

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

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

1. Облачная Услуга

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Облачная Услуга) обеспечивает следующие возможности:

- a. **Высокоскоростное архивирование**
 - Загрузка, индексирование и архивирование выходных данных для печати, сгенерированных приложениями, таких как отчёты, счета, банковские выписки, правила, описания преимуществ и платёжные/кредитные транзакции.
 - Гибкость при обработке больших файлов данных с многочисленными документами
 - Поддержка форматов файлов PDF, AFP, Line Data, XML
- b. **Автоиндексация**
 - Программы загрузки и индексации в Облачной среде автоматически извлекают метаданные из отчётов и банковских выписок и заполняют поля индексов в реляционной базе данных для эффективного поиска и извлечения информации.
- c. **Использование ресурсов хранения**
 - Для более эффективного использования ресурсов хранения архивные данные хранятся в сжатом виде.
- d. **Архивирование с учётом истечения срока хранения документов**
 - Для дальнейшей оптимизации использования ресурсов хранения можно определять бизнес-правила, которые будут автоматически задавать срок хранения архивных документов на основе типа отчёта или банковской выписки.
- e. **Архивирование банковских транзакций, которые соответствуют стандартам XML.**
- f. **Доступ к архивированным банковским выпискам и отчётам по интернету и с мобильных устройств.**
- g. **Для поиска хранимых документов и любого текста, содержащегося в них, можно активировать Полнотекстовый поиск.**
- h. **Можно активировать элементы фиксации для предотвращения истечения срока хранения документов.**
- i. **Периодическое распространение отчётов определённым внутренним пользователям**
- j. **Репликация производственных данных на мощностях вспомогательного ЦОД для восстановления в случае аварий**
- k. **Безопасная виртуальная частная инфраструктура**
- l. **Одно стандартное соединение VPN.**
- m. **До 4 ТБ исходящих данных**
- n. **Круглосуточный (24x7) мониторинг производственной среды, сканирование с целью выявления вирусов, обнаружение случаев несанкционированного проникновения / услуги тестирования на возможность проникновения, предоставление временных исправлений и обновлений ПО**
- o. **Управление Запросами на внесение изменений для Производственных сред: в рамках стандартного управления запросами на внесение изменений осуществляется сопровождение максимум 3 запросов на изменения в неделю в течение первых 3 месяцев пользования услугой, а после этого — до 1 запроса на изменения в неделю. Плановое время выполнения для запросов на внесение изменений составляет 7 дней. Неиспользованные запросы на внесение изменений нельзя перенести.**

- р. Для Облачных Услуг, классифицированных как Непроизводственные, установлены следующие ограничения:
- Клиент отвечает за мониторинг Облачной Услуги.
 - Клиент отвечает за управление всеми не связанными с обслуживанием изменениями в Облачной Услуге.

Облачную Услугу можно использовать только в составе внутренней среды разработки и тестирования Клиента для внутренних непроизводственных целей, включая, но не ограничиваясь перечисленным, тестирование, настройку производительности, диагностику сбоев, внутреннее эталонное тестирование, предпроизводственную подготовку, контроль качества и/или разработку дополнений или расширений, предназначенных для внутреннего использования, с помощью опубликованных интерфейсов прикладного программирования. Клиенту не разрешается использовать какую-либо часть Облачной Услуги для любых иных целей без приобретения соответствующих разрешений на производственное использование.

1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- Загрузка и индексация документов PDF: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Bronze обеспечит загрузку и индексирование максимум 25 ГБ данных в течение 12 часов.
- Загрузка и индексация документов AFP и/или Строковых данных: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Bronze обеспечит загрузку и индексирование максимум 450 ГБ данных в течение 12 часов.
- Загрузка и индексация документов PDF с одновременным поиском/извлечением документов: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Bronze обеспечит загрузку и индексирование максимум 15 ГБ данных с одновременным выполнением 30000 операций поиска и извлечения документов в течение 12 часов.
- Загрузка и индексация документов AFP и/или Строковых данных с одновременным поиском/извлечением документов: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Bronze обеспечит загрузку и индексирование максимум 250 ГБ данных с одновременным выполнением 30000 операций поиска и извлечения документов в течение 12 часов.
- Конфигурация Bronze предоставляет 1 ТБ для хранения данных.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- Загрузка и индексация документов PDF: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Silver обеспечит загрузку и индексирование максимум 50 ГБ данных в течение 12 часов.
- Загрузка и индексация документов AFP и/или Строковых данных: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Silver обеспечит загрузку и индексирование максимум 900 ГБ данных в течение 12 часов.
- Загрузка и индексация документов PDF с одновременным поиском/извлечением документов: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Silver обеспечит загрузку и индексирование максимум 30 ГБ данных с одновременным выполнением 60000 операций поиска и извлечения документов в течение 12 часов.
- Загрузка и индексация документов AFP и/или Строковых данных с одновременным поиском/извлечением документов: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Silver обеспечит загрузку и индексирование максимум 500 ГБ данных с одновременным выполнением 60000 операций поиска и извлечения документов в течение 12 часов.

- e. Конфигурация Silver предоставляет 1 ТБ для хранения данных.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. Загрузка и индексация документов PDF: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Gold обеспечит загрузку и индексирование максимум 100 ГБ данных в течение 12 часов.
- b. Загрузка и индексация документов AFP и/или Строковых данных: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Gold обеспечит загрузку и индексирование максимум 1800 ГБ данных в течение 12 часов.
- c. Загрузка и индексация документов PDF с одновременным поиском/извлечением документов: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Gold обеспечит загрузку и индексирование максимум 60 ГБ данных с одновременным выполнением 120000 операций поиска и извлечения документов в течение 12 часов.
- d. Загрузка и индексация документов AFP и/или Строковых данных с одновременным поиском/извлечением документов: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Gold обеспечит загрузку и индексирование максимум 1 ТБ данных с одновременным выполнением 120000 операций поиска и извлечения документов в течение 12 часов.
- e. Конфигурация Gold предоставляет 3 ТБ для хранения данных.

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. Загрузка и индексация документов PDF: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Platinum обеспечит загрузку и индексирование максимум 250 ГБ данных в течение 12 часов.
- b. Загрузка и индексация документов AFP и/или Строковых данных: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Platinum обеспечит загрузку и индексирование максимум 4,5 ТБ данных в течение 12 часов.
- c. Загрузка и индексация документов PDF с одновременным поиском/извлечением документов: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Platinum обеспечит загрузку и индексирование максимум 150 ГБ данных с одновременным выполнением 300000 операций поиска и извлечения документов в течение 12 часов.
- d. Загрузка и индексация документов AFP и/или Строковых данных с одновременным поиском/извлечением документов: После того как Клиент отправит документы в выделенную область предпроизводственной подготовки в Облачной среде, конфигурация Platinum обеспечит загрузку и индексирование максимум 2,5 ТБ данных с одновременным выполнением 300000 операций поиска и извлечения документов в течение 12 часов.
- e. Конфигурация Platinum предоставляет 5 ТБ для хранения данных.

1.2 Дополнительные Услуги

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

Эта Облачная Услуга предоставляет 1 ТБ дополнительного пространства для хранения данных.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

Данная Облачная Услуга предлагает хранилище архивов блоками по 1 ТБ. Хранилище архивов предназначено для данных, которые используются сравнительно редко, и отличается ограниченной производительностью.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Данная Облачная Услуга предлагает возможность модернизации выбранной виртуальной частной среды до выделенной частной инфраструктуры и до 20 ТБ исходящих данных.

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

Данная Облачная Услуга, доступная Клиентам из числа государственных учреждений США и другим одобренным IBM Клиентам, предлагает выбранную конфигурацию Облачной Услуги для внедрения в виртуальной частной среде, полностью размещённой в федеральном центре обработки данных. Примечание: если клиент располагает несколькими производственными и непроизводственными средами, необходимо приобрести дополнение Federal Datacenters Add-ons для всех сред, подлежащих развёртыванию в федеральном центре обработки данных.

1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments

Следующие Облачные Услуги ограничиваются Непроизводственным использованием. "Непроизводственное использование" означает, что Облачную Услугу можно использовать только в составе внутренней среды разработки и тестирования Клиента для внутренних непроизводственных целей, включая, но не ограничиваясь перечисленным, тестирование, настройку производительности, диагностику сбоев, внутреннее эталонное тестирование, предпроизводственную подготовку, контроль качества и/или разработку дополнений или расширений, предназначенных для внутреннего использования, с помощью опубликованных интерфейсов прикладного программирования. Клиенту не разрешается использовать какую-либо часть Облачной Услуги для любых иных целей без приобретения соответствующих разрешений на производственное использование.

a. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

Данная Облачная Услуга предлагает отдельный Экземпляр с такой же конфигурацией и вычислительной мощностью, как IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0, но без высокой доступности и аварийного восстановления.

b. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

Данная Облачная Услуга предлагает отдельный Экземпляр с такой же конфигурацией и вычислительной мощностью, как IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0, но без высокой доступности и аварийного восстановления.

c. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0

Данная Облачная Услуга предлагает отдельный Экземпляр с такой же конфигурацией и вычислительной мощностью, как IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0, но без высокой доступности и аварийного восстановления.

d. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0

Данная Облачная Услуга предлагает отдельный Экземпляр с такой же конфигурацией и вычислительной мощностью, как IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0, но без высокой доступности и аварийного восстановления.

1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Jump Start

В рамках этой услуги настройки предоставляется максимум 50 часов консультаций в дистанционном режиме для новых пользователей, в том числе (1) помощь в отношении сценариев использования, (2) ознакомление с проверенными методиками создания отчётов, использования информационных панелей и других системных инструментов, (3) помощь и советы по подготовке, выполнению и проверке исходной загрузки данных, (4) другие представляющие интерес темы, касающиеся администрирования и настройки (совместно именуются "начальные действия"). Эта дистанционно оказываемая услуга настройки приобретается с использованием системы оплаты на основе количества Поручений. Действие услуги прекращается через 90 дней с даты Документа по Транзакции, независимо от того, все ли часы были использованы.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Accelerator

В рамках этой услуги "по требованию" предоставляется максимум 50 часов консультаций в дистанционном режиме для выполнения следующих действий: (1) помощь в отношении сценариев использования, включая сценарии перемещения данных и оказание поддержки в ходе одноразового перемещения данных, (2) ознакомление с проверенными методиками создания отчётов, использования информационных панелей и других системных инструментов, (3) помощь и советы по подготовке, выполнению и проверке исходной загрузки данных (включая настройку

исходной и целевой сред и перемещение данных в соответствии со сценарием перемещения данных) и (4) другие представляющие интерес темы, касающиеся администрирования и настройки (совместно именуются "Действия"). Эта дистанционно предоставляемая услуга настройки приобретается с использованием системы оплаты на основе количества Поручений. Действие услуги прекращается через 12 месяцев с даты Документа по Транзакции или в последний день исходного срока подписки на Облачную Услугу, в зависимости от того, какая дата раньше, независимо от того, все ли часы были использованы.

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 (именуемые 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 к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Общеввропейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

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 на веб-странице 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 на веб-странице 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:

- Поручение – это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.

- Экземпляр – это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.
- Запрос — это действие Клиента, которое уполномочивает IBM оказывать услугу; Запрос отправляется в Облачные Услуги или управляется ими.
- Терабайт равен 2 в 40-й степени байт, обрабатываемых, используемых, хранящихся или настроенных в Облачной Услуге.

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 Проверка

Клиент будет i) сохранять и предоставлять по запросу записи и выходные данные системных инструментов в той мере, в какой это обоснованно необходимо IBM и её независимым аудиторам для проверки соблюдения Клиентом Соглашения, и ii) незамедлительно заказывать и оплачивать необходимые разрешения по действующим на тот момент тарифам IBM, а также вносить другие платежи и выполнять другие обязательства, выявленные в результате такой проверки, в соответствии со счетами IBM. Эти обязательства, связанные с проверкой соблюдения требований, остаются в силе в течение срока действия Облачной Услуги и в течение двух лет после его окончания.

5.2 Поддерживающее Программное обеспечение

Поддерживающее Программное обеспечение предоставляется Клиенту на следующих условиях:

Поддерживающее Программное обеспечение	Применимые условия лицензий (при наличии таковых)
AFP Viewer	Клиент может осуществлять доступ к AFP Viewer и загружать его. AFP Viewer - это подключаемый модуль для веб-браузера, который Клиент может установить в веб-браузере пользователя для просмотра документов в формате AFP (Advanced Function Printing). Клиент может установить AFP Viewer в веб-браузерах пользователей, которые настроены для веб-доступа и которым нужен доступ к документам в формате AFP и их просмотр. Информация о загрузке подключаемого модуля AFP Viewer будет предоставляться по письменному запросу Клиента.
Клиентское ПО IBM Content Manager OnDemand для Windows	Клиент может осуществлять доступ и скачивать это клиентское ПО в целях тестирования и проверки или в целях создания ID пользователей для тех сотрудников организации Клиента, которые будут осуществлять доступ к Облачной Услуге.
OnDemand Web Enablement Kit	OnDemand Web Enablement Kit предлагает Java API для Content Manager OnDemand. Клиент может пользоваться этим программным обеспечением и загружать его в целях разработки приложений, которым требуется возможность доступа к Облачной Услуге или взаимодействия с ней.
ARSLoad	Клиент может осуществлять доступ к программе ARSLoad и загружать её. Эта программа используется для загрузки данных в Content Manager OnDemand и индексации данных.

5.3 ПО FTP

Чтобы отправлять отчеты, банковские выписки или иные документы для загрузки и индексации в Облачной Услуге, Клиент должен использовать программное обеспечение клиента FTP (File Transfer Protocol). IBM предоставит информацию о соединении с Облачной Услугой для отправки данных с целью загрузки и индексирования в Облачной Услуге.

5.4 Виртуальная частная сеть (VPN)

Клиент может решить использовать программное подключение по VPN для безопасного соединения с Облачной Услугой. Информация о VPN предоставляется по письменному запросу Клиента. Предоставляются услуги по настройке максимум одной конечной точки (шлюза) VPN.

5.5 Ограниченная функция в Облачной Услуге

Облачная Услуга запрещает использование опции создания эталонного CD-ROM, и Клиент соглашается с тем, что такая функция не доступна для использования.