

### IBM Business Process Manager on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

#### 1. Storitev v oblaku

##### 1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponudbami.

##### 1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud je rešitev programske opreme kot storitve, ki zagotavlja platformo za upravljanje poslovnih procesov za prepoznavnost in upravljanje poslovnih procesov. Storitve v oblaku vključujejo načrtovanje procesov, izvajanje, spremljanje in zmožnosti za optimizacijo.

Uporabnikom, za katere naročnik pridobi pooblastila, so zagotovljene naslednje osnovne zmožnosti.

- a. Operacijsko okolje - zagotavlja posamezen primerek z namenskim razvojem, preizkušanjem in produkcijsko-izvajalnim okoljem z naslednjimi značilnostmi:
  - 1) Razvojno okolje – okolje navideznega procesnega centra izdaje Advanced z najmanj enim članom gruče. Kapaciteta za razvojno okolje temelji na privzeti količini avtorjev skupaj s pooblastili za vse dodatne avtorje, dodatno kupljenimi za primerek storitve v oblaku.
  - 2) Testno okolje – okolje navideznega procesnega strežnika izdaje Advanced z najmanj enim članom gruče. Kapaciteta za testno okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za pooblaščen ali sočasne uporabnike za primerek storitev v oblaku.
  - 3) Procesno izvajalno okolje – zelo razpoložljivo okolje navideznega procesnega strežnika izdaje Advanced z najmanj dvema članoma gruče in zelo razpoložljivo gručo baze podatkov. To zagotavlja okolje, ki je pripravljeno za produkcijo. Kapaciteta za procesno-izvajalno okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za pooblaščen ali sočasne uporabnike za primerek storitev v oblaku.
- b. Spletno mesto storitev v oblaku - zagotavlja spletno stran za uporabnike, če želijo dostopati do operacijskih okolij in zmožnosti skrbništva za konfiguriranje in upravljanje storitev v oblaku.
- c. Navidezno zasebno omrežje (VPN) – zagotavlja izbirno enojno povezavo VPN, ki temelji na programski opremi, za varno in šifrirano odhodno komunikacijo iz storitve v oblaku v sisteme, ki so zunaj storitve v oblaku. Informacije o povezavi VPN bodo zagotovljene na podlagi pisne zahteve prek prijave za podporo.
- d. E-poštna obvestila - zagotavlja funkcijo obveščanja, ki opozori uporabnike o njihovih dostopih do storitev v oblaku, spremembi gesla, in tudi obvesti skrbnike storitev v oblaku o spremembah statusa in terminskega plana.
- e. Samodejno sprotno varnostno kopiranje - opravlja dnevno varnostno kopiranje, ki ga je mogoče uporabiti za avtomatizirano obnovitev storitev v oblaku. Varnostne kopije so šifrirane in shranjene na drugi lokaciji podatkovnega središča iste svetovne regije.
- f. Avtomatiziran nadzor in obnova – nadzira razpoložljivost storitve v oblaku in izvede obnovo, če storitev postane neodzivna ali nedosegljiva.
- g. Načrtovane servisne posodobitve - vzdrževanje in posodabljanje funkcij za storitev v oblaku se izvaja vsakih 30 do 90 dni. IBM bo dva tedna pred načrtovanimi posodobitvami storitve o tem obvestil skrbnike računov. V primeru večjih posodobitev, ki obsegajo nadgraditev različice IBM Business Process Manager, se bo IBM pri nadgradnji razvojnega okolja uskladal z naročniki, da bodo lahko ti novo različico preizkusili še pred nadgradnjo procesnega izvajalnega okolja. Naročniki so sami odgovorni za preizkušanje vseh procesnih aplikacij v novi različici v okviru razvojnega okolja in za zagotavljanje povratnih informacij o morebitnih težavah družbi IBM v roku 30 dni.
- h. Skrbnik računov - ima uporabniško ime in geslo, ki omogoča dostop do operacijskega okolja z namenom upravljanja uporabniškega dostopa do operacijskega okolja in dodelitve ter izbrisa uporabniških vlog. Dostop s pravicami skrbnika računov je mogoče dodeliti več uporabnikom.

## **1.2 Izbirne storitve**

### **1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author**

Storitve v oblaku zagotavljajo nakupno opcijo za dodatne uporabnike, če želijo dostopati in uporabljati IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer Enabling Software.

### **1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment**

Storitev v oblaku zagotavlja možnost nakupa dodatnih testnih okolij za neprodukcijsko uporabo. Vsako testno okolje zagotavlja ločeno okolje navideznega procesnega strežnika. Zmogljivost za to okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za uporabnike testnega okolja.

### **1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment**

Storitev v oblaku zagotavlja možnost nakupa dodatnih procesno-izvajalnih okolij za produkcijsko in neprodukcijsko uporabo. Zmogljivost za to okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za uporabnike procesno izvajalnega okolja.

### **1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability**

Ta storitev v oblaku zagotavlja možnost nakupa za najvišjo stopnjo razpoložljivosti, ki razširi zmožnost osnovne storitve v oblaku tako, da zagotavlja zaščito pred resnejšimi težavami, ki vplivajo na več komponent, ali celo pred izgubo celotnega podatkovnega centra, ki je lahko posledica izpada napajanja ali izgube povezave. Proces obnovitve po hudi napaki je omogočen tako, da je primarni podatkovni center namenjen naročnikovi aktivni produkcijski rešitvi, sekundarni podatkovni center pa je varnostna kopija, ki je zrcalna kopija produkcijske rešitve. Podatkovni center, ki je varnostna kopija, se strateško nahaja v drugem metropolitanskem območju kot primarni podatkovni center. Podatki in informacije o konfiguraciji iz primarnega primerka so podvojeni v primerku varnostne kopije tako, da ostanejo sinhronizirani, morebitna izguba podatkov pa znaša le nekaj minut (ciljna točka obnovitve – RPO). V primeru hude napake se omogoči primerek varnostne kopije, ki postane primaren, poslovne operacije pa se nadaljujejo na enaki ravni zmožnosti in kapacitete, dokler ni mogoče obnoviti primarne rešitve. Za to možnost je potreben nakup sekundarnega primerka IBM Business Process Manager on Cloud. Velikost sekundarnega primerka in te možnosti je treba prilagoditi enakemu številu uporabnikov kot jih ima naročnik za primarni primerek.

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

Ta storitev v oblaku zagotavlja možnost nakupa za najvišjo stopnjo razpoložljivosti za vsa dodatna procesno-izvajalna okolja. To možnost je treba pridobiti za vsa procesno-izvajalna okolja, ki jih ima naročnik v svojem primarnem primerku. Za to možnost je potreben nakup sekundarnega primerka IBM Business Process Manager on Cloud z enakim številom dodatnih procesno-izvajalnih okolij kot v primarnem primerku. Velikost te storitve v oblaku je treba prilagoditi enakemu številu uporabnikov kot jih je dodeljenih dodatnim procesno-izvajalnim okoljem v naročnikovem primarnem primerku.

### **1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte**

Storitve v oblaku zagotavljajo nakupno opcijo za dodatno shranjevanje na zunanji pomnilnik za interno bazo podatkov BPM in vgrajeno shrambo dokumentov. Dodatni prostor za shranjevanje (prirastki po GB se razlikujejo glede na navidezni sistem) se lahko uporabi v enem okolju ali pa se razdeli v več okolij v primerku storitve v oblaku.

### **1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes**

Storitve v oblaku ponujajo možnost nakupa dodatnega pomnilnika za primere, ko zahteve pomnilnika rešitve za obdelavo presega računalsko zmogljivost, predvideno za količino, kupljeno od uporabnikov. Dodatni pomnilnik (v prirastkih po 16 GB) se lahko uporabi v enem okolju ali pa se razdeli v več okolij v primerku storitve v oblaku.

### **1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup**

Naročniku se za zagotavljanje osnovne storitve Business Process Manager on Cloud zaračuna enkratni strošek nastavitve.

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

Naročniku se za vsako vzpostavljeno preizkusno okolje zaračuna enkratni strošek nastavitve.

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

Naročniku se za vsako vzpostavljeno procesno-izvajalno okolje zaračuna enkratni strošek nastavitve.

## **1.3 Pospeševalne storitve**

### **1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

Storitev On-Demand Consulting (ODC) Professional vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ pet (5) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za pomoč glede kateregakoli vidika storitve BPM v oblaku, vključno z arhitekturo platforme, implementacijo rešitve ter metodologijo zagotavljanja.

### **1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Storitev ODC Enterprise vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ deset (10) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo v naročniškem obdobju neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za pomoč glede kateregakoli vidika storitve BPM v oblaku, vključno z arhitekturo platforme, implementacijo rešitve ter metodologijo zagotavljanja. Naročniška kontaktna oseba lahko uporablja storitev IBM ODC za pomoč glede vzajemno dogovorjenih delovnih produktnih postavk z omejenim začetkom in koncem največ 24 ur v naročniškem mesecu. Delovne produktne postavke lahko vključujejo pomoč glede posebnih primerov vzorcev ali kode rešitve, ki je pripravljena za produkcijo. Naročniški vodja in/ali kontaktne osebe so poleg tega vključeni v tedenskih klicih vodje IBM-ove naročniške podpore ODC v zvezi s stanjem. Za pomoč pri delovnih produktnih postavkah, ki bodo trajale dlje kot 24 ur v naročniškem mesecu, lahko IBM zagotovi tako pomoč v ločeni pisni pogodbi z naročnikom.

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

Storitve v oblaku nudijo možnost nakupa dodatnega dostopa razvijalcev do storitve ODC Professional ali Enterprise za razvijalce, poleg količine, ki je vključena v teh ponudbah.

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

Storitve Migration Services pomagajo pri selitvi aplikacije BPM iz okolja BPM na mestu uporabe v BPM v oblaku. Ocena selitve vključuje dejavnosti, kot so analiza obstoječe konfiguracije strojne in programske opreme sistemov, analiza obstoječe aplikacije BPM, vključno z združljivostjo različice, in ocena najkoristnejših možnosti selitve. Načrtovanje in dostava selitve vključujeta dejavnosti, kot so pomoč pri pripravi načrta selitve in pomoč pri dostavi selitve prek selitve artefaktov in orodij za postopno selitev aplikacij. Ta naročnina vključuje do 30 ur selitvenih dejavnosti in neomejeno podporo z odgovarjanjem na vprašanja v naročniškem mesecu. Za to naročnino se bo delo izvajalo na daljavo (prek orodij, kot je skupna raba zaslona). Za pomoč pri delovnih produktnih postavkah, ki bodo trajale dlje kot 30 ur v naročniškem mesecu ali bodo zahtevale delo, ki se ne bo moglo opraviti na daljavo, lahko IBM zagotovi tako pomoč v ločeni pisni pogodbi z naročnikom.

## **2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov**

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

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

### 3. Ravni storitve in tehnična podpora

#### 3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost (SLA). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek pritožbe in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Razpoložljivost	Kredit (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

\* Naročnina je pogodbeno cena za mesec, za katerega velja zahtevek.

#### 3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, odzivnimi časi podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Stroški

#### 4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Pooblaščen uporabnik je edinstveni uporabnik, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika).
- Sočasni uporabnik je število uporabnikov, ki v katerikoli časovni točki hkrati dostopajo do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Oseba, ki hkrati dostopa do storitve v oblaku večkrat, se šteje kot en sočasni uporabnik.
- Engagement je profesionalna ali izobraževalna storitev, povezana s storitvijo v oblaku.
- Gigabajt (GB) je definiran kot 2 na 30. potenco bajtov podatkov, ki so obdelani, uporabljeni, shranjeni ali konfigurirani v storitvi v oblaku.
- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku.

#### 4.2 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljena storitev bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

### 5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne dogovore), izvedene pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

#### 5.1 Podporna programska oprema.

Storitev v oblaku vsebuje naslednjo podporno programsko opremo:

Storitve v oblaku zahtevajo uporabo podporne programske opreme, ki jo naročnik prenese v svoje sisteme, da omogoči uporabo storitev v oblaku. Naročnik lahko podporno programsko opremo uporablja samo v povezavi z uporabo storitve v oblaku in samo v obdobju trajanja storitve v oblaku.

V storitev v oblaku je vključena naslednja podporna programska oprema:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

### **Dostop do orodja Designer**

Naročnik lahko dostopa do in prenaša podporno programsko opremo IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer za razvoj procesnih aplikacij. Podporna programska oprema se izvaja na namiznem računalniškem sistemu naročnika in se oddaljeno povezuje s storitvijo v oblaku.

### **Omejitev za uporabnike orodja Designer**

Storitve v oblaku omogočajo dostop in uporabo podporne programske opreme IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer največ petim (5) uporabnikom storitev v oblaku.

## **5.2 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev neodvisnih ponudnikov**

Če naročnik ali uporabnik storitev v oblaku prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev zunanjega ponudnika, ki je povezana s storitvami v oblaku ali dostopna prek njih, dajeta naročnik in uporabnik storitev v oblaku IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo zunanjega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za taka spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

## **5.3 Primerjalno preizkušanje**

Naročnik lahko razkrije rezultate morebitnih primerjalnih preizkusov storitve v oblaku ali njenih podkomponent katerikoli tretji osebi pod pogojem, da (a) javno razkrije celotno metodologijo, uporabljeno za primerjalni preizkus (na primer nastavitve strojne in programske opreme, postopek namestitve in konfiguracijske datoteke), (b) izvede naročnikov primerjalni preizkus tako, da se storitev v oblaku izvaja v delovnem okolju, ki je predpisano zanjo, in so uporabljene najnovejše veljavne posodobitve in popravki, ki so na voljo za storitev v oblaku s strani IBM-a ali tretjih oseb, ki zagotavljajo IBM-ove produkte ("tretje osebe"), in (c) upošteva morebitne oziroma vse smernice glede dobrih praks pri nastavljanju zmogljivosti, ki so na voljo v dokumentaciji za program in na IBM-ovih spletnih mestih s podporo za program. Če imetnik licence objavi rezultate morebitnih primerjalnih preizkusov za storitev v oblaku, imajo IBM in tretje osebe ne glede na morebitna nasprotujoča določila v pogodbi med naročnikom in IBM-om ali tretjimi osebami pravico objaviti rezultate primerjalnih preizkusov glede na naročnikove produkte, pod pogojem, da IBM oziroma tretje osebe pri preizkušanju naročnikovih produktov upoštevajo zgornje zahteve pod (a), (b) in (c).

## **5.4 Pospeševalniki in vzorčno gradivo**

Storitev v oblaku lahko vključuje nekatere komponente v obliki izvorne kode ("izvirne komponente") in drugo gradivo, opredeljeno kot "vzorčno gradivo". Naročnik lahko izključno za interno uporabo kopira in spremeni izvorne komponente in vzorčno gradivo, vendar pod pogojem, da ne spremeni ali izbriše nobenih informacij ali obvestil o avtorskih pravicah, vsebovanih v izvornih komponentah ali vzorčnem gradivu. IBM zagotavlja izvorne komponente in vzorčno gradivo brez obveznosti glede podpore ter "TAKO, KAKRŠNO JE", BREZ VSAKRŠNIH JAMSTEV, IZRECNIH ALI PREDPOSTAVLJENIH, KAR VKLJUČUJE JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER PREDPOSTAVLJENA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.