

IBM Business Process Manager on Cloud

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Облачная Услуга

1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud - это решение типа SaaS (программное обеспечение в качестве услуги), которое предоставляет платформу BPM для лучшей обзорности бизнес-процессов и управления ими. Облачная Услуга включает функции разработки, выполнения, мониторинга и оптимизации процессов.

Пользователям, для которых Клиент приобретает разрешения, предоставляются следующие базовые возможности.

- a. Операционная среда – один экземпляр с выделенной средой для разработки, тестирования и производственного выполнения, имеющей следующие характеристики:
 - 1) Среда разработки – виртуальная среда Process Center Advanced как минимум с одним элементом кластера. Мощность среды разработки основывается на сумме количества авторов по умолчанию и количества авторов, дополнительно приобретённого для экземпляра Облачной Услуги.
 - 2) Среда тестирования – виртуальная среда Process Server Advanced с одним элементом кластера. Мощность среды тестирования основывается на количестве Авторизованных пользователей или Одновременно работающих пользователей, приобретённом для экземпляра Облачной Услуги.
 - 3) Среда выполнения процессов – высокодоступная виртуальная среда Process Server Advanced как минимум с двумя элементами кластера и высокодоступным кластером баз данных. Это представляет собой среду, готовую к производственному использованию. Мощность среды выполнения процессов основывается на количестве Авторизованных Пользователей или Одновременно работающих Пользователей, приобретённом для экземпляра Облачной Услуги.
- b. Веб-сайт Облачной Услуги – веб-сайт, позволяющий пользователям осуществлять доступ к операционным средам и административным функциям для настройки и управления Облачной Услугой.
- c. Виртуальная частная сеть (VPN) – одно программное подключение по VPN (в качестве необязательного элемента) для безопасной передачи информации из Облачной Услуги во внешние системы с использованием шифрования. Информация о VPN предоставляется по письменному запросу с использованием заявки о поддержке.
- d. Уведомления по электронной почте – функция уведомления, которая оповещает пользователей о доступе к Облачной Услуге, об изменении паролей, а также оповещает администраторов о состоянии Облачной Услуги и запланированных изменениях.
- e. Автоматическое резервное копирование в онлайн-режиме – ежедневное резервное копирование, которое может быть использовано для автоматического восстановления Облачной Услуги. Резервные копии шифруются и сохраняются в центре обработки данных, расположенном в другом месте того же региона.
- f. Автоматический мониторинг и восстановление – мониторинг готовности Облачной Услуги и восстановление в случае, если служба перестаёт отвечать на запросы или оказывается недоступной.
- g. Плановое обновление услуги — Технические и функциональные обновления Облачной Услуги проводятся раз в 30–90 дней. IBM уведомляет Администраторов учётных записей о

плановых обновлениях услуг за две недели. При проведении крупных обновлений, в рамках которых меняется версия IBM Business Process Manager, IBM координирует обновление среды разработки с Клиентами, чтобы Клиенты могли протестировать новую версию до обновления среды выполнения процессов. Клиенты несут ответственность за тестирование приложений в среде разработки новой версии и предоставление IBM отзывов о проблемах в течение 30 дней.

- h. Администратор Учётных записей – имеет имя пользователя и пароль, дающие доступ к операционной среде для управления доступом пользователей к операционной среде, присвоения и удаления ролей пользователей. Права Администратора Учётных записей могут быть предоставлены нескольким пользователям.

1.2 Дополнительные услуги

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Облачная Услуга предоставляет возможность приобретения дополнительных разрешений пользователей, позволяющих им осуществлять доступ к Поддерживающему Программному обеспечению IBM Process Designer и/или IBM Integration Designer и использовать его.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительных сред тестирования для непроизводственного использования. Каждая среда тестирования предоставляет отдельную среду виртуальных серверов процессов. Мощность этой среды основывается на приобретённом количестве Пользователей Среды тестирования.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительных Сред выполнения процессов для производственного или непроизводственного использования. Мощность этой среды основывается на приобретённом количестве Пользователей Среды выполнения процессов.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

Данная Облачная услуга представляет собой возможность приобрести повышенную доступность, расширяющую способность базовой Облачной Услуги сохранять работоспособность при возникновении более крупных проблем, затрагивающих несколько компонентов или даже приводящих к отказу целого центра обработки данных в результате потери электроснабжения или связи. Возможность аварийного восстановления обеспечивается наличием основного ЦОД для активного производственного решения Клиента и дополнительного резервного ЦОД с зеркальной копией производственного решения. Основной и резервный ЦОД расположены в разных населённых пунктах. Репликация данных и конфигурации обеспечивает синхронизацию резервного экземпляра с основным; это позволяет сократить ЦВВ (целевое время восстановления) до нескольких минут. При аварийной ситуации резервный экземпляр становится основным, и решение продолжает работать с прежними характеристиками вплоть до восстановления основного экземпляра. Для реализации этого сценария требуется приобретение второго экземпляра IBM Business Process Manager on Cloud. Второй экземпляр и данная конфигурация должны быть рассчитаны на такое же количество пользователей Клиента, что и основной экземпляр.

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

В рамках данной Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения повышенной доступности для любой дополнительной Среды выполнения процессов. Её необходимо приобрести для всех дополнительных сред выполнения процессов, которые есть у Клиента в основном экземпляре. Для реализации этого сценария требуется приобретение второго экземпляра IBM Business Process Manager on Cloud с таким же количеством дополнительных сред выполнения процессов, как у основного экземпляра. Данная Облачная Услуга должна быть рассчитана на такое же количество пользователей дополнительных Сред выполнения процессов, что и основной экземпляр Клиента.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительных ресурсов хранения для внутренней базы данных BPM и для встроенного хранилища документов. Количество

ресурсов хранения (порции наращивания в ГБ различны в зависимости от виртуальной системы) может быть использовано в одной среде или распределено между несколькими средами в пределах экземпляра Облачной Услуги.

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительной памяти в тех случаях, когда потребность в памяти решения по обработке процессов превосходит вычислительную мощность, которую обеспечивает приобретённое количество пользователей. Количество памяти (наращивается порциями по 16 ГБ) может быть использовано в одной среде или распределено между несколькими средами в пределах экземпляра Облачной Услуги.

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

Клиент вносит единовременный платёж за подготовку базовой услуги Business Process Manager on Cloud.

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

Клиент вносит единовременный платёж за подготовку каждой тестовой среды.

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

Клиент вносит единовременный платёж за подготовку каждой среды выполнения процессов.

1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Услуга On Demand Consulting (ODC) Professional включает дистанционный доступ через онлайн-портал ODC для максимум пяти (5) разработчиков (Контактных лиц Подписчика). У Контактных лиц Подписчика есть круглосуточный (в режиме 24/7) доступ к статьям библиотеки знаний, акселераторам и активам решений, а также неограниченный доступ для отправки запросов в рамках диалога в форме вопросов и ответов с руководителем службы поддержки клиентов ODC и экспертами в предметных областях. Контактные лица Подписчика могут запросить помощь по любому вопросу, связанному с BPM on Cloud, включая архитектуру платформы, внедрение решения и методы доставки.

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Услуга ODC Enterprise включает дистанционный доступ через онлайн-портал ODC для максимум десяти (10) разработчиков (Контактных лиц Подписчика). У Контактных лиц Подписчика есть круглосуточный (в режиме 24/7) доступ к статьям библиотеки знаний, акселераторам и активам решений, а также неограниченный доступ для отправки запросов в рамках диалога в форме вопросов и ответов с руководителем службы поддержки клиентов ODC и экспертами в предметных областях в течение периода подписки. Контактные лица Подписчика могут запросить помощь по любому вопросу, связанному с BPM on Cloud, включая архитектуру платформы, внедрение решения и методы доставки. Контактное лицо Подписчика может привлекать IBM ODC для оказания помощи в отношении взаимно согласованных передаваемых материалов по продукту с определёнными начальными и конечными точками и в объёме до 24 часов в расчёте на месяц подписки. Передаваемые рабочие материалы по продукту могут включать помощь в отношении конкретных примеров шаблонов или кода решения, готового для производственного использования. Менеджер и/или контактные лица подписчика также принимают участие в еженедельных телеконференциях с руководителем службы поддержки клиентов IBM ODC, посвящённых ходу выполнения работ. Если поддержка в отношении передаваемых рабочих материалов по продукту требует более 24 часов в расчёте на месяц подписки, IBM может согласиться предоставлять такую поддержку на основании отдельного письменного соглашения с Клиентом.

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

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительных разрешений на доступ разработчиков к ODC Professional или Enterprise сверх количества разработчиков, включённого в эти предложения.

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

Услуги Migration Services могут помочь провести миграцию приложения BPM из локальной среды BPM на предприятии в облачную среду BPM. Оценка процесса миграции включает такие действия, как анализ конфигурации аппаратного и программного обеспечения существующих систем, анализ существующего приложения BPM, включая совместимость версий, и оценка наиболее эффективных вариантов миграции. Планирование и реализация миграции включают такие операции, как помощь в разработке плана миграции и помощь в проведении миграции с использованием инструментов миграции артефактов и последовательной миграции приложений (App-by-App). Эта подписка включает до 30 часов работ, связанных с миграцией, и неограниченную поддержку в форме ответов на вопросы в каждый месяц подписки. В рамках этой подписки работы осуществляются дистанционно (с использованием таких средств, как совместное использование экрана). Если поддержка в отношении передаваемых рабочих материалов по продукту требует более 30 часов в расчёте на месяц подписки или работы не в дистанционном режиме, IBM может согласиться предоставлять такую поддержку на основании отдельного письменного соглашения с Клиентом.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (называемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется в том случае, если, и в той мере, в какой Европейский регламент о защите персональных данных (EU/2016/679) (GDPR) применяется к персональным данным, включенным в Содержимое.

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

3. Уровни обслуживания и техническая поддержка

3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти в Интернете по адресу:

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

* Плата за подписку – это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном в Интернете по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Платежи

4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Авторизованный Пользователь — это отдельный пользователь, которому разрешается осуществлять доступ к Облачным Услугам любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.
- Число Одновременно работающих Пользователей - это число пользователей, одновременно обращающихся к Облачной Услуге любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) в любой момент времени. Лицо, одновременно с другими обращающееся к Облачной Услуге несколько раз, считается одним Одновременно работающим Пользователем.
- Поручение – это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.
- Гигабайт (ГБ) – это 2 в 30-й степени байт данных, которые обрабатываются, используются, хранятся или настраиваются в рамках Облачных Услуг.
- Экземпляр — это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.

4.2 Плата за дистанционные услуги

Срок действия дистанционной услуги истекает через 90 дней с момента приобретения независимо от того, была ли использована дистанционная услуга.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Поддерживающее Программное обеспечение

В Облачную Услугу входит следующее Поддерживающее программное обеспечение:

Для этой Облачной Услуги требуется использование поддерживающего программного обеспечения, которое Клиент загружает в системы Клиента для упрощения использования Облачной Услуги. Клиенту разрешается использовать поддерживающее программное обеспечение только в сочетании с использованием Облачной Услуги и только в течение срока действия Облачной Услуги.

В комплект поставки Облачной Услуги входит следующее поддерживающее программное обеспечение:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Доступ к инструментам разработки

Клиент может осуществлять доступ к Поддерживающему Программному обеспечению IBM Process Designer и/или IBM Integration Designer и загружать его для разработки приложений по управлению процессами. Поддерживающее Программное обеспечение выполняется на настольной системе Клиента и дистанционно подключается к Облачной Услуге.

Ограничение на количество пользователей инструментов разработки

Облачная Услуга позволяет максимум пяти (5) пользователям Облачной Услуги осуществлять доступ к Поддерживающему Программному обеспечению IBM Process Designer и/или IBM Integration Designer и использовать его.

5.2 Ссылки на веб-сайты третьих лиц или иные ресурсы

Если Клиент или Пользователь Облачной Услуги передаёт Содержимое на веб-сайт или в иной ресурс третьего лица, которые связаны ссылкой или становятся доступными через Облачную

Услугу, Клиент и Пользователь Облачной Услуги предоставят IBM согласие на осуществление любой такой передачи Содержимого, но подобное взаимодействие происходит исключительно между Клиентом и веб-сайтом или ресурсом третьего лица. IBM не даёт никаких гарантий и не делает никаких заявлений о таких веб-сайтах или ресурсах третьих лиц и не будет нести ответственность за такие веб-сайты или ресурсы третьих лиц.

5.3 Эталонное тестирование

Клиент может раскрыть результаты любого эталонного тестирования Облачной Услуги или её подкомпонентов любому третьему лицу, при условии что Клиент (а) публично раскроет полную методику, использованную при эталонном тестировании (например, конфигурацию аппаратного и программного обеспечения, процедуру установки и файлы конфигурации), (b) проведёт эталонное тестирование, запустив Облачную Услугу в её Предусмотренной Операционной Среде с использованием новейших применимых обновлений, дополнений и исправлений, доступных для Облачной Услуги от IBM или третьих лиц, которые предоставляют продукты IBM (Третьи Лица), и (c) будет следовать любым и всем рекомендациям по настройке производительности и по "наилучшим способам использования", доступным в документации к Программе и на веб-сайтах службы поддержки IBM для Программы. Если Клиент опубликует результаты каких-либо эталонных тестов Облачной Услуги, то, несмотря ни на какие условия любого соглашения между Клиентом и IBM или Третьими Лицами, противоречащие данному, IBM и Третьи Лица будут иметь право опубликовать результаты эталонных тестов, относящихся к продуктам Клиента, при условии что IBM или Третьи Лица обеспечат при тестировании продуктов Клиента соблюдение требований вышеприведённых пунктов (a), (b) и (c).

5.4 Акселераторы и Образцы Материалов

Облачная Услуга может содержать некоторые компоненты в виде исходного кода (Исходные Компоненты) и другие материалы, которые будут обозначены как "Образцы Материалов". Клиент может копировать и изменять Исходные Компоненты и Образцы Материалов только для внутреннего использования, однако при условии, что Клиенту не разрешается изменять или удалять любую информацию или уведомления об авторских правах, содержащиеся в Исходных Компонентах или Образцах Материалов. IBM предоставляет Исходные Компоненты и Образцы Материалов без обязательств по обеспечению поддержки и на условиях "КАК ЕСТЬ", БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, КАК ЯВНЫХ, ТАК И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ ГАРАНТИЮ ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ, НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ ИЛИ ОТСУТСТВИЯ СТОЛКНОВЕНИЯ ПАТЕНТНЫХ ПРИТЯЗАНИЙ, А ТАКЖЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ И УСЛОВИЯ ТОВАРОПРИГОДНОСТИ И СООТВЕТСТВИЯ ОПРЕДЕЛЁННОЙ ЦЕЛИ.