

IBM Content Manager OnDemand 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 Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud Service) 可提供：

- a. 高速归档
 - 装入、索引和归档应用程序生成的打印输出，例如，报告、账单、报表、策略、收益说明、付款/信用交易等。
 - 灵活处理多份文档中的大量数据文件
 - 支持各种文件格式，包括 PDF、AFP、LineData 和 XML
- b. 自动索引
 - 装入并索引在云中的程序，自动从报告、报表等中抽取元数据，并填充关系数据库中的索引字段以提高搜索和检索效率。
- c. 高效使用存储空间
 - 压缩已归档的数据，以便高效使用存储空间。
- d. 归档到期文档
 - 为进一步优化存储空间的使用，可以将业务策略定义为基于报告/报表等的类型将已归档数据自动设置为已到期。
- e. 符合 XML 标准的银行交易归档
- f. 通过 Web 和移动方式访问已归档报表、报告等。
- g. 可以启用全文本搜索以按文档内包含的任何文本来查找已存储的文档。
- h. 可以启用暂挂以预防文档过期。
- i. 定期将报告分发给指定内部用户
- j. 将生产数据复制到辅助位置，以支持灾难恢复
- k. 安全的虚拟专用基础架构
- l. 最高 4 TB 的出站带宽；更高的带宽将单独报价
- m. 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）。
- n. Active Directory 集成

包含的选项：（Microsoft Active Directory 或 IBM Tivoli Directory Server）

 - 向复制回内部部署的客户机 LDAP 的 Cloud Service LDAP 服务器进行认证
 - 在客户机域中的 Cloud Service 内提供只读域控制器。
 - 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）。
 - 完整的客户机管理权限
 - 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。
 - 指向内部部署的客户机域控制器以进行认证
 - 可能的性能影响
 - 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。

通过购买所需的 IBM Content Manager OnDemand on Cloud 权利（如下所述），您可以获得上述所有功能。

基础服务产品包括在多租户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 Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- a. PDF 文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Bronze 配置会在 12 小时的期限内提供最多 25GB 数据的装入和索引。
- b. AFP 和/或行数据文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Bronze 配置会在 12 小时的期限内提供最多 450GB 数据的装入和索引。
- c. 含有并行文档搜索/检索的 PDF 文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Bronze 配置会在 12 小时的期限内提供最多 15GB 数据的装入和索引（含 30000 次并行文档搜索和检索操作）。
- d. 含有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或行数据文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Bronze 配置会在 12 小时的期限内提供最多 250GB 数据的装入和索引（含 30000 次并行文档搜索和检索操作）。
- e. Bronze 配置提供 1TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- a. PDF 文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Silver 配置会在 12 小时的期限内提供最多 50GB 数据的装入和索引。
- b. AFP 和/或行数据文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Silver 配置会在 12 小时的期限内提供最多 900GB 数据的装入和索引。
- c. 含有并行文档搜索/检索的 PDF 文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Silver 配置会在 12 小时的期限内提供最多 30GB 数据的装入和索引（含 60,000 次并行文档搜索和检索操作）。
- d. 含有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或行数据文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Silver 配置会在 12 小时的期限内提供最多 500GB 数据的装入和索引（含 60,000 次并行文档搜索和检索操作）。
- e. Silver 配置提供 1TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. PDF 文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Gold 配置会在 12 小时的期限内提供最多 100GB 数据的装入和索引。
- b. AFP 和/或行数据文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Gold 配置会在 12 小时的期限内提供最多 1800GB 数据的装入和索引。
- c. 含有并行文档搜索/检索的 PDF 文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Gold 配置会在 12 小时的期限内提供最多 60GB 数据的装入和索引（含 120,000 次并行文档搜索和检索操作）。
- d. 含有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或行数据文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Gold 配置会在 12 小时的期限内提供最多 1TB 数据的装入和索引（含 120,000 次并行文档搜索和检索操作）。
- e. Gold 配置提供 3TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. PDF 文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Platinum 配置会在 12 小时的期限内提供最多 250GB 数据的装入和索引。
- b. AFP 和/或行数据文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Platinum 配置会在 12 小时的期限内提供最多 4.5TB 数据的装入和索引。
- c. 含有并行文档搜索/检索的 PDF 文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Platinum 配置会在 12 小时的期限内提供最多 150GB 数据的装入和索引（含 300,000 次并行文档搜索和检索操作）。
- d. 含有并行文档搜索/检索的 AFP 和/或行数据文档装入和索引：客户将文档提交到云上的指定登台区域后，Platinum 配置会在 12 小时的期限内提供最多 2.5TB 数据的装入和索引（含 300,000 次并行文档搜索和检索操作）。
- e. Platinum 配置提供 5TB 的存储空间；可单独购买额外的存储空间 (TB)。

1.5 可选服务

1.5.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

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。

1.5.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

客户可以随时购买额外的报告/报表或应用程序定义以进行所需的设置。每个请求权利提供设置最多 10 个报告/报表或应用程序输出定义。

1.5.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

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。

- 此非生产环境配置与 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 大小相同，并提供与之类似的处理能力。
- 此非生产环境不提供高可用性和灾难恢复。

1.5.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

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。

- 此非生产环境配置规模与 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 大小相同，并提供与之类似的处理能力。
- 此非生产环境不提供高可用性和灾难恢复。

1.5.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0

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。

- 此非生产环境配置规模与 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 大小相同，并提供与之类似的处理能力。
- 此非生产环境不提供高可用性和灾难恢复。

1.5.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0

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。

- 此非生产环境配置规模与 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0 大小相同，并提供与之类似的处理能力。
- 此非生产环境不提供高可用性和灾难恢复。

1.6 设置服务

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition 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。

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition 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、仪表板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。

2. 安全描述

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。

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。IBM 将与客户协作来满足客户针对期望的工作负载所请求的其他法规需求，并且可能影响解决方案架构和服务费用。使用符合 FIPS 1402 1 级规范的全盘加密来保护所有数据。

3. 服务标准协议

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。

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，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。停机时间与系统完全不可用（非特定功能问题）相关，从客户报告停机时间开始计算，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%。

3.2 服务级别

此服务旨在确保高可用性，目标是在维护时间窗口外始终保持可用性。但是，如果系统可用性跌至所声明的阈值之下，可使用先前定义的流程来申请服务积分索赔。

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
< 99%	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 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟	= 5% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 总时间 43,200 分钟	

4. 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。

5. 技术支持

通过在线问题报告系统或电话提供 Cloud Service 技术支持。IBM 将提供技术支持联系信息和相关信息与流程。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。响应时间因问题性质和严重性而异，如下所述。

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
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日期。	2 个工作小时内
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 个工作小时内
4	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	1 个工作日内

6. 权利和计费信息

6.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **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 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。
- b. **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。
- c. **请求** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。请求是客户授权 IBM 执行服务的操作。根据服务不同，请求可以采用书面通知形式或者是通过电话、电子邮件或在线表单的支持请求。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度量周期内提交至 Cloud Service 的请求总数。
- 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。

6.2 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。

6.3 按需应变费用

客户请求激活按需应变部分之后，将适用交易文档中指定的按需应变费用。

例如：

- 客户可以随时购买额外的报告/报表或应用程序定义以进行所需的设置。每个请求权利提供设置最多 10 个报告/报表或应用程序输出定义。

6.4 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。

7. 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，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。

8. 支持软件

Cloud Service 随附以下支持软件：

a. AFP Viewer

客户可以访问和下载 AFP Viewer。AFP Viewer 是 Web 浏览器插件，可供客户安装在用户的 Web 浏览器上，以便查看 AFP（高级功能打印）格式的文档。客户可以在以下用户的 Web 浏览器上安装 AFP Viewer：已为其设置 Web 访问并且需要访问和查看 AFP 格式的文档的用户。有关下载 AFP Viewer 插件的信息将根据客户的书面请求提供。

b. IBM Content Manager OnDemand Windows 客户机软件

客户可以访问和下载此客户机软件以测试和验证，或者创建客户组织内 Cloud Service 访问人员的用户标识。

c. **OnDemand Web Enablement Kit**

OnDemand Web Enablement Kit 为 Content Manager OnDemand 提供 Java API。为了开发需要访问 Cloud Service 或与 Cloud Service 进行互操作的定制应用，客户可以访问并下载该软件。

9. 附加条款

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 FTP 软件

要提交报告、报表或任何其他文档以在 Cloud Service 中装入或索引，客户需要使用文件传输协议 (FTP) 客户端软件。IBM 将提供连接至 Cloud Service 的连接信息，用于提交要在 Cloud Service 中装入和索引的数据。

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

9.5 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 IBM 用户应该向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是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。

9.6 针对 Cloud Service 的 Web 或移动访问权

客户将指定特定人员（称为“用户管理员”）来为将需要针对 Cloud Service 的 Web 和/或移动访问权的用户设置帐户。只有客户组织内的用户才能通过 Web 或移动接口访问 Cloud Service。IBM 将提供 Web/移动访问的连接信息。

9.7 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。

9.8 Cloud Service 中的受限功能

Cloud Service 禁止使用 CD-ROM 控制选项，客户必须同意不使用此类功能。