

## IBM Content Foundation 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 Foundation on Cloud je řešení privátního cloudu pro správu dokumentů, které:

- poskytuje pracovníkům s informacemi a obchodním analytikům:
  - Správu dokumentů se správou verzí a složenými dokumenty
  - Spolupráci na obsahu se sociálními funkcemi
  - Sledy prací pro kontrolu a schvalování dokumentů
  - Schopnost integrovat přístup k obsahu s více úložišti
  - Integrace serveru SharePoint
  - Integrace sady Microsoft Office
  - Podpora mobilních zařízení
  - Nástroj pro hromadný import
- Zahrnuje replikaci dat výroby do sekundárního umístění, podporu zotavení z havárie
- Jedná se o zabezpečenou virtuální soukromou infrastrukturu.
- Poskytuje jedno produktivní prostředí.
- Až 4 TB odchozí šířky pásma; vyšší šířka pásma je nabízena zvlášť
- Poskytuje nepřetržité monitorování produktivního prostředí, šifrování dat během přenosu a v klidu, vyhledávání virů, detekce narušení / služby testování průniku, opravy softwaru a upgrady softwaru (služby migrace dat nebo činnosti vyžadované pro uživatelské konfigurace nebo rozšíření jsou nabízeny zvlášť).
- Integrace pro Active Directory

Zahrnuté možnosti: (Microsoft Active Directory nebo IBM Tivoli Directory Server)

- Ověření na server LDAP Cloud Service s replikací zpět na místní klientský server LDAP
  - Poskytnutí řadiče domény (pouze ke čtení) ve službě Cloud Service v doméně Zákazníka.
  - Zákazník spravuje přístup všech koncových uživatelů ke cloudovému prostředí (skupiny, ID, přístup).
  - Úplná práva administrátora pro Zákazníka
- Ověření na server LDAP Cloud Service, na kterém Zákazník spravuje uživatele (nikoli v doméně Zákazníka).
- Směrování na místní řadič domény Zákazníka za účelem ověření
  - Možné implikace výkonu
  - Ověřuje životnost relace

Další konfigurace (např. ruční nebo skriptové výpisy z adresáře souborů LDAP do služby Cloud Service; volby federování včetně SAML, služby federace MS nebo další) jsou nabízeny zvlášť

Zákazník si musí zakoupit registraci nabídky Základní služby definované níže.

Cloud Service umožní Zákazníkovi zadávat a spravovat obsah zahrnující informace, které mohou být v souladu s platnými právními předpisy považovány za osobní a citlivé osobní údaje, včetně - nikoli však pouze:

- a. Kontaktní údaje (např. adresa, telefonní čísla, e-mailová adresa)
- b. Citlivé osobní údaje (např. rodné číslo, datum narození, občanství, číslo pasu atd.)
- c. Informace o zaměstnání (např. vzdělání, předešlá zaměstnání, místo pracoviště, odměna a benefity a pracovní výkonnost)

## 1.1 Oprávnění nabídky základní služby

Každá základní nabídka 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.

### 1.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0

- Konfigurace Bronze je určena k podpoře příjmu, zobrazování, úpravy nebo ukládání až 6 000 dokumentů denně a až 50 aktivních souběžně pracujících zaměstnanců s informacemi.
- Konfigurace Bronze poskytuje 1 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště TB lze zakoupit odděleně.

### 1.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0

- Konfigurace Silver je určena k podpoře příjmu, zobrazování, úpravy nebo ukládání až 15 000 dokumentů denně a až 250 aktivních souběžně pracujících zaměstnanců s informacemi.
- Konfigurace Silver poskytuje 1 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště TB lze zakoupit odděleně.

### 1.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0

- Konfigurace Gold je určena k podpoře příjmu, zobrazování, úpravy nebo ukládání až 100 000 dokumentů denně a až 1000 aktivních souběžně pracujících zaměstnanců s informacemi.
- Konfigurace Gold poskytuje 3 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště TB lze zakoupit odděleně.

### 1.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0

- Konfigurace Platinum je určena k podpoře příjmu, zobrazování, úpravy nebo ukládání až 200 000 dokumentů denně a až 5000 aktivních souběžně pracujících zaměstnanců s informacemi.
- Konfigurace Platinum poskytuje 5 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště TB lze zakoupit odděleně.

## 1.2 Volitelná oprávnění

### 1.2.1 IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0

Pokud Zákazník překročí TB úložiště zahrnuté ve vybrané konfiguraci, musí si zakoupit další oprávnění.

### 1.2.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0

Zákazník si může zakoupit dodatečnou Instanci pro účely testování a vývoje. Neproduktivní prostředí Content Foundation nesmí být používáno pro produktivní účely.

- a. Konfigurace neproduktivního prostředí má stejnou velikost jako v případě konfigurace Bronze.
- b. Vývojové prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

### 1.2.3 IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

Zákazník může upgradovat zvolené virtuální privátní prostředí na privátní infrastrukturu jednoho klienta. To zahrnuje až 20 TB odchozí šířky pásma; vyšší šířka pásma je nabízena zvlášť

## 2. Zabezpečení

Tato Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM SaaS, 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.

Všechna data jsou chráněna za použití šifrování celého disku, které splňuje standard FIPS 1402, úroveň 1. Výchozí klasifikace dat pro toto řešení jsou data citlivá pro zákazníka. IBM bude společně se Zákazníkem řešit další požadavky stanovené předpisy (např. HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI atd.), pokud o

to Zákazník pro zamýšlenou pracovní zátěž požádá, což může mít dopad na architekturu řešení a poplatky.

### 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 měří 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, nepodorovanými 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

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

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 %
<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: celkový počet minut Odstávky = 440 minut za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 440 minut Odstávky = 42 760 minut	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5% pro 98,9% dostupnost během smluvního měsíčního období
<hr/> Celkem 43 200 minut	

## 4. Business Continuity

Cloud Service je konfigurována pro podporu cílů kontinuity činnosti organizace definovaných níže. Cíle kontinuity činnosti organizace pomáhají zajistit, že kritické obchodní funkce organizace budou obnoveny do provozního stavu, s minimální ztrátou dat a v přiměřeně krátké lhůtě po havárii na primárním výpočetním pracovišti. Po určení, že incident na primárním výpočetním pracovišti zajistí převzetí služeb sekundárním pracovištěm, IBM realizuje plány kontinuity činností organizace a související aktivity s cílem podpořit cíle obnovy uvedené níže. Pro tuto službu Cloud Service bude neproduktivní prostředí aktualizováno a znovu nakonfigurováno tak, aby akceptovalo produktivní pracovní zátěž, dokud nebude služba v primárním umístění obnovena.

Cíle kontinuity činnosti organizace	
Cíl bodu obnovy	4 hodiny
Cíle času obnovy (RTO)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 po sobě jdoucí hodiny, pokud je zakoupeno sekundární ekvivalentní oprávnění Základní služby.</li><li>• Minimálně 24 po sobě jdoucích hodin, pokud není zakoupeno sekundární ekvivalentní oprávnění Základní služby.</li></ul>

## 5. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována e-mailem a prostřednictvím portálu podpory. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté společností IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást služby Cloud Service, a vztahuje se na ně tedy tento Popis služby.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Doba odezvy Pokrytí
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> 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	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Kritické komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo mají významný dopad na podnikání.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo požadavek netechnického charakteru či položka údržby, která může počkat do další naplánované údržby nebo verze.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

## 6. Oprávnění a informace o fakturaci

### 6.1 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 Zákaznické Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu 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 nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákaznické Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

### 6.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

## 7. 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 po uplynutí smluvního 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.

## 8. Dodatečné podmínky pro nabídku Cloud Service

### 8.1 Přístup externích uživatelů

Zákazník se může rozhodnout udělit Externím uživatelům přístup ke Cloud Service. Za tyto Externí uživatele nese odpovědnost Zákazník, a to včetně například a) jakýchkoli nároků vznesených Externími uživateli v souvislosti se službou Cloud Service a b) jakéhokoliv zneužití služby Cloud Service těmito Externími uživateli.

### 8.2 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo uživatel služby Cloud Service přenáší obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, které jsou se službou Cloud Service propojeny nebo které jsou prostřednictvím této služby zpřístupněny, udělí Zákazník a Uživatel služby Cloud Service společnosti IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

### 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 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 jejích subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost.

IBM vyhová požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.