

IBM Case Manager on Cloud

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/ 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”（“协议”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

- IBM Case Manager Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的收费标准提供。

- 授权用户** - 获取 IBM SaaS 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 IBM SaaS。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- 实例** 是获得 IBM SaaS 时所使用的一种计量单位。一个实例是指对 IBM SaaS 一项具体配置的访问权。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中所规定的评估期间可供访问和使用的**所有** IBM SaaS 实例。
- 太字节** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。1 太字节是 2 的 40 次方字节。客户必须获取足够的权利以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间 IBM SaaS 所处理的太字节总数。

3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文件中规定。

3.1 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

4. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

5. 技术支持

在订购周期内，当 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 之后，将通过电子邮件和支持门户网站提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分，因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。

《IBM 软件即服务支持手册》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。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖
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从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内	24x7 方式
2	严重业务影响： 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
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	周一到周五的工作时间
4	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

6. IBM SaaS 服务产品其他条款

6.1 外部用户访问权

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

6.2 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 IBM SaaS。有关 VPN 的信息将根据客户的书面请求提供。

6.3 链接到第三方 Web 站点或其他服务

如果客户或 IBM SaaS 用户将“内容”传输到一个通过 IBM SaaS 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和 IBM SaaS 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。

6.4 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（您的员工和承包商）通过跟踪和其他技术收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 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 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承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。

6.5 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

附录 A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) 旨在结合内容、流程和知识型员工，以在受管云环境中改善案例成果。

1. 服务概述

IBM Case Manager on Cloud 提供：

- IBM Content Navigator，用于访问高级案例管理应用程序
- 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：
 - 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。
 - 使用提供的 OOTB 样本解决方案模板。
 - 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。
 - 利用嵌入式业务规则，使在 Case Manager Builder 环境中的开发更加容易。
 - 创建案例任务及其底层的工作流程。
 - 利用案例客户端运行时显示案例构建器创建的解决方案。
 - 基于提供的 UI 访问 Content Navigator。
 - 为案例管理员提供权限，以部署和管理解决方案。
 - 作为案例监控者和案例分析者，提供有关案例的最新报告和历史报告。
 - 访问提供了案例和内容的 API，以扩展解决方案。
 - 能够完全无限制的使用 Case Foundation，从而提供活动内容和案例工作流程管理。
 - 能够完全无限制的使用 FileNet Content Manager 及其 ECM 存储库。
- 安全的虚拟专用基础架构
- 将生产数据复制到辅助位置，以支持灾难恢复
- 最高 4 TB 的出站带宽；更高的带宽将单独报价
- 24x7 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）
- 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 IBM SaaS LDAP 服务器进行认证：
 - 在客户机域中的 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS；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。

2. 所需权利

客户必须根据以下定义来购买基础服务产品。

2.1 基础服务产品权利

每个基础服务产品均代表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，根据使用情况，实际结果可能有所不同。

2.1.1 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。

2.1.2 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。

2.1.3 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。

2.1.4 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 5000 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。

3. 可选权利

3.1 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。

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

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。

- a. 此非生产环境配置规模与 Bronze 配置相同。
- b. 此非生产环境不提供高可用性和灾难恢复。

3.3 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。

4. 数据分类

在缺省情况下，该解决方案的数据分类将数据分类为客户敏感数据。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。

5. 业务连续性

IBM SaaS 经配置用于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。

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">● 当购买了同等辅助基本服务权利时，其恢复时长为连续 4 小时。● 如果未购买任何辅助基本服务权利，那么恢复时长至少为连续 24 小时。

附录 B

如果在 PoE 中已有规定，那么 IBM 为 IBM SaaS 提供以下适用的可用性服务级别协议 (SLA)：SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

1. 可用性额度

客户必须在首次发现事件影响 IBM SaaS 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 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 应用适用的最高赔偿，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 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之五十 (50%)。

2. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

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 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

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 <hr/> 总时间 43,200 分钟	= 5% 可用性额度，在约定的月份内实现 98.9% 的可用性
---	---------------------------------