

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

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 Information Server Enterprise Edition (IIS EE) on Cloud Managed 服务 (“云服务”) 提供端到端信息集成功能, 帮助客户了解、监管、创建、维护、转换和交付高质量数据。该服务还提供数据集成, 能够以任何方式转换数据并将其交付给任何系统。IBM 负责管理基础架构 (网络、存储与计算资源), 修复应用程序以及维护 IBM 软件、基础架构和相应的安全性和隐私控件。

包含以下功能部件:

- a. 分析、清理、监视和管理数据, 支持决策制定和业务流程。
- b. 借助 Information Governance Catalog, 通过创建、维护和监视一致的业务策略和规则来构建值得信赖的数据。
- c. 借助 DataStage, 使用高性能并行框架跨多个系统集成数据, 并且支持扩展的元数据管理和企业连接。
- d. 在 DataStage Designer Client 中设计作业并在 DataStage Director Client 中运行。
- e. 借助 Enterprise Search, 搜索整个企业内的信息, 对其加以解读并从中获取洞察, 为业务需要提供支持。

每个云服务配置均代表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。实际结果可能根据客户工作负载规范而有所不同。

1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择。

有关以下产品的详细信息和规范, 请参阅位于以下位置的《IIS on Cloud Managed 用户指南》: <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>。这些配置可能会不时进行修订。与客户共享的欢迎函将提供所购买产品的准确配置。

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- 在 IBM Cloud 环境内的虚拟机上由 IBM 托管。
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置, 存在一个计算节点限制; 可通过单独的工作说明书购买额外的节点。
- 提供 2TB 的对象存储器; 可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。
- 七 (7) 天恢复时间目标和 (1) 天/24 小时恢复点目标

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- 在 IBM Cloud 环境内的虚拟机上托管。
- 提供 5TB 的对象存储器; 可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置, 存在一个计算节点限制; 可通过单独的工作说明书购买额外的节点。
- 七 (7) 天恢复时间目标和 (1) 天/24 小时恢复点目标

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- 在 IBM Cloud 环境内的裸机服务器上托管。
- 提供 10TB 的对象存储器; 可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。
- 允许并行处理设置。

- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置，计算节点数量无限制；可通过单独的工作说明书购买额外的节点。

七 (7) 天恢复时间目标和 (1) 天/24 小时恢复点目标

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- 在 IBM Cloud 环境内的虚拟机上由 IBM 托管。
- 高可用性
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置，存在一个计算节点限制；可通过单独的工作说明书购买额外的节点。
- 提供 2TB 的对象存储器；可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。
- 七 (7) 天恢复时间目标和 (1) 天/24 小时恢复点目标

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- 在 IBM Cloud 环境内的虚拟机上由 IBM 托管。
- 高可用性
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置，存在一个计算节点限制；可通过单独的工作说明书购买额外的节点。
- 提供 5TB 的对象存储器；可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。
- 七 (7) 天恢复时间目标和 (1) 天/24 小时恢复点目标

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- 在 IBM Cloud 环境内的裸机服务器上托管。
- 提供 10TB 的对象存储器；可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。
- 高可用性
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置，计算节点数量无限制；可通过单独的工作说明书购买额外的节点。
- 七 (7) 天恢复时间目标和 (1) 天/24 小时恢复点目标

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- 在 IBM Cloud 环境内的虚拟机上由 IBM 托管。
- 集成了高可用性和灾难恢复 (HADR) 多数据中心解决方案
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置，存在一个计算节点限制；可通过单独的工作说明书购买额外的节点。
- 提供 2TB 的对象存储器；可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。
- 四 (4) 小时恢复时间目标和近乎实时的恢复点目标
- 包括年度验证的业务连续性和灾难恢复测试。每年一次的基础上增加的额外的频率测试和验证可以在单独工作说明书下进行购买。

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- 在 IBM Cloud 环境内的虚拟机上由 IBM 托管。
- 集成了高可用性和灾难恢复 (HADR) 多数据中心解决方案。
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置，存在一个计算节点限制；可通过单独的工作说明书购买额外的节点。
- 提供 5TB 的对象存储器；可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。
- 四 (4) 小时恢复时间目标和近乎实时的恢复点目标。
- 包括年度验证的业务连续性和灾难恢复测试。每年一次的基础上增加的额外的频率测试和验证可以在单独工作说明书下进行购买。

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- 在 IBM Cloud 环境内的裸机服务器上托管。
- 集成了高可用性和灾难恢复 (HADR) 多数据中心解决方案。
- 提供 10TB 的对象存储器；可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置，计算节点数量无限制，可通过单独的工作说明书购买额外的节点。
- 四 (4) 小时恢复时间目标，近乎实时的恢复点目标。

包括年度验证的业务连续性和灾难恢复测试。每年一次的基础上增加的额外的频率测试和验证可以在单独工作说明书下进行购买。

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- 在 IBM Cloud 环境内的虚拟机上由 IBM 托管。
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置，存在一个计算节点限制；可通过单独的工作说明书购买额外的节点。

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- 在 IBM Cloud 环境内的虚拟机上托管。
- 允许并行处理设置。
- 对于大规模并行处理 (“MPP”) 设置，存在一个计算节点限制；可通过单独的工作说明书购买额外的节点。

2. 数据保护和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附件 (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。如果欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 将适用。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

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*)
低于 99.5%	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：

- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。

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），在 (<https://www.ibm.com/acs>) 显示的可用条款将适用。

5.1 云服务环境更新

升级维护

将在每月维护期内评估云服务重要和次要更新和/或补丁的安装情况。维护期前两周，IBM 将发布要应用的重要和次要更新列表以及更新的简要描述。在维护期内，云服务可能不可用。如果需要，IBM 将向客户通知云服务将在维护期内不可用。在可能的情况下，IBM 将最大限度地减少维护活动的服务中断，每月停机时间目标不超过四 (4) 小时。对具有 IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium or Large) 权利的环境，将在辅助数据中心进行每月维护，从而将维护宕机时间目标提高至不超过四十五 (45) 分钟。

客户负责对所有客户开发工件以及客户对含建议更新的云服务的具体使用情况进行测试，并确保这些客户扩展和客户对云服务的使用均符合标准。

客户可在收到通知时提供请求以延迟主要更新和次要更新。IBM 将尽商业上的合理努力与客户协调更新的实施。主要更新延迟请求必须在原始通知的 30 天内提供，次要更新延迟请求必须在原始通知的 7 天内提供。客户确认并同意 IBM 将在原始通知的 6 个月内部署主要更新，并且将在通知的 45 天内部署次要更新。如果客户不允许将 IBM 启动的更新推广至云服务，可能出现每月附加费用。

紧急维护

除主要更新和次要更新外，IBM 可确定在某些情况下需要通过紧急环境更新来解决重大漏洞或满足法规要求，不能等到安排的维护期。在此情况下，IBM 可随时更新环境，无需提前通知客户。

5.2 备份与恢复

对于未指定为开发/测试环境的环境，提供了例行调度文件系统备份（建议文件）和定期（每天/每周/每月）数据库备份。备份文件将定期归档至 Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage) 并保留最长 28 天。Information Server Enterprise Edition 不支持联机备份，因此需要安排备份并在协调的维护时段内执行。客户每月最多将能够请求 2 次备份复原。额外复原或每天一次的基础上增加的系统备份频率可根据独立工作说明书执行。

此外，对具有 IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium or Large) 权利的环境，对于完整的 HADR 集成解决方案，将在数据中心之间复制数据。

不提供快照备份。

5.3 LDAP 目录

在此云服务中，将会配置独立 Identity Management (IdM) LDAP 配置。此外，IBM 还提供了利用 IdM 本机功能将基于云的 LDAP 服务与客户本地 Active Directory (“AD”) 进行同步的功能。

完成配置并且已将环境转交给客户后，可根据请求实施以下本地 AD 同步方法。

- a. 支持将存储在一个客户本地 AD 域中的指定用户凭证和属性与存储在云服务 IdM 域中的凭证和属性进行同步。
- b. 支持通过 Active Directory Federation Services (“ADFS”) 从客户的本地 AD 进行安全性断言标记语言 (“SAML”) 身份验证。

- c. 支持身份提供商 (“IdP”) 认证, 其中用户首先通过 ADFS 通过客户的本地 AD 域进行身份验证, 以对云服务 IdM 域进行 SAML 身份验证。
- d. 支持服务提供商 (“SP”) 启动的登录, 其中云服务 IdM 域需要用户身份以进行 SAML 身份验证。

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。

- a. 在此云服务中提供一 (1) 个 VPN 端点 (网关) 配置。额外端点可单独报价, 并且可通过额外服务协议来添加。
- b. IBM Cloud Integrated AnalyticsVPN Connectivity 服务使用站点到站点 IPsec VPN 技术。

5.5 使用限制

云服务在 Information Server 编程与客户机用户界面方面存在如下限制:

- a. 用户界面功能限制为通过 HTTPS 访问 Information Server 用户功能。
- b. 对于指定为开发/测试环境的环境, IBM 不提供对 Information Server、WebSphere Application Server 或 Db2 的每台服务器、操作系统级别或应用程序管理控制台的直接访问。
- c. Information Server Web Service 接口仅限于通过 HTTPS 协议运行。
- d. 对于未指定为开发/测试环境的环境, 在此云服务中, IBM 不提供对任何 Information Server 开发工具的访问或接口。IBM 将为客户提供在受管环境中通过支持凭单服务部署 Information Server 定制 (包括开发工件) 的功能。

客户未获得使用下列任何组件或功能的授权:

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (属于 IBM InfoSphere DataStage)
- b. 存储优化功能 (属于 IBM Db2)
- c. pureScale 功能 (属于 IBM Db2)
- d. 高可用性/故障转移热备用配置 (属于 IBM Db2)
- e. 连接至 IBM Process Center Express (属于 IBM Process Server Standard)
- f. 客户对于 IBM Process Center Standard、IBM Process Server Standard 和 IBM Process Designer 的使用仅限于“数据质量修复和管理流程”。
- g. “数据质量修复和管理流程”指客户仅可以创建流程和活动, 以管理与下列事件相关的数据质量修复和/或监管资产管理流程: (1) 由云服务捕获或 (2) 由以下 IBM InfoSphere Information Server Programs 捕获: IBM InfoSphere DataStage、IBM InfoSphere QualityStage、IBM InfoSphere Information Analyzer、IBM Information Server on Cloud Data Quality 或 IBM DataStage on Cloud。如果云服务被列为其他服务的支持软件, 则禁止使用 IBM Process Center、IBM Process Server 和 IBM Process Designer。

5.6 灾难恢复

如果 IBM 断定发生灾难, IBM 将每小时与客户进行一次沟通, 以告知恢复进展状态, 包括有关 RTO 和 RPO 的进展。

IBM 将根据现有订购提供预计的 RTO 和 RPO, 为客户的云服务环境执行恢复活动。

5.7 客户义务

- a. 客户将提供熟知客户企业网络、VPN 和安全需求的单一技术联系人。
- b. 自下订单之日 (“订购日期”) 起 60 天内, 客户完成虚拟专用网 (“VPN”) 问卷调查并将其返回给 IBM 以供审查。如果客户自订购日期起 60 天内未向 IBM 提供所需的 VPN 问卷调查, IBM 将继续与客户接洽以获取 VPN 问卷调查信息。完成并向 IBM 提供 VPN 问卷调查之后, IBM 将在环境 VPN 配置完成之后通知客户配置详情, 配置工作可能需要几天时间。
- c. 客户将确保在 VPN 配置和配置验证阶段安全和网络管理员能够与 IBM 一起完成 VPN 设置。

- d. 客户将负责客户站点中用于 VPN 的所有硬件和软件管理、维护、修改、配置和测试。
- e. 客户将负责在实施期间开展用户接受测试以验证 VPN 配置。
- f. 客户将通过在线问题报告系统通知 VPN 配置所需的任何更改。
- g. 客户将负责定义、设置和维护与云服务中的任何 Information Server 解决方案相关的所有用户和组。

5.8 开发工件

开发工件允许客户通过创建云服务应用程序的软件开发工件来配置云服务，以满足客户的业务需求。开发工件是在使用云服务过程中提供的内容，不属于云服务。客户负责所有开发工件的开发、管理、维护与支持。客户可以与 IBM 或 IBM 以书面方式特别授权的第三方承包商签订单独合同来创建开发工件。客户负责确保任何此类第三方承包商遵守这些条款。

- a. 客户创建的开发工件受到以下附加条款和条件的约束：
 - (1) IBM 将有权审查和批准或拒绝开发工件的设计文档、测试计划、测试结果和对象代码，以符合本协议条款的要求。
 - (2) IBM 可以要求客户执行 IBM 指定的性能测试。客户应在云服务启动之前的合理时间范围内，提前向 IBM 提供此类设计文档、测试计划、测试结果和对象代码以供 IBM 进行审查，并且应与 IBM 协作解决 IBM 发现的问题。
 - (3) 客户同意实施和维护相应的计划，以防止在开发工件中包含恶意软件（包括病毒、木马程序、拒绝服务和其他隐秘破坏性技术）。
 - (4) IBM 可以监控和扫描开发工件，以确定是否存在安全漏洞和/或恶意软件。IBM 可以从任何云服务环境中除去开发工件或者暂挂云服务，直至安全性漏洞或恶意软件问题得到解决。
 - (5) 开发工件不得包含或添加独立于云服务运行的任何第三方商用软件或打包软件产品，禁止添加任何此类第三方商用软件或打包软件产品。
 - (6) 客户负责培训员工并确保其持续具备相应知识和技能，以在订购期限内使用云服务和开发工件。任何所需培训或课程帮助的费用均由客户承担。如果 IBM 认为客户无法通过合理帮助来执行所需任务，IBM 可自行决定要求客户与 IBM 专业服务人员进行接洽开展实践知识传授活动。此类知识传授活动应由客户承担费用，IBM 和其关联公司之间的知识传授活动除外。IBM 将根据客户请求向客户提供此类培训，并向客户收取额外费用。
 - (7) 客户或其许可方保留向 IBM 提供的（以供在云服务中托管的）开发工件的或其中包含的全部权利、所有权和利益或许可。客户向 IBM 表明并保证，客户已具有所需权利来向 IBM 提供客户开发工件以供云服务托管，并且客户开发工件本身或由 IBM 通过云服务进行托管都不侵犯任何第三方专利或版权。
 - (8) 客户授予 IBM 及其分包商为托管这些开发工件或以其他方式履行其义务所必须的全球范围的、无需支付许可费的、已全额付款的、可撤销的、可再许可的所有权利和许可，并且同意及时获取有关所有开发工件的必要的同意，并保持这些必要同意一直有效。客户将按照请求向 IBM 提供任何此类权利、许可或必要同意的证明。如果客户未能及时获取并向 IBM 提供任何此类权利、许可或必要同意从而影响 IBM 履行义务的能力，那么 IBM 将免除其义务。在本节中“必要同意”是指向 IBM 及其分包商提供权利或许可所需的所有同意、许可或批准，以使 IBM 及其分包商仅在根据此“服务描述”履行义务（包括开发衍生作品 - 即开发工件）所必要的限度内，以电子或其他形式访问、使用和/或修改开发工件，而不侵犯此类开发工件的提供商、许可方或所有者的所有权或知识产权。
 - (9) 客户将确保客户通过开发工件所引入的代码、数据和其他工件不会增加安全风险，也不存在额外的认证需求，除非 IBM 通过本“服务描述”的修订或附录明确表示同意。在不限制上述规定的情况下，客户将：**(a)** 对所有开发工件执行 Web 应用程序和静态代码漏洞扫描，以识别任何安全风险；并且 **(b)** 以书面方式向 IBM 披露开发工件中包含的或随开发工件提供的漏洞扫描所发现的任何风险。
- b. 客户负责在所有环境中测试开发工件。
- c. IBM 将执行的旨在支持开发工件的其他工作（例如，创建开发工件或激活其他集成组件）将在 IBM 与客户之间，根据另行签署的工作说明书及其中包含的期限和费用开具发票单独收费。

5.9 开发/测试环境限制

如果将云服务指定为开发/测试环境，那么客户只能将此环境用于非生产开发活动、质量保证、集成测试、故障诊断、内部基准评测和/或登台活动。除 IBM 管理系统访问权外，还可根据客户与 IBM 之间的协定，向客户指定的授权用户授予其他管理访问权。

IBM 将把检测到的开发/测试环境应用程序不可用作为 3 级严重性支持案例进行处理，通过复原至最近一次已知有效的备份或者通过重新安装来解决问题。

5.10 性能测试

客户接受通过开发工件对云服务进行修改，并且云服务与第三方服务和客户的其他应用集成。IBM 不保证最终性能和响应时间，也不对此单独负责。客户负责在云服务环境激活前后开展所有性能测试，以供客户用于正常业务活动和/或供客户用于以任何方式为其客户服务和/或供客户用于支持收入生成。作为支持服务的一部分，IBM 将为客户解决任何性能问题提供合理的协助。

5.11 定义

开发工件 - 开发工件是客户或其授权第三方提供的软件工件和配置，用于通过实施客户的业务流程扩展云服务、管理特定数据需求和提供客户特定集成处理，以支持客户的业务需求。这包括但不限于为定制客户对云服务的使用而创建的软件代码、数据库开发工件、作业、脚本或文件，包括集成第三方服务或数据源。开发工件由客户负责。

应用程序 - 指为云服务提供基本功能的 IBM 软件产品，包括由 IBM 提供且可供客户通过云服务访问的原件 and 所有完整或部分副本。

主要更新 - 定义为 IBM 在合理范围内确定的需要客户开发工件和/或数据补救以确保兼容性的维护更新。示例可能包括主要操作系统或应用程序版本升级。

次要更新 - 定义为 IBM 在合理范围内确定不需要客户开发工件和/或数据补救以确保兼容性的维护更新。示例可能包括次要操作系统或应用程序产品补丁。

恢复点目标 (“RPO”) - 由于灾难导致 IT 服务丢失数据的最长可承受时间段。

恢复时间目标 (“RTO”) - 是时间段目标和服务级别目标，其中在声明发生灾难后必须复原业务流程，以避免发生与业务连续性中断相关的不可接受的后果。