。

适用数据表的链接：

IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8213AF30978911E5822FB609046E1BB4
IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=672799C08E2911E5B5C4086A1F9700C5
IBM Engineering Requirements Quality Assistant	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FC5D21D02D4711E880086ABC559AD03E

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

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：

- 授权用户是有权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。
对于此云服务，将在每个月内根据每小时时间戳记期限内的峰值并发使用情况来衡量其使用情况。
- 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。
- 连接是数据库、应用程序、服务器或已连接到云服务并可供云服务使用的任何其他类型设备的链接或关联。
- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。
- 项目是指出现一个通过使用云服务管理、处理或与使用云服务相关的特定项目。

对于 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS/for DOORS Next 云服务，“项目”是指云服务分析的任意工件。

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 客户管理责任

客户负责应用程序管理，包括但不限于：

- a. 与最终用户进行协调和通信
- b. 用户和项目管理
- c. 确认问题并协同解决
- d. 在交付修订、请求的配置更改或升级后进行用户测试。
- e. 工作项、工作流和报告配置

5.2 升级和补丁

对于 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 云服务，通常在预定的维护期限（即每个月的第三个星期五）内进行升级和打补丁。对于专业级客户，此云服务将在数据中心所在时区的晚间 6 点关闭，并在晚间 9 点恢复。云服务将提供有关计划维护和停运的主动客户通信。本地服务产品的一般可用版本通常在 60 天内进行升级。

对于 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS/for DOORS Next 云服务，通常在预定的维护期限（即每个星期四）内进行升级和打补丁。如果需要在维护期限内关闭此云服务，那么此云服务将在数据中心所在时区的下午 4 点关闭，并在晚间 6 点恢复。

5.3 支持软件

IBM Requirements Quality Assistant 云服务包含以下支持软件：

- a. IBM Requirements Quality Assistant for DOORS Next 支持软件是一个插件，客户通过特定于客户的 URL 将其添加到 IBM DOORS Next Generation 产品中。此插件的前端 UI 向最终用户显示质量得分和相关指导。
- b. IBM Requirements Quality Assistant for DOORS 支持软件是 DOORS 客户机上安装的一个插件，通过特定于客户的 URL 连接到云服务。此插件的前端 UI 向最终用户显示质量得分和相关指导。这项云服务适用于 DOORS 9.6.1.6+，支持 Windows 10。

5.4 服务产品部署

客户可通过在云服务控制面板中禁用“Teach Watson”功能，要求 IBM 不得将客户内容用于第 1.1.9 节中所述目的。如果客户禁用“Teach Watson”功能，IBM 将在未来配置云服务时遵循此类指令，并且将不再使用与此次提交相关的客户内容，除非根据 IBM 云服务描述另外获得授权。

5.5 安全网关限制

使用可选的安全网关组件所带来的风险由客户自行承担。如果出现由于客户使用此组件或者选择在其他应用程序与此云服务之间使用未加密或不安全通信引起或与此相关的任何第三方索赔，客户同意使 IBM 免受损害。

5.6 反馈

客户可建议 IBM 增强 IBM Watson（以下简称“反馈”）。客户没有提供反馈的义务，IBM 可自由使用客户提供的所有反馈。

6. 覆盖条款

6.1 数据使用

以下条款优先于双方之间基本云服务条款的“内容和数据保护”部分中的任何相反内容：IBM 不会使用或披露客户使用云服务而产生的专属于您的内容的结果（洞察）或以其他方式表明客户身份的结果。但是，IBM 将在提供云服务的过程中使用这些内容以及由此类内容生成的任何其他信息，前提是此类内容和信息已经过匿名化处理，使其以不再构成个人数据的表格形式呈现。IBM 仅会将此类数据用于研究、测试和服务产品开发。本部分中的规定在交易终止或到期后仍有效。