

IBM Case 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 Case Manager on Cloud 提供：

- a. IBM Content Navigator，用于访问高级案例管理应用程序
- b. 以内容为中心的案例管理，能够使知识型员工或业务分析师：
 - (1) 利用案例构建器快速轻松地设置和尝试新的案例解决方案。
 - (2) 使用提供的样本解决方案模板；
 - (3) 创建和维护案例属性、用户角色、收件箱、文档类型、页面和数据可视化布局。
 - (4) 利用嵌入式业务规则，更为方便地在 Case Manager Builder 环境中进行开发。
 - (5) 创建案例任务及其底层的工作流程；
 - (6) 利用案例客户端运行时显示案例构建器创建的解决方案；
 - (7) 基于提供的 UI 访问 Content Navigator；
 - (8) 为案例管理员提供权限，以部署和管理解决方案；
 - (9) 为案例监控者和案例分析员授予权限，以提供有关案例的最新报告和历史报告；
 - (10) 访问提供的 API 以扩展解决方案；
 - (11) 能够完全无限制地使用 Case Foundation，从而提供活动内容和案例工作流程管理；
 - (12) 能够完全无限制的使用 FileNet Content Manager 及其 ECM 存储库。
- c. 安全的虚拟专用基础架构
- d. 将生产数据复制到辅助位置，以支持灾难恢复
- e. 最高 4 TB 的出站带宽；更高的带宽将单独报价
- f. 24x7 式生产环境监控、动态和静态数据加密、病毒扫描、入侵检测/渗透测试服务、软件补丁和软件升级（单独报价的定制配置或扩展所需的数据迁移服务或活动）。
- g. Active Directory 集成
包含的选项：（Microsoft Active Directory 或 IBM Tivoli Directory Server）
 - (1) 向复制回内部部署的客户机 LDAP 的 Cloud Service LDAP 服务器进行认证
 - (a) 在客户机域中的 Cloud Service 内提供只读域控制器。
 - (b) 客户负责管理所有最终用户对云环境的访问（组、标识、访问权）。
 - (c) 完整的客户机管理权限
 - (2) 向客户负责管理用户的 Cloud Service LDAP 服务器（不在客户机域中）进行认证。
 - (3) 指向内部部署的客户机域控制器以进行认证
 - (a) 可能的性能影响
 - (b) 在整个会话生命周期内进行认证

其他配置（例如，通过手动或脚本方式将 LDAP 文件目录摘录至 Cloud Service；联合选项，包括 SAML、MS 联合服务等）将单独报价。

定制解决方案实施、配置和集成服务将通过工作说明书提供，需要另外付费。

将软件升级作为服务的一部分。不包含升级所需的数据迁移服务或者任何定制扩展。

客户必须根据以下定义来购买基础 **Cloud Service** 产品。

基础服务产品包括在多云环境中挑选的数据中心内开展的配置服务。这些中心之外的任何配置都将需要专用附加组件。每个服务产品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，根据客户具体情况，实际结果可能有所不同。

1.1 **IBM Case Manager Copper 2.0**

- **Copper** 配置旨在支持每年最多 15000 个新案例。此类型的部署通常将支持每天获取并存储最多 250 个案例工件文档，最多 25 名知识型员工同时工作，每天可完成多达 100 个案例。
- **Copper** 配置提供 500 GB 的存储空间；可单独购买额外的存储权利。

1.2 **IBM Case Manager Bronze 2.0**

- **Bronze** 配置旨在支持每年最多 30000 个新案例。此类型的部署通常将支持每天获取并存储最多 500 个案例工件文档，最多 50 名知识型员工同时工作，每天可完成多达 200 个案例。
- **Bronze** 配置提供 1TB 的存储空间；可单独购买额外的存储权利。

1.3 **IBM Case Manager Silver 2.0**

- **Silver** 配置旨在支持每年最多 300000 个新案例。此类型的部署通常将支持每天获取并存储最多 20000 个案例工件文档，最多 250 名知识型员工同时工作，每天可完成多达 1000 个案例。
- **Silver** 配置提供 1TB 的存储空间；可单独购买额外的存储权利。

1.4 **IBM Case Manager Gold 2.0**

- **Gold** 配置旨在支持每年最多 750000 个新案例。此类型的部署通常将支持每天获取并存储最多 50000 个案例工件文档，最多 1000 名知识型员工同时工作，每天可完成多达 2500 个案例。
- **Gold** 配置提供 3TB 的存储空间；可单独购买额外的存储权利。

1.5 **IBM Case Manager Platinum 2.0**

- **Platinum** 配置旨在支持每年最多 3000000 个新案例。此类型的部署通常将支持每天获取并存储最多 200000 个案例工件文档，最多 3000 名知识型员工积极开展工作，每天可完成多达 10000 个案例。
- **Platinum** 配置提供 5TB 的存储空间；可单独购买额外的存储权利。

1.6 可选权利

1.6.1 **IBM Case Manager Storage Add-On 2.0**

如果客户超出所选配置包含的存储量 (TB)，那么客户必须购买额外的权利。

1.6.2 **IBM Case Manager Non-Production Environment**

客户可以购买单个实例，以用于测试和开发目的。该开发环境不可用于生产目的，在作为备用灾难恢复站点实施时除外。

- a. 此非生产环境不提供高可用性和灾难恢复。
- b. 如果需要，客户可针对生产和灾难恢复选择不同的实例大小。
 - (1) **IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0**
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 与 IBM Case Manager Copper 2.0 大小相同，并提供与之类似的处理能力。
 - (2) **IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0**
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 与 IBM Case Manager Bronze 2.0 大小相同，并提供与之类似的处理能力。
 - (3) **IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0**
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 与 IBM Case Manager Silver 2.0 大小相同，并提供与之类似的处理能力。

- (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 与 IBM Case Manager Gold 2.0 大小相同，并提供与之类似的处理能力。
- (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 与 IBM Case Manager Platinum 2.0 大小相同，并提供与之类似的处理能力。

1.6.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

客户可将所选虚拟专用环境升级至单租户专用基础架构。这包括最高 20 TB 的出站带宽；更高的带宽将单独报价。

2. 设置服务

2.1 IBM Case Manager 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”）。这个远程提供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，服务都将在客户的权利证明中指定的购买权利之日起的 90 天后到期。

2.2 IBM Case Manager 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，服务都将在购买权利之日起的 12 个月后或初始 Cloud Service 订购期限的最后一天（以早到者为准）到期。

3. 安全性

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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低 Cloud Service 的安全性。

使用符合 FIPS 1402 1 级规范的全盘加密来保护所有数据。在缺省情况下，该解决方案的数据分类将数据分为客户敏感数据。如果客户针对期望的工作负载提出要求，IBM 将与客户合作，满足其他法规要求（如 HIPPA、PIPEDA、FFIEC、PCI 等），但这可能会影响解决方案架构和费用。

4. 服务级别协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

4.1 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，对未能满足 SLA 提出索赔。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。停机时间是指系统完全不可用，而不是总体解决方案中单个或特定组件不可用。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 适用最高的赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的 50%。

4.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	服务积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* 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 将直接向客户应用折扣。

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 440 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 440 分钟停机时间 = 42,760 分钟	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.98% 的可用性
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 总时间 43,200 分钟	

5. 业务连续性

Cloud Service 配置为支持以下定义的业务连续性目标。业务连续性目标可以确保当主计算位置发生灾难后，将组织的关键业务功能在合理的较短时间内恢复到运行状态，并最大程度地减少数据丢失。一旦确定主计算位置中的事件被批准故障转移到辅助位置，IBM 将执行业务连续性计划及其相关活动，以支持下述恢复目标。对于此 Cloud Service，非生产环境将更新并重新配置为接受生产工作负载，直至主位置的服务恢复为止。

业务连续性目标	
恢复点目标	4 小时
恢复时间目标	<ul style="list-style-type: none"> 如果购买了同等辅助非生产环境，其恢复时长为连续 4 小时。 如果未购买任何辅助非生产环境，那么恢复时长至少为连续 24 小时。

6. 技术支持

通过在线问题报告系统提供 Cloud Service 技术支持。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
1	关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
2	严重业务影响: 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止期限。	2 个工作日内
3	轻微业务影响: 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作日内
4	最小业务影响: 咨询或非技术请求。	1 个工作日内

7. 权利和计费信息

7.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问的访问。客户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可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- 太字节** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。1 太字节是 2 的 40 次方字节。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 处理的百万兆字节数据总数。
- 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。

7.2 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

7.3 设置服务费用

设置服务按“服务项目”购买，并且按交易文档中指定的价格收费。

8. 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 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续订。

对于持续使用，除非客户提前 90 天发出终止书面通知，否则 Cloud Service 将以月为单位持续有效。Cloud Service 的有效期将于此类 90 天期限过后的日历月末结束。

9. Cloud Service 产品其他条款

9.1 一般条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为 Cloud Services 的订户。

9.2 外部用户访问权

客户可以选择向外部用户提供对 Cloud Service 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 Cloud Service 相关的任何索赔，或 b) 这些外部用户对 Cloud Service 的任何误用。

9.3 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 Cloud Service。有关 VPN 的信息将根据客户的书面请求提供。

9.4 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 链接或提供的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和 Cloud Service 用户向 IBM 提供支持任何此类内容传输所必需的批准，但是此类互动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进行任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

9.5 Cookies

客户了解并同意，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（客户的员工和承包商）通过跟踪等技术收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。