

Описание облачной услуги IBM Cloud Service IBM Workload Automation (SaaS)

Ниже приводится Описание Услуги для вашего Заказа:

1. Описание облачной услуги Cloud Service

В разделе 1.1 описывается базовое предложение, которое вам необходимо заказать для использования облачной услуги Cloud Service. Заказанные вами предложения указываются в вашем Документе с Заказом. Для данной облачной услуги Cloud Service Документ с Заказом включает Ценовое предложение, которое IBM предоставляет вам, и Свидетельство о Правах (CoP), которое вы получите от IBM в подтверждение предоставления облачных услуг Cloud Services и в котором будет указана дата начала и окончания действия услуги Cloud Service.

1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) - это решение по управлению услугами, с помощью которого заказчики могут один раз детально смоделировать бизнес-процессы, чтобы определять рабочие процессы и автоматизировать их выполнение в режиме без участия оператора, а затем запускать эти рабочие процессы, когда необходимо. Снижение потребности во вмешательстве оператора позволяет повысить эффективность и обеспечить высокоуровневый контроль над большим количеством выполняемых процессов. Отдельные элементы выполняемых процессов называются заданиями. Они описывают операции, выполняемые в системе или приложении. IBM Workload Automation (SaaS) способен:

- a. объединять задания в рабочие потоки и добавлять условия в любой точке потока,
- b. автоматизировать запуск заданий в указанный момент и
- c. создавать обобщенное представление заданий и рабочих потоков, с помощью которого можно осуществлять их мониторинг и управление ими.

2. Описание безопасности

IBM реализует и поддерживает методы и процедуры, описанные в настоящем разделе.

2.1 Правила безопасности

IBM поддерживает правила конфиденциальности и безопасности, которые доводятся до сведения сотрудников IBM. IBM требует проведения обучения в области конфиденциальности и безопасности во всех странах мира для тех лиц, которые занимаются поддержкой центров обработки данных IBM, и имеет специальную группу, ответственную за безопасность, которая сосредоточена исключительно на информационной безопасности. Правила и стандарты IBM в области безопасности пересматриваются и переоцениваются ежегодно. Нарушения безопасности, происходящие в IBM, рассматриваются в соответствии с комплексными процедурами реагирования на нарушения.

2.2 Управление доступом

Доступ к данным клиентов разрешен только авторизованным представителям службы поддержки IBM в соответствии с принципами разграничения обязанностей. Специалисты службы поддержки IBM используют двухфакторную систему аутентификации для доступа к промежуточному хосту-«шлюзу». При доступе к клиентским данным для всех соединений используется шифрование каналов. Вся информация о доступе к клиентским данным и их передаче в хостинг-среду или из нее записывается в журнал.

2.3 Целостность данных и доступность Услуги

Изменения в операционные системы и прикладное программное обеспечение вносятся в соответствии с процедурой IBM по управлению изменениями. Процедура управления изменениями распространяется и на изменение правил работы брандмауэров, которые перед внедрением отдельно рассматриваются специалистами IBM по безопасности. IBM осуществляет мониторинг ресурсов центров обработки данных круглосуточно (в режиме 24x7). Авторизованные администраторы и третьесторонние поставщики регулярно проводят сканирование на выявление

внутренних и внешних уязвимостей с целью обнаружения и устранения потенциальных рисков нарушения безопасности систем. Во всех ЦОД IBM используются системы обнаружения вредоносного программного обеспечения (антивирусы, обнаружение вторжений, сканирование на уязвимости и предотвращение вторжений). Услуги IBM для ЦОД поддерживают различные протоколы доставки информации для передачи данных по общедоступным сетям. В их числе: HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME и VPN. Данные резервного копирования, предназначенные для хранения за пределами ЦОД, шифруются перед отправкой.

2.4 Регистрация информации о выполняемых действиях в журналах

IBM ведет журналы, в которых регистрируются действия в отношении систем, приложений, хранилищ данных, промежуточного ПО и сетевых устройств, которые способны вести журналы и имеют соответствующую конфигурацию, поддерживающую их ведение. Чтобы свести к минимуму возможность несанкционированного вмешательства и обеспечить централизованное выполнение процедур анализа, оповещения и создания отчетов, запись информации о выполняемых действиях осуществляется в реальном времени в центральные журналы. Для предотвращения несанкционированного вмешательства данные подписываются. Информация журналов анализируется как в реальном времени, так и периодически путем создания аналитических отчетов для выявления аномального поведения. Оперативные сотрудники оповещаются об обнаруженных отклонениях и в случае необходимости обращаются за помощью к дежурному специалисту по безопасности (в режиме 24x7).

2.5 Физическая безопасность

IBM поддерживает стандарты физической безопасности, которые призваны ограничить несанкционированный физический доступ к ресурсам ЦОД. Для доступа в ЦОД IBM используется ограниченное число точек, вход контролируется с помощью двухфакторной аутентификации и камер наблюдения. Доступ разрешен только авторизованному персоналу с подтвержденным доступом. Оперативные сотрудники проверяют наличие подтверждения и выдают пропуск, обеспечивающий необходимый доступ. Сотрудники, получившие такие пропуска, должны сдать другие виды пропусков и могут использовать только пропуск для доступа к ЦОД в период выполнения своих обязанностей. Использование пропусков регистрируется. Посетители, не являющиеся сотрудниками IBM, регистрируются при входе на территорию ЦОД и могут перемещаться по территории ЦОД только в сопровождении. Зоны доставки грузов и погрузочные площадки, а также другие зоны, в которые могут попасть неавторизованные лица, находятся под контролем и изолируются.

2.6 Соблюдение нормативных требований

IBM проверяет деятельность, связанную с конфиденциальностью и безопасностью, на соответствие бизнес-требованиям компании. В IBM регулярно проводятся оценки и аудиторские проверки с целью подтверждения соответствия правилам информационной безопасности. Сотрудники и подрядчики IBM ежегодно проходят обучение и ознакомление с процедурами безопасности. Каждый год сотрудники получают напоминания о целях работы, об ответственности за соблюдение правил делового поведения, конфиденциальности и об обязательствах IBM в сфере безопасности.

3. Обязательства по обеспечению уровня обслуживания

После того как IBM предоставит вам доступ к услуге Cloud Service, IBM берет на себя следующие обязательства по обеспечению уровня обслуживания ("SLA") в отношении услуги Cloud Service.

3.1 Определения

Авторизованное контактное лицо – это физическое лицо, которое вы указали IBM как авторизованное на подачу Претензий согласно данному SLA.

Кредит доступности – это действие IBM в ответ на обоснованную Претензию. Кредит доступности применяется в виде кредита или скидки в будущем счете на оплату подписки на Услугу.

Претензия – это претензия, поданная в IBM вашим Авторизованным контактным лицом согласно данному SLA на то, что в течение Договорного месяца не был достигнут Уровень Обслуживания.

Договорной месяц – это полный месяц в течение срока действия Услуги, отсчитываемый с 12:00 EST (североамериканское восточное время) первого дня месяца по 23:59 EST последнего дня месяца.

Заказчик – это юридическое лицо, которое подписывается на Услугу напрямую в IBM, у которого на момент подачи Претензии есть разрешение на использование Услуги и которое не имеет неисполненных существенных обязательств, включая платежные обязательства, согласно договору с IBM на Услугу.

Время простоя – это период времени, в течение которого останавливалась производственная обработка Услуги и все ваши пользователи не могли использовать все аспекты Услуги, на которые у них были соответствующие разрешения. В порядке разъяснения: если какой-либо пользователь может использовать какую-либо составляющую Услуги, на которую у него есть надлежащие разрешения, это свидетельствует об отсутствии "Времени простоя". Во Время простоя не входит период времени, когда Услуга недоступна по следующим причинам:

- Запланированный простой системы
- Форс-мажорные обстоятельства
- Проблемы с приложениями, оборудованием или данными Заказчика или третьего лица
- Действия или упущения Заказчика или третьего лица (включая всех тех, кто получил доступ к Услуге с помощью вашего пароля или оборудования).
- Несоблюдение конфигураций системы и поддерживаемых платформ, необходимых для доступа к Услуге.
- Соблюдение IBM каких-либо планов, спецификаций или инструкций, предоставленных Заказчиком или третьим лицом от имени Заказчика.

Событие – это обстоятельство или ряд связанных обстоятельств, в результате которых не удалось достичь Уровня Обслуживания.

Форс-мажорные обстоятельства – это обстоятельства непреодолимой силы, терроризм, забастовка, пожар, наводнение, землетрясение, беспорядки, война, действия, приказы или ограничения властей, вирусы, атаки типа "отказ в обслуживании" и прочие злонамеренные действия, сбои сетевой и аппаратной связи, а также любые другие причины недоступности Услуги, находящиеся вне разумного контроля IBM.

Запланированный простой системы – это запланированное отключение Услуги для сервисного обслуживания или обновления системы, такого как установка нового выпуска либо временного или оперативного исправления (но не ограничиваясь этим).

Уровень Обслуживания – это стандарт, заданный ниже, по которому IBM измеряет уровень обслуживания, предоставляемого согласно данному Соглашению.

Услуга – это производственный экземпляр IBM Workload Automation (SaaS), к которому относится настоящее Соглашение SLA, как указано на первой странице Описания Услуги. Настоящее Соглашение SLA относится к каждой Услуге отдельно, а не к их комбинации.

3.2 Кредиты доступности

Чтобы иметь право подавать Претензию, вам нужно зарегистрировать в службе поддержки заказчиков IBM для соответствующей Услуги талон поддержки на каждое Событие, в соответствии с процедурами IBM по сообщению о проблемах первого уровня Серьезности. Вам следует предоставить всю необходимую подробную информацию о Событии, включая указание времени, когда вы впервые подверглись воздействию события, и оказывать разумную помощь IBM в диагностике и исправлении События в пределах, требуемых для талонов поддержки первого уровня Серьезности. Данный талон нужно зарегистрировать в течение двадцати четырех (24) часов с того момента, как вы впервые заметили, что Событие влияет на ваше использование Услуги.

Ваше Авторизованное контактное лицо должно подать Претензию для Кредита доступности не позднее, чем через три (3) рабочих дня после окончания Договорного месяца, которого касается Претензия.

Ваше Авторизованное контактное лицо должно предоставить IBM все подробности о Претензии, включая, но не ограничиваясь этим, подробное описание всех имеющих отношение Событий и Уровня Обслуживания, который вы считаете недостижимым.

IBM будет измерять для внутренних целей общее Время простоя за каждый Договорной месяц. Кредиты доступности будут определяться исходя из продолжительности Времени простоя, которое отсчитывается от момента, когда вы сообщаете, что впервые подверглись воздействию события.

По каждой действительной Претензии IBM будет применять наивысший применимый Кредит доступности, соответствующий совокупной доступности в течение каждого Договорного месяца, на основании нижеприведенной таблицы. IBM не будет предоставлять несколько Кредитов доступности для одного и того же События в одном Договорном месяце.

Для Пакета услуг (отдельные Услуги, объединенные в пакет и продаваемые по единой цене) Кредит доступности рассчитывается на основе единой месячной цены Пакета услуг, а не цены месячной подписки на каждую отдельную Услугу. Вы можете подавать Претензии, относящиеся к одной отдельной Услуге из пакета в любой Договорной месяц, и IBM не будет предоставлять Кредиты доступности на более чем одну Услугу из пакета на Договорной месяц.

Общий объем Кредита доступности, предоставляемого в отношении любого Договорного месяца, ни при каких обстоятельствах не должен превышать 10 процентов (10%) одной двенадцатой части (1/12) платежей, уплачиваемых вами IBM за Услугу в течение года.

IBM вынесет свое разумное решение по оценке Претензий, основываясь на информации, имеющейся в записях IBM, которое, в случае конфликта с данными ваших записей, будет иметь преимущество.

КРЕДИТЫ ДОСТУПНОСТИ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ВАМ СОГЛАСНО ДАННОМУ СОГЛАШЕНИЮ, ЯВЛЯЮТСЯ ВАШИМ ЕДИНСТВЕННЫМ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫМ СРЕДСТВОМ ЗАЩИТЫ В ОТНОШЕНИИ ЛЮБОЙ ПРЕТЕНЗИИ.

3.3 Уровни Обслуживания

Доступность Услуги в течение Договорного месяца

Доступность в течение Договорного месяца	Кредит доступности (% ежемесячной цены подписки за Договорной месяц, которого касается Претензия)
Менее 99,8%	2%
Менее 98,8%	5%
Менее 95,0%	10%

Процент "Доступности" вычисляется как: (а) общее число минут за Договорной месяц минус (b) общее число минут Времени простоя за Договорной месяц, деленное на (с) общее число минут в Договорном месяце с получением дроби, выраженной в виде процента.

Пример: 432 минуты общего Времени простоя за Договорной месяц

Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут – 432 минуты Времени простоя = 42 768 минут <hr/> Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут	= 2%-ный Кредит доступности за 99,0% доступности в течение Договорного месяца
---	---

3.4 Исключения

Данное Соглашение SLA доступно только Заказчикам IBM. Данное Соглашение не применяется по отношению к:

- Пробным и бета-версиям Услуг
- Непроизводственным экземплярам, включая, но не ограничиваясь этим, тестирование, восстановление после аварий, обучение, контроль качества или разработку
- Претензиям, поданным пользователями, гостями и участниками Заказчика IBM
- Услугам, программам, поддерживающему программному обеспечению или агентам, выполняющимся на клиентских системах или системах, предоставленных третьими лицами.
- Если вы нарушили какое-либо существенное обязательство согласно Условиям использования, Политике допустимого использования или вашему договору на Услугу, включая, без ограничения, нарушение любых платежных обязательств.

4. Информация о правах, выставлении счетов, сроке действия и поддержке

4.1 Показатели объемов использования

Предложения Cloud Service продаются с использованием следующих показателей объемов использования:

- **Задание** – это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Задание - это объект в Cloud Service, который не может быть разложен на более мелкие составляющие и представляет собой вычислительный процесс, включая все его подпроцессы. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата общего количества Заданий, обработанных или управляемых Cloud Service в период измерений, указанный в Заказе Заказчика.

4.2 Платежи и выставление счетов

4.2.1 Варианты выставления счетов

Суммы, причитающиеся за предложения Cloud Service, указываются в Документе с Заказом следующим образом:

- a. На всю договорную сумму авансом
- b. Ежемесячно (с отставанием)
- c. Ежеквартально (авансом)
- d. Ежегодно (авансом)

Выбранный вариант выставления счетов и оплаты будет действовать в течение периода, указанного в Документе с Заказом. Сумма, подлежащая уплате за период выставления счета, будет основываться на месячном или годовом тарифе за подписку и количестве периодов выставления счетов в году и будет включать любые платежи за превышение.

4.2.2 Частичные Месячные Платежи

Частичный Месячный Платеж – это пропорциональная сумма дневных тарифов. Сумма Частичных Месячных Платежей рассчитывается исходя из количества оставшихся дней в неполном месяце, начиная с даты, когда IBM уведомила вас о наличии доступа к предложению Cloud Service.

4.2.3 Превышение

Если реальный объем использования вами услуги Cloud Service за период измерений превысит разрешенный объем, указанный в СоП, являющемся частью Документа с Заказом, то вам будет выставлен счет за превышение в соответствии с Документом с Заказом.

4.3 Срок действия и варианты продления

4.3.1 Срок

Срок действия услуги Cloud Service начинается с даты, когда IBM сообщает вам, что у вас есть доступ к частям Cloud Service, описанным в Документе с Заказом. В СоП, являющемся частью Документа с Заказом, будет указана точная дата начала и окончания срока действия, а также способы его продления, если таковое предусматривается. Вам разрешается повысить уровень использования Cloud Service в течение срока действия, для чего следует связаться с IBM или с бизнес-партнером IBM. Это изменение будет внесено в Документ с Заказом.

4.3.2 Варианты продления срока действия Cloud Services

В вашем Документе с Заказом будет указано, предусматривается ли продление Cloud Service по окончании срока действия, путем указания срока действия следующим образом:

- a. Автоматическое продление

Если в вашем Документе с Заказом сказано, что продление является для вас автоматическим, вы можете прекратить использование Cloud Service, для которого истекает срок действия, направив письменный запрос как минимум за девяносто (90) дней до даты истечения срока действия, которая указана в Документе с Заказом. Если IBM или бизнес-партнер IBM не получают такое уведомление о прекращении использования до даты истечения срока действия, истекающий срок будет автоматически продлен или на один год, или на срок, равный исходному, как указано в СоП, являющемся частью Документа с Заказом.

b. Непрерывное выставление счетов

Если в Документе с Заказом указано, что выставление счетов является непрерывным, у вас сохранится доступ к Cloud Service и вам будут выставляться счета за использование Cloud Service на постоянной основе. Чтобы прекратить использование Cloud Service и остановить процесс непрерывного выставления счетов, вы должны будете за девяносто (90) дней предоставить IBM или бизнес-партнеру IBM письменное уведомление с требованием отмены для вас Cloud Service. После отмены вашего доступа к услуге Cloud Service вам будет выставлен счет на все суммы платежей за доступ, оставшиеся неоплаченными за месяц, в котором произошла отмена.

c. Необходимость продления

Если в Документе с Заказом указано, что продление является ограниченным, использование Cloud Service прекратится по окончании срока и ваш доступ к Cloud Service будет прекращен. Для продолжения использования Cloud Service после даты окончания срока вам необходимо будет направить заказ представителю IBM по продажам, который работает с вами, или бизнес-партнеру IBM, для того чтобы приобрести подписку на новый период.

4.4 Техническая поддержка

Техническая поддержка в отношении Cloud Service предоставляется в течение периода подписки.

Часы, в которые осуществляется поддержка по телефону или электронной почте, и время работы портала по поддержке SaaS:

8:00 – 20:00 в часовом поясе EST (США), с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней)

Горячая линия службы поддержки: 1-855-221-1166 (США)

Адрес электронной почты: support@ibmserviceengage.com

Поддержка в нерабочие часы и в случае выхода систем из строя:

Поддержка в нерабочие часы и в случае выхода систем из строя предоставляется только в отношении проблем с Уровнем серьезности 1; она оказывается в рабочие, выходные и праздничные дни.

Уровень серьезности	Определение уровней серьезности	Целевое время ответа службы поддержки	Время работы службы поддержки
1	Серьезные последствия для бизнеса/простой услуги: Чрезвычайно важные для бизнеса функции не работают или отказал очень важный интерфейс. Обычно это относится к производственной среде и указывает на невозможность доступа к услугам, что имеет критичные последствия для выполнения бизнес-операций. Такая ситуация требует немедленного исправления.	В течение 1 часа	24x7
2	Существенное воздействие на бизнес: Использование компонента или функции услуги серьезно ограничено или вы рискуете не уложиться в отведенные сроки.	В течение 2 рабочих часов	Рабочее время (пн - пт)
3	Несущественное воздействие на бизнес: Услугу или функцию можно использовать; последствия для бизнеса не критичны.	В течение 4 рабочих часов	Рабочее время (пн - пт)
4	Минимальное воздействие на бизнес: Вопрос или запрос нетехнического характера	В течение 1 рабочего дня	Рабочее время (пн - пт)

5. Безопасная зона (Safe Harbor)

На настоящий момент IBM не определила, соответствует ли облачная услуга Cloud Service принципам Безопасной зоны (Safe Harbor Frameworks) между США и ЕС и США и Швейцарией.

6. Поддерживающий код

Поддерживающее Программное обеспечение - это любая Программа и связанные материалы, предоставляемые вам компанией IBM или третьим лицом в составе предложения Cloud Service, чтобы облегчить доступ к услуге Cloud Service и ее использование. Настоящее предложение Cloud Service включает следующее Поддерживающее Программное обеспечение, предоставляемое IBM: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Если Заказчик загружает или устанавливает какое-либо Поддерживающее Программное обеспечение, Заказчик обязуется не использовать такое Поддерживающее Программное обеспечение для каких-либо иных целей, кроме обеспечения или упрощения доступа Заказчика к Cloud Service.

7. Дополнительная информация

7.1 Ссылки на веб-сайты третьих лиц или иные службы

Если Заказчик или Пользователь Облачной услуги передает Содержимое на веб-сайт или в иную службу третьего лица, которые связаны ссылкой или становятся доступными через Облачную услугу, Заказчик и Пользователь Облачной услуги предоставят IBM согласие на осуществление любой такой передачи Содержимого, но подобное взаимодействие происходит исключительно между Заказчиком и веб-сайтом или службой третьего лица. IBM не дает никаких гарантий и не делает никаких заявлений о таких веб-сайтах или службах третьих лиц и не будет нести ответственность за такие веб-сайты или службы третьих лиц.