

IBM Business Process Manager on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud je řešení SaaS, které poskytuje platformu pro řízení podnikových procesů pro přehled a správu podnikových procesů. Služba Cloud Service zahrnuje funkce v oblasti návrhu procesů a jejich realizace, monitorování a optimalizace.

Pro uživatele, pro které Zákazník získá oprávnění, jsou poskytovány následující základní funkce.

- a. Operační prostředí – poskytuje jednu instanci s vyhrazeným produktivním runtime prostředím pro vývoj a testování s následujícími charakteristikami:
 - 1) Vývojové prostředí – virtuální prostředí Process Center Advanced s alespoň jedním členem klastru. Kapacita vývojového prostředí je založena na výchozím počtu autorů plus dalších autorech zakoupených pro instanci služby Cloud Service.
 - 2) Testovací prostředí – virtuální prostředí Process Server Advanced s jedním členem klastru. Kapacita testovacího prostředí je založena na výchozím počtu Oprávněných nebo Souběžných uživatelů zakoupených pro instanci služby Cloud Service.
 - 3) Běhové prostředí procesu – virtuální prostředí Process Server Advanced s alespoň dvěma členy klastru a databázovým klastrem s vysokou dostupností. Poskytuje prostředí připravené pro produktivní provoz. Kapacita prostředí runtime procesu je založena na výchozím počtu Oprávněných nebo Souběžných uživatelů zakoupených pro instanci služby Cloud Service.
- b. Web Cloud Service – poskytuje web pro uživatele pro přístup k prostředím a funkcím administrace ke konfiguraci a správě Cloud Service.
- c. Síť VPN – poskytuje jedno volitelné softwarové VPN připojení pro bezpečnou a šifrovanou odchozí komunikaci ze služby Cloud Service do systémů mimo Cloud Service. Informace o VPN budou poskytnuty na základě písemné žádosti prostřednictvím žádosti o podporu.
- d. E-mailová oznámení – oznamovací funkce, která upozorňuje uživatele na přístup ke službě Cloud Service a změny hesel a administrátory upozorňuje na status služby Cloud Service a plánované změny.
- e. Automatické online zálohy - provádí každodenní zálohy, které lze použít k automatickému obnovení Cloud Service. Záloha je šifrována a uchovávána v místě jiného datového střediska ve stejném globálním regionu.
- f. Automatický monitoring a obnovení – monitoruje dostupnost Cloud Service a provede obnovení, pokud služba přestane reagovat nebo bude nedostupná.
- g. Plánované servisní aktualizace – Údržba a aktualizace funkcí služby Cloud Service se vyskytují každých 30 až 90 dní. Společnost IBM zašle oznámení Administrátorům účtů dva týdny před plánovanou servisní aktualizací. V případě rozsáhlejších aktualizací, které zahrnují upgrade verze IBM Business Process Manager, společnost IBM zajistí koordinaci upgradu vývojového prostředí se Zákazníky tak, aby Zákazníci mohli novou verzi otestovat, než dojde k upgradu běhového prostředí procesu. Zákazníci jsou povinni zajistit testování veškerých procesních aplikací v nové verzi v rámci vývojového prostředí a poskytnout společnosti IBM zpětnou vazbu ohledně případných potíží do 30 dní.
- h. Administrátor účtu - má uživatelské přihlašovací údaje a heslo, které umožňují přístup k operačnímu prostředí ke správě přístupu uživatele k operačnímu prostředí a přiřazování nebo mazání uživatelských rolí. Přístup Administrátora účtu může být udělen více uživatelům.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Cloud Service umožňuje zakoupit další uživatele pro přístup k Aktivačnímu softwaru IBM Process Designer anebo IBM Integration Designer a jeho užívání.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

Cloud Service poskytuje volbu nákupu pro další testovací prostředí k neproduktivnímu použití. Každé testovací prostředí poskytuje oddělené prostředí virtuálního serveru pro zpracování. Kapacita tohoto prostředí je založena na počtu zakoupených Uživatelů testovacího prostředí.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Cloud Service poskytuje volbu nákupu pro další prostředí runtime procesu k produktivnímu nebo neproduktivnímu použití. Kapacita tohoto prostředí je založena na počtu zakoupených Uživatelů runtime procesu.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

Tato služba Cloud Service umožňuje dokoupení prémiové dostupnosti, která rozšiřuje schopnost základní služby Cloud Service a umožňuje ochranu před závažnějšími problémy souvisejících s různými komponentami nebo dokonce před ztrátou celého datového střediska, kterou může způsobit výpadek elektřiny nebo ztráta připojení. Proces zotavení z havárie je efektivnější, pokud se pro aktivní produktivní řešení Zákazníka používá primární datové středisko, a jako záloha sekundární datové středisko, kde se toto produktivní řešení zrcadlí. Záložní datové středisko je strategicky umístěno v jiné metropolitní oblasti než datové středisko primární. Data a informace o konfiguraci jsou replikovány z primární na záložní instanci tak, aby zůstaly synchronizované, kdy možná ztráta dat nepřesahuje několik minut (cíl bodu obnovy – RPO). V případě havárie se ze záložní instance stane instance primární a provoz podniku pokračuje s nezměněnou kapacitou a úrovní funkcí, dokud není obnoveno primární řešení. Tato možnost vyžaduje zakoupení sekundární instance produktu IBM Business Process Manager on Cloud. Tato sekundární instance a tato možnost musí být dimenzovány na stejný počet uživatelů jako primární instance Zákazníka.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

Tato služba Cloud Service poskytuje možnost zakoupení prémiové dostupnosti pro další Běhové prostředí procesů. Tuto možnost je nutno pořídit pro jakákoli Dodatečná běhová prostředí procesů v rámci primární instance Zákazníka. Tato možnost vyžaduje zakoupení sekundární instance produktu IBM Business Process Manager on Cloud se stejným počtem Dodatečných běhových prostředí procesů, jaký má primární instance. Tato služba Cloud Service musí být dimenzována na stejný počet uživatelů, jaký je přiřazen dodatečným běhovým prostředím procesů v rámci primární instance Zákazníka.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Cloud Service poskytuje volbu nákupu dalšího úložného prostoru pro interní databázi BPM a integrované úložiště dokumentů. Objem úložiště (přírůstky GB se liší podle virtuálního systému) lze použít na jedno prostředí nebo je rozdělit mezi více prostředí v rámci instance služby Cloud Service.

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Cloud Service umožňuje zakoupit dodatečnou paměť pro případy, kdy požadavky procesního řešení překračují výpočetní kapacitu poskytnutou pro zakoupené množství uživatelů. Objem paměti (přírůstky po 16 GB) lze použít na jedno prostředí nebo je rozdělit mezi více prostředí v rámci instance služby Cloud Service.

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

Zákazníkovi bude účtován jednorázový poplatek za nastavení za zajištění základní služby Business Process Manager on Cloud.

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

Zákazníkovi bude účtován jednorázový poplatek za nastavení za zajištění každého zřízeného Testovacího prostředí.

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

Zákazníkovi bude účtován jednorázový poplatek za nastavení za zajištění každého zřízeného Běhového prostředí procesů.

1.3 Akcelerační služby

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Služba On Demand Consulting (ODC) Professional zahrnuje vzdálený přístup prostřednictvím portálu ODC pro až pět (5) vývojářů ("Kontaktní osoby odběratele"). Kontaktní osoby odběratele mají nepřetržitý přístup ke článkům znalostní knihovny, prostředkům a aktivům pro urychlení řešení a neomezený přístup k odesílání požadavků v rámci otázek a odpovědí s vedoucím pracovníkem podpory zákazníků a odborníky ODC. Kontaktní osoby odběratele mohou požádat o asistenci s jakýmkoliv aspektem služby BPM on Cloud, včetně architektury platformy, implementace řešení a metodologie doručení.

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Služba ODC Enterprise zahrnuje vzdálený přístup online prostřednictvím portálu ODC pro až deset (10) vývojářů ("Kontaktní osoby odběratele"). Kontaktní osoby odběratele mají nepřetržitý přístup ke článkům znalostní knihovny, prostředkům a aktivům pro urychlení řešení a neomezený přístup k odesílání požadavků v rámci otázek a odpovědí s vedoucím pracovníkem podpory zákazníků a odborníky ODC během období registrace. Kontaktní osoby odběratele mohou požádat o asistenci s jakýmkoliv aspektem služby BPM on Cloud, včetně architektury platformy, implementace řešení a metodologie doručení. Kontaktní osoba odběratele může službu IBM ODC použít k získání asistence se vzájemně dohodnutými předměty plnění pracovních produktů s pevným okamžikem zahájení a ukončení, a to v rozsahu až 24 hodin na měsíc registrace. Předměty plnění pracovních produktů mohou zahrnovat asistenci s konkrétními příklady vzorců nebo kódem řešení připraveným pro produkci. Manažer nebo kontaktní osoby odběratele se také účastní týdenních hovorů k aktualizaci stavu s vedoucím pracovníkem zákaznické podpory IBM ODC. V případě asistence s dodáním předmětů plnění pracovních produktů, která bude poskytována déle než 24 hodin za měsíc registrace, se může IBM zavázat takovou asistenci poskytnout na v samostatné písemné smlouvě se Zákazníkem.

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Cloud Service poskytuje volbu nákupu dalšího přístupu vývojáře nad rámec množství pro službu ODC Professional nebo Enterprise zahrnutého v těchto nabídkách.

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Služby Migration Services mohou napomáhat při migraci aplikace BPM z místního prostředí BPM do prostředí BPM v Cloudu. Posouzení migrace zahrnuje činnosti, jako je analýza stávající konfigurace systémového hardwaru a softwaru, analýza stávajících aplikací BPM včetně kompatibility verzí, a posouzení nejvýhodnějších možností migrace. Plánování a dodání migrace zahrnuje činnosti jako pomoc při vytváření plánu migrace a pomoc při migraci artefaktů využívající migraci a migrační nástroje pro jednotlivé aplikace. Tato registrace zahrnuje až 30 hodin činností migrace a neomezenou podporu otázek a odpovědí na měsíc registrace. Činnosti budou pro tuto registraci vykonávány vzdáleně (za použití nástrojů, jako je sdílení obrazovky). V případě asistence s dodáním předmětů plnění pracovních produktů, která bude poskytována déle než 30 hodin za měsíc registrace nebo vyžaduje práci v místě, se může IBM zavázat takovou asistenci poskytnout v samostatné písemné smlouvě se Zákazníkem.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Souběžný uživatel je počet uživatelů, kteří v určitém časovém okamžiku jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě Cloud Service. Osoba, která souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se počítá za jednoho Souběžného uživatele.
- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.
- Gigabajt (GB) je definován jako 1 073 741 824 bajtů údajů zpracovaných, použitých, uložených nebo nakonfigurovaných ve službách Cloud Services.
- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.

4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Aktivační software

Služba Cloud Service obsahuje následující Aktivační software:

Služba Cloud Service vyžaduje použití aktivačního softwaru, který si Zákazník stáhne do svých systémů pro usnadnění používání služby Cloud Service. Zákazník je oprávněn používat aktivační software výhradně ve spojení s užíváním služby Cloud Service a po dobu trvání služby Cloud Service.

Do nabídky Cloud Service je zahrnut tento Aktivační software:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Designer Tool Access

Zákazník může přistupovat k Aktivačnímu softwaru IBM Process Designer nebo IBM Integration Designer a může jej stahovat pro účely vývoje procesních aplikací. Aktivační software běží v systému stolních počítačů Zákazníka a vzdáleně se připojuje ke Cloud Service.

Omezení týkající se uživatelů nástroje Designer Tool

Služba Cloud Service umožňuje až pěti (5) Uživatelům služby Cloud Service přístup k softwaru IBM Process Designer a/nebo IBM Integration Designer Enabling Software a jeho užívání.

5.2 Odkazy na webové stránky třetích osob nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo Uživatel služby Cloud Service přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích osob, které jsou propojeny se službou Cloud Service nebo k nimž má služba Cloud Service přístup, uděluje Zákazník a Uživatel služby Cloud Service souhlas společnosti IBM, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí osoby. IBM neposkytuje žádné záruky nebo nečiní prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích osob a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích osob.

5.3 Benchmarkové testy

Zákazník je oprávněn sdělit výsledky jakéhokoli benchmarkového testu služby Cloud Service nebo jejich dílčích komponent jakékoli třetí osobě, avšak za předpokladu, že Zákazník (a) veřejně sdělí kompletní metodologii použitou při benchmarkových testech (například nastavení hardwaru a softwaru, instalační postup a konfigurační soubory), (b) provede benchmarkové testy Zákazníka při provozování služby Cloud Service v Určeném provozním prostředí s využitím nejnovějších platných aktualizací, záplat a oprav, které jsou pro službu Cloud Service dostupné od IBM nebo od třetích osob, jež dodávají produkty IBM (Třetí osoby), a (c) bude dodržovat veškeré pokyny týkající se ladění výkonu a "optimálních postupů", které jsou uvedeny v dokumentaci k Programu a na webových stránkách IBM s informacemi o podpoře Programu. Zveřejní-li Držitel licence výsledky jakýchkoli benchmarkových testů pro službu Cloud Service, pak – bez ohledu na ustanovení opačného významu v jakékoli smlouvě mezi Zákazníkem a IBM nebo Třetími osobami – mají IBM a Třetí osoby právo zveřejnit výsledky benchmarkových testů s ohledem na produkty Zákazníka, avšak za předpokladu, že IBM nebo Třetí osoby dodrží při svém testování produktů Zákazníka požadavky uvedené v písm. (a), (b) a (c) výše.

5.4 Podpůrné prostředky a Vzorové materiály

Cloud Service může zahrnovat určité komponenty ve formě zdrojového kódu (Zdrojové komponenty) nebo jiné materiály, které budou označeny jako "Vzorové materiály". Zákazník smí kopírovat a upravovat Zdrojové komponenty a Vzorové materiály pouze pro interní účely, za předpokladu, že Zákazník nesmí pozměňovat ani odstraňovat žádné informace o autorských právech, které jsou uvedeny ve Zdrojových komponentách nebo Vzorových materiálech. IBM poskytuje Zdrojové komponenty a Vzorové materiály bez závazku podpory a "JAK JSOU", BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VÝSLOVNĚ VYJÁDŘENÉ NEBO KONKLUDENTNÍ, VČETNĚ ZÁRUKY PLYNOUCÍCH Z VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEPORUŠENÍ PRÁV NEBO NEZASAHOVÁNÍ DO PRÁV TŘETÍCH STRAN A ZÁRUK A PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.