

IBM Business Process Manager 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 Business Process Manager on Cloud 是一种软件即服务解决方案，提供业务流程管理平台，用于全面了解和管理工作流程。Cloud Service 包括流程设计、执行、监控和优化功能。

客户为其购买权利的用户提供了以下基本功能。

- a. 操作环境 - 提供具有专用开发、测试和生产运行时环境的单个实例。
- b. Cloud Service 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 Cloud Service。
- c. 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 Cloud Service 到 Cloud Service 外部系统的通信。有关 VPN 的信息将根据客户的书面请求提供。应将该请求发送到 SupportBPMonCloud@us.ibm.com。
- d. 电子邮件通知 - 提供通知功能，向用户通知有关其 Cloud Service 访问权和密码的更改，也向管理员通知有关 Cloud Service 状态和计划的变更。
- e. 自动联机备份 - 执行可用于自动恢复 Cloud Service 的日常备份。备份进行加密并存储在另一个数据中心位置。
- f. 自动监控和恢复 - 监控 Cloud Service 的可用性，如果 Cloud Service 无响应或不可访问，那么会执行恢复操作。
- g. 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。

1.2 可选功能部件

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Cloud Service 为其他用户提供购买选项，用于访问和使用 IBM Process Designer 和/或 IBM Integration Designer 支持软件。

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Cloud Service 提供一个购买选项，用于为 BPM 内部数据库和嵌入式文档存储获得额外的存储空间。

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

当流程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，Cloud Service 提供额外内存的购买选项。

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

On-Demand Demand Consulting (ODC) Professional 服务可通过在线 ODC 门户 Web 站点为最多五 (5) 个开发者（订户联系人）提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器 and 资产，并与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问以提交请求。订户联系人可以请求 BPM on Cloud 所有方面的帮助，包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。一些示例包括解决方案实施工件的代码审查、非解决方案工件（如文档）的审查、解决方案或技术特定问题的帮助、最佳实践的相关建议、正常产品支持渠道不支持的实施问题的帮助、系统体系结构和规模假设的审查、新发行版可用时成功升级和迁移的推荐和建议，或者安装后遇到的故障诊断集成和配置问题的顾问帮助。

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement

ODC Enterprise 服务可通过在线 ODC 门户 Web 站点为最多十 (10) 个开发者（订户联系人）提供远程访问。订户联系人可全天候访问知识库文章、解决方案加速器 and 资产，并与 ODC 客户支持领导和主题专家的问答对话形式进行无限次访问以提交请求。订户联系人可以请求 BPM on Cloud 所有方面的帮助，包括平台体系结构、解决方案实施和交付方法。

一些示例包括解决方案实施工件的代码审查、非解决方案工件（如文档）的审查、解决方案或技术特定问题的帮助、最佳实践的相关建议、正常产品支持渠道不支持的实施问题的帮助、系统体系结构和规模假设的审查、新发行版可用时成功升级和迁移的推荐和建议，或者安装后遇到的故障诊断集成和配置问题的顾问帮助。

订户可以与 IBM ODC 接洽，就双方商定的工作产品交付件寻求帮助，限定起点和终点，每个订购月最多提供 24 小时的帮助。工作产品交付件可能包含特定模式示例或生产就绪解决方案代码方面的帮助。订户经理和/或联系人还将与 IBM ODC 客户支持领导一起参与每周的进展电话。

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement

Cloud Service 提供一个购买选项，增加这些服务产品随附的 ODC Professional 或 Enterprise 开发人员的数量限额。

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级 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。停机时间从客户报告停机事件开始计算，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”的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12)。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

| 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) |
|-------------|----------------------------------|
| < 99.93% | 5% |
| < 99.50% | 10% |
| < 99.00% | 50% |
| < 95.00% | 75% |
| < 90.00% | 100% |

* 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 60 分钟

| | |
|--|----------------------------------|
| 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 60 分钟停机时间 = 43140 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 99.86% 的可用性 |
|--|----------------------------------|

4. 技术支持

通过电子邮件和在线问题报告系统提供 Cloud Service 技术支持。Cloud Service 和《IBM 软件支持手册》文档中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

| 严重性 | 严重性定义 | 支持期间的响应时间目标 | 响应时间覆盖范围 |
|-----|---|-------------|------------|
| 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。 | 2 个小时之内 | 全天候 |
| 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 | 周一到周五的工作时间 |
| 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 | 周一到周五的工作时间 |
| 4 | 极小业务影响： 查询或非技术请求。 | 在 1 个工作日之内 | 周一到周五的工作时间 |

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. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。
- b. **并发用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。并发用户是指在任何特定时间点访问 Cloud Service 的人员。不管该人员是否多次同时访问 Cloud Service，只会将该人员视为单个并发用户。客户必须在客户 PoE 中所指定的评估期间，为同时访问 Cloud Service 的最大数量的“并发用户”获取权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用服务器）访问 Cloud Service。
- c. **千兆字节** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数（1,073,741,824 字节）。必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 处理的千兆字节数据总数。
- d. **服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 Cloud Service 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

5.2 安装费用

根据“交易文档”中规定的价格及计费期限收取初始一次性安装费用。

将对每个订购的 Cloud Service 实体收取一次性安装费用，采用“交易文档”中规定的价格和计费期限。

5.3 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。

5.4 盘盈费用

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户收取盘盈费用。

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。

Cloud Service 随附的支持软件为：

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

设计器工具访问 - 客户可以访问并下载支持软件 IBM Process Designer 和/或 IBM Integration Designer 以开发流程应用。此类支持软件在客户桌面系统上运行，并远程连接到 Cloud Service。

设计器工具用户限制 - Cloud Service 允许最多五 (5) 个 Cloud Service 用户访问和使用 IBM Process Designer 和/或 IBM Integration Designer 支持软件。

8. 链接到第三方 Web 站点或其他服务

如果客户或 Cloud Service 用户将“内容”传输到一个通过 Cloud Service 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和 Cloud Service 用户将向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，并且此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

9. 基准测试

客户可以将 Cloud Service 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 Cloud Service 的最新适用的更新、补丁和修复，在指定的操作环境中运行 Cloud Service 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 Cloud Service 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。

10. 加速器和样本资料

Cloud Service 可能包含源代码形式的一些组件（“源组件”）和其他标识为“样本资料”的资料。客户可以复制和修改源组件和样本资料以供内部使用，但前提是客户不得更改或删除源组件或样本资料中包含的任何版权信息或声明。IBM“按现状”提供源组件和样本资料，不带任何支持义务，不作任何种类的明示或默示的保证，包括所有权、不侵权或不中断保证，以及默示的有关适销性以及适用于某种特定用途的保证和条件。