

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 с помощью IBM Content Navigator**
- g. **Можно активировать элементы фиксации для предотвращения истечения срока хранения документов.**
- h. **Периодическое распространение отчётов определённым внутренним пользователям.**
- i. **Репликация производственных данных на мощностях вспомогательного ЦОД для восстановления в случае аварий.**
- j. **Безопасная виртуальная частная инфраструктура**
- k. **Одно стандартное соединение VPN.**
- l. **Круглосуточный (24x7) мониторинг производственной среды, обнаружение случаев несанкционированного проникновения / услуги тестирования на возможность проникновения, предоставление временных исправлений и обновлений ПО**
- m. **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 на следующий срок.**
- n. **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.

Вместе с IBM Content Manager OnDemand Bronze, Silver, Gold и Platinum предоставляются следующие дополнительные возможности:

- Для поиска хранимых документов и любого текста, содержащегося в них, можно активировать Полнотекстовый поиск.
- Единый Вход в Систему
- До 4 ТБ исходящих данных

1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Express

- При оптимальном режиме работы эта версия позволяет ежедневно архивировать до 25 ГБ и допускает подключение до 2000 Авторизованных пользователей.
- Предоставляется одно хранилище в Производственной среде; 1 ТБ для хранения в базе данных, 1 ТБ для хранения содержимого.
- Предоставляется одно хранилище в Непроизводственной среде; 300 ГБ для хранения в базе данных, 300 ГБ для хранения содержимого.
- Все определения пользователей управляются с помощью CMOD Administrative Client или ARSXML.

1.1.2 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.

1.1.3 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.

- 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 Silver обеспечит загрузку и индексирование максимум 30 ГБ данных с одновременным выполнением 60000 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 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.

1.1.4 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.

1.1.5 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. Данное дополнение недоступно для использования вместе с Content Manager OnDemand Express.

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 дополнения Federal Datacenters Add-on для всех сред, подлежащих развёртыванию в федеральном центре обработки данных. Данное дополнение недоступно для использования вместе с Content Manager OnDemand Express.

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 определенной конфигурации Облачных Услуг.
- Запрос — это действие Клиента, которое уполномочивает IBM оказывать услугу; Запрос отправляется в Облачные Услуги или управляется ими.
- Терабайт – это 2 в 40-й степени байт данных, обрабатываемых, используемых, хранящихся или настроенных в рамках Облачной Услуги.
- 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.

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 положения, 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 Программное обеспечение FTP

Чтобы отправлять отчёты, 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.