

IBM Business Automation Workflow 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 Business Automation Workflow on Cloud 是软件即服务解决方案，将业务流程和案例管理功能集成为一个云端工作流程产品。它整合信息、流程和用户，提供 360 度的工作视图。除了流程管理，工作流程还使用高级分析、业务规则和协作来推动产生更加成功、更为优化的业务结果。

下述云服务功能包括：

- a. SAML 单点登录 - 支持通过 SAML 向客户身份提供程序提供用户认证授权。
- b. 用户和组管理 - 向客户提供 REST API，用于管理拥有云服务访问权的用户和组。
- c. 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。
- d. 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。
- e. 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。
- 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。

1.1 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 Automation Workflow on Cloud Express

如果购买了 Express User，则会提供此种配置。除上述的一般功能外，此配置还包括下列特定功能：

- 操作环境 - 提供具有专用开发和 workflow 运行时环境并具备以下特征的单个实例：
 - 开发环境 - 用于非生产用途，并且无高可用性的虚拟环境。此环境容量基于针对云服务实例购买的 Express User 数量。
 - workflow 运行时环境 - 无高可用性的虚拟环境。此环境容量基于针对云服务实例购买的 Express User 数量。
- 灾难恢复 - 云服务对配置和生产数据进行日常备份，这些备份可用于恢复云服务。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。
- 对象存储器 - 客户仅限使用一个对象存储器。

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

如果购买了 Enterprise User，则会提供此种配置。除上述的一般功能外，此配置还包括下列特定功能：

- 操作环境 - 提供具有专用开发、测试和 workflow 运行时环境并具备以下特征的单个实例：
 - 开发环境 - 用于非生产用途，并且无高可用性的虚拟环境。此环境容量基于针对云服务实例购买的 Enterprise User 数量。
 - 测试环境 - 用于非生产用途，并且无高可用性的虚拟环境。此环境容量基于针对云服务实例购买的 Enterprise User 数量。

- 工作流程运行时环境 - 具有高可用性的生产就绪虚拟环境。此环境容量基于针对云服务实例购买的 Enterprise User 数量。
- 灾难恢复 - 云服务将结合使用配置和生产数据的备份和数据复制在同一全局区域的不同数据中心位置恢复云服务。
- 对象存储器 - 支持多个对象存储器。如果云服务中利用了多个对象存储器，则需购买额外内存。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production 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。每个测试环境均不提供高可用性。此环境的容量基于购买的非生产用户的数量。此功能部件仅适用于 Enterprise 配置。

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production 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。每个额外的生产环境都可提供高可用性。此环境的容量基于购买的生产用户的数量。此功能部件仅适用于 Enterprise 配置。

1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage

当需求超出为所购买用户数提供的容量时，云服务提供额外存储购买选项。内存量（1TB 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。此功能部件可用于 Express 或 Enterprise 配置。

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

云服务提供“云对象存储器”购买选项。云对象存储器提供一种经济实惠的备用存储方式来存储不常访问的数据。此选项将用于补充（而非替换）旨在实现更新、更频繁访问的数据存储的标准存储选项。云对象存储器可以按 1 TB 为增量进行购买。此功能部件可用于 Express 或 Enterprise 配置。

1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

当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。例如，部署多个应用程序、处理大型文档或增加对象存储器数量可能需要更多内存。内存量（每台虚拟机 16GB 增量）既可以应用于单一环境，又能拆分到云服务实例中的多个环境（每台虚拟机 16GB 增量）。

1.2.6 IBM Business Automation Workflow on Cloud VPN

云服务提供基于软件的 VPN 连接购买选项，以保护和加密云服务的入站通信。有关 VPN 的信息将根据客户的书面请求通过支持凭单提供。此功能部件可用于 Express 或 Enterprise 配置。

2. 数据保护和保护数据表

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=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

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：

- 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
- 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。
- 千兆字节是指在云服务中处理、分析、使用、存储或配置的 2 的 30 次方字节的数据。
- 连接是数据库、应用程序、服务器或已连接到云服务或可供云服务使用的任何其他类型设备的链接或关联。

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

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）
IBM Process Designer	<p>客户可以访问并下载支持软件 IBM Process 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。IBM Process Designer 的使用仅限于有权访问开发环境的用户数量。</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/slab.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</p>
IBM Integration Designer	<p>客户可以访问并下载支持软件 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。IBM Integration Designer 仅适用于 Enterprise 配置。云服务允许最多五 (5) 个云服务用户访问和使用 IBM Integration Designer Enabling Software。通过 IBM Integration Designer 权利可以购买额外的用户访问权限。</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/slab.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</p>

5.2 外部用户访问权

客户可以选择向外部用户提供对云服务的访问权。客户对这些外部用户负责，包括但不限于：**a)** 外部用户提出的与云服务相关的任何索赔，或 **b)** 这些外部用户对云服务的任何误用。

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。