

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud Service) poskytuje:

- a. High Speed Archival
 - Tiskový výstup, například reporty, faktury, výpisy, zásady, vysvětlení benefitů, platební/úvěrové transakce atd. generované aplikací pro načítání, indexování a archivaci.
 - Flexibilita pro zpracování velkých datových souborů s více dokumenty
 - Podpora různých formátů souborů PDF, AFP, LineData, XML
- b. Automatické indexování
 - Program načítání a indexování v Cloudu automaticky extrahuje metadata z reportů, výpisů atd. a vyplňuje pole indexu v relační databázi pro efektivní vyhledávání a načítání.
- c. Efektivní využití úložiště
 - Archivovaná data jsou komprimována pro efektivní využití úložiště.
- d. Archivace s vypršením platnosti dokumentu
 - K další optimalizaci využití úložiště lze definovat obchodní zásady pro automatické vypršení platnosti archivovaných dat na základě typu reportu/výpisu atd.
- e. Archivace bankovních transakcí, která splňuje standardy XML.
- f. Webový a mobilní přístup k archivovaným výpisům, reportům atd.
- g. Lze povolit fulltextové vyhledávání.
- h. Pravidelné zasílání reportů určeným interním uživatelům
- i. Replikace dat výroby do sekundárního umístění, podpora zotavení z havárie
- j. Jedna zabezpečená privátní infrastruktura klienta zajištěná napříč duálními datovými středisky pro vysokou dostupnost
- k. Nepřetržité monitorování produkčního prostředí

Všechny výše uvedené funkce jsou dostupné po zakoupení Požadovaných oprávnění pro IBM Content Manager OnDemand on Cloud popsanych níže.

1.1 Požadovaná oprávnění

Zákazník si musí zakoupit registraci oprávnění nabídky Základní služby a Úložiště definovaných níže.

Nárok nabídky základní služby

- Každá základní nabídka služby představuje kapacitu ke zpracování určitého objemu dat a uživatelských operací během zadaného období podle popisu níže. Popisy kapacity pomáhají zákazníkovi vybrat vhodnou konfiguraci pro zamýšlené pracovní zátěže; skutečné výsledky se mohou lišit na základě specifikací zákazníka.
- Každá Instance nabídky základní služby zahrnuje až 10 různých definic aplikací reportů a definic výpisů. Kdykoli lze požádat o nastavení dalších definic aplikace reportů a typů výpisu, a to zakoupením dalších volitelných oprávnění IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup definovaných níže za dodatečný poplatek.
- Každá instance nabídky základní služby bude také zahrnovat vývojové prostředí, které je určeno pouze pro vývoj a testování. Toto vývojové prostředí nesmí být používáno pro produktivní účely.

Zákazník si musí zakoupit další oprávnění pro Content Manager OnDemand Storage k použití s touto konfigurací.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- a. Načítání a indexování dokumentů ve formátu PDF: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Silver zajišťuje načítání a indexování až do objemu 50 GB dat během 12hodinového období.
- b. Načítání a indexování dokumentů ve formátu AFP nebo dokumentů s řádkovými daty: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Silver zajišťuje načítání a indexování až do objemu 900 GB dat během 12hodinového období.
- c. Načítání a indexování dokumentů ve formátu PDF se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Silver zajišťuje načítání a indexování až do objemu 30 GB dat s 60 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.
- d. Zavádění a indexace dokumentů AFP nebo dokumentů s řádkovými daty se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Silver zajišťuje načítání a indexování až do objemu 500 GB dat s 60 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Nabídka Gold zahrnuje dvojnásobek kapacity pro zpracovávání Content Manager OnDemand Silver:

- a. Načítání a indexování dokumentů ve formátu PDF: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Gold zajišťuje načítání a indexování až do objemu 100 GB dat během 12hodinového období.
- b. Načítání a indexování dokumentů ve formátu AFP nebo dokumentů s řádkovými daty: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Gold zajišťuje načítání a indexování až do objemu 1800 GB dat během 12hodinového období.
- c. Načítání a indexování dokumentů ve formátu PDF se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Gold zajišťuje načítání a indexování až do objemu 60 GB dat se 120 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.
- d. Načítání a indexování dokumentů ve formátu AFP a dokumentů s řádkovými daty se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Gold zajišťuje načítání a indexování až do objemu 1 TB dat se 120 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Nabídka Platinum zahrnuje pětinasobek kapacity pro zpracovávání Content Manager OnDemand Silver:

- a. Načítání a indexování dokumentů ve formátu PDF: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Platinum zajišťuje načítání a indexování až do objemu 250 GB dat během 12hodinového období.
- b. Načítání a indexování dokumentů ve formátu AFP nebo dokumentů s řádkovými daty: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Platinum zajišťuje načítání a indexování až do objemu 4,5 TB dat během 12hodinového období.
- c. Načítání a indexování dokumentů ve formátu PDF se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Platinum zajišťuje načítání a indexování až do objemu 150 GB dat se 300 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.
- d. Načítání a indexování dokumentů ve formátu AFP a dokumentů s řádkovými daty se souběžným vyhledáváním/načítáním dokumentů: Po odeslání dokumentů Zákazníkem do určené oblasti pro fázování v Cloudu konfigurace Platinum zajišťuje načítání a indexování až do objemu 2,5 TB dat se 300 000 souběžnými operacemi vyhledávání a načítání dokumentů během 12hodinového období.

1.1.4 Storage Entitlement

Zákazník si musí zakoupit odpovídající množství úložiště IBM Content Manager OnDemand Storage, které bude nakonfigurováno s vybranou instancí Nabídky základní služby.

1.2 Volitelné komponenty

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Zákazník si kdykoli může zakoupit další definice reportů/výpisů nebo aplikací pro nastavení na vyžádání. Každé oprávnění Požadavku poskytuje nastavení až 10 definic reportů/výpisů nebo výstupů aplikace.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Zákazník si musí zakoupit samostatnou licenci pro účely testování a vývoje. IBM Content Manager OnDemand Development Environment je určen pouze pro vývoj a testování. Toto vývojové prostředí nesmí být používáno pro produktivní účely.

- Vývojové prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.
- Vývojové prostředí nemá žádné zahrnuté množství definic reportů/výpisů. Zákazník si může zakoupit definici výstupu reportu nebo aplikace Content Manager OnDemand on Cloud.
- Vývojové prostředí je dodáváno s 500 GB úložiště. Pokud Zákazník vyžaduje větší úložiště, může si zakoupit další oprávnění IBM Content Manager OnDemand Storage.

2. Popis zabezpečení

Tato Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se týká nedostupnosti celého systému (nikoli chyb s konkrétními funkcemi) a měří se od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout padesát procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Služba je navržena pro vysokou dostupnost s cílem dostupnosti mimo okna údržby. Pokud však dostupnost systému klesne pod hodnoty uvedené níže, lze kredity za službu vyžádat za použití dříve definovaného procesu.

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
<90 %	50 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

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.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během Smluvního měsíčního období
--	--

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím online systému hlášení problémů nebo telefonicky. IBM poskytne kontaktní údaje technické podpory a související informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka. Doby odezvy se budou lišit v závislosti na povaze a závažnosti problémů, viz níže.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- b. **Terabajt** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Terabajt je dvě na čtyřicátou bajtů. Je nutné získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka nebo v Transakčním dokumentu.
- c. **Požadavek** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Požadavek je úkon zákazníka, kterým zákazník oprávnil IBM k provedení služby. V závislosti na službě může mít Požadavek podobu písemného oznámení nebo žádosti o podporu provedené telefonicky, e-mailem nebo online. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Požadavků odeslaných do Cloud Service během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.

5.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

5.3 Poplatky za služby On Demand

Poplatky za volby On-Demand uvedené v Transakčním dokumentu budou účtovány, jakmile Zákazník požádá o aktivaci části On-Demand.

Například:

Zákazník si kdykoli může zakoupit další definice reportů/výpisů nebo aplikací pro nastavení na vyžádání. Každé oprávnění Požadavku poskytuje nastavení až 10 definic reportů/výpisů nebo výstupů aplikace.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je na konci období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

7. Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který může Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service a pouze po dobu poskytování služby Cloud Service.

Zahrnutý je následující aktivační software:

AFP Viewer:

Zákazník má přístup k programu AFP Viewer a může si jej stáhnout. AFP Viewer je modul plug-in webového prohlížeče, který může Zákazník nainstalovat ve webovém prohlížeči uživatelů k zobrazování dokumentů ve formátu AFP (Advanced Function Printing). Zákazník může AFP Viewer nainstalovat ve webových prohlížečích uživatelů, kteří byli nastaveni pro webový přístup a požadují přístup k dokumentům ve formátu AFP a jejich zobrazování. Informace o stažení modulu plug-in AFP Viewer budou Zákazníkovi poskytnuty na základě písemné žádosti.

Administrátoři mohou volitelně spravovat CMOD on Cloud za použití aktivačního softwaru klienta Content Manager OnDemand Windows poskytnutého IBM.

8. Obecná ustanovení

8.1 Přístup externích uživatelů

Zákazník se může rozhodnout udělit Externím uživatelům přístup ke Cloud Service. Externí uživatel je jedinečná osoba, která není zaměstnána Zákazníkem, Zákazník ji neplatí a nejedná jeho jménem. Osoba, kterou zaměstnává nebo platí Zákazník, ale jejíž přístup do služby Cloud Service nespadá do rámce tohoto vztahu, může být Externím uživatelem. Za tyto Externí uživatele nese odpovědnost Zákazník, a to včetně například a) jakýchkoli nároků vznesených Externími uživateli v souvislosti s Cloud Service a b) jakéhokoli zneužití nabídky Cloud Service těmito Externími uživateli.

8.2 Software FTP

K odeslání reportů, výpisů nebo jiných ostatních dokumentů, které budou načteny a indexovány do Cloud Service, musí Zákazník používat klientský software FTP (File Transfer Protocol). IBM poskytne informace o připojení pro připojení ke Cloud Service za účelem odeslání dat, která budou načtena a indexována do služby Cloud Service.

8.3 Virtual Private Network (VPN)

Zákazník může využívat softwarové připojení VPN pro účely bezpečného připojení ke Cloud Service. Zákazník poskytne informace o VPN na základě písemné žádosti.

8.4 Webový nebo mobilní přístup ke Cloud Service

Zákazník určí konkrétní osoby označované jako "Administrátory uživatele" k nastavení účtů pro tyto uživatele, kteří získají webový a mobilní přístup ke Cloud Service. Přístup ke Cloud Service prostřednictvím webových nebo mobilních rozhraní mohou mít pouze uživatelé v rámci organizace Zákazníka. IBM poskytne informace o připojení pro webový nebo mobilní přístup.

8.5 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Service od Zákazníka (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby Cloud Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě naší služby Cloud Service, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit vzájemné interakce se Zákazníkem. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoliv IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

8.6 Omezená funkce Cloud Service

Cloud Service zakazuje používání možnosti kopie na disku CD-ROM a Zákazník souhlasí, že tato funkce není k dispozici.