

„IBM Content Foundation on Cloud“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

„IBM Content Foundation on Cloud“ yra privatus dokumentų valdymo debesyje sprendimas, kuris:

- Leidžia žinių darbuotojams arba verslo analitikams naudoti šias funkcijas ir įrankius:
 - Dokumentų valdymas su versijų kontrole ir sudėtiniais dokumentais
 - Turinio bendras naudojimas su socialinių tinklų funkcijomis
 - Dokumentų peržiūros patvirtinimo darbo srautai
 - Galimybė integruoti turinio prieigą su keliomis saugyklomis
 - „SharePoint“ integravimas
 - „Microsoft Office“ integravimas
 - Mobilųjų įrenginių palaikymas
 - Masinio importavimo įrankis
- Apima gamybos duomenų replikavimą antrinėje vietoje, kad būtų užtikrintas avarinis atkūrimas.
- Yra saugi, virtuali, privati infrastruktūra.
- Teikia vieną gamybos aplinką.
- Iki 4 TB siunčiamų duomenų pralaidumą. Už didesnę pralaidumą taikoma atskira kaina.
- Leidžia visą parą (24x7) stebėti gamybinę aplinką, šifruoti duomenis perduodant ir ramybės būsenoje, ieškoti virusų, aptikti įsibrovimus / testuoti įterpimų paslaugas, programinės įrangos pataisas ir versijų naujinimus (duomenų perkėlimo paslaugos arba veiksmai, kurių reikia atliekant pasirinktines konfigūracijas ar išplėtimus, aprašyti atskirai).
- „Active Directory“ integravimas.

Įtrauktos parinktys: („Microsoft Active Directory“ arba „IBM Tivoli Directory Server“)

- Autentifikavimas „Cloud Service“ LDAP serveryje, replikuojant atgal į vietinį Kliento LDAP.
 - Kliento domene esančioje „Cloud Service“ teikiamas (tik skaityti skirtas) domeno valdiklis.
 - Klientas valdo visą galutinių vartotojų prieigą prie debesies aplinkos (grupės, ID, prieigą).
 - Klientui suteikiamos visos Administratoriaus teisės.
- Autentifikacija „Cloud Service“ LDAP serveryje, kuriame Klientas valdo vartotojus (ne Kliento domene).
- Nukreipimas į vietinį Kliento domeno valdiklį autentifikuoti.
 - Galimas poveikis našumui.
 - Autentifikuojama visam seanso laikotarpiui.

Kitos atskirai siūlomos konfigūracijos (pvz., neautomatiniu būdu gautos arba iš anksto parengtos į „Cloud Service“ perduodamos LDAP failų katalogo ištraukos, jungimo galimybės, įskaitant SAML, „MS Federation Services“ ir kt.).

Klientas privalo įsigyti Pagrindinių paslaugų pasiūlymo prenumeratą, kaip apibrėžta toliau.

„Cloud Service“ leis Klientui įvesti ir valdyti turinį, apimantį informaciją (PI / SPI), kuri pagal taikomus privatumo įstatymus gali būti laikoma asmenine arba slapta informacija, įskaitant ir:

- a. Kontaktinę informaciją (pvz., adresą, telefono ir mobiliojo telefono numerius, el. pašto adresą)
- b. Slaptą asmeninę informaciją (pvz., asmens kodą, gimimo datą, pilietybę, paso numerį ir t. t.)
- c. Informaciją apie užimtumą (pvz., išsilavinimą, karjerą, darbo vietą, kompensacijas ir pašalpas bei veiklą)

1.1 Pagrindinio „Cloud Service“ pasiūlymo teisės

Kiekviename pagrindiniame pasiūlyme apibrėžiama geba apdoroti tam tikrą duomenų ir vartotojo operacijų kiekį per nurodytą laikotarpį, kaip aprašyta toliau. Gebos aprašai padeda Klientui pasirinkti atitinkamą numatytųjų darbo krūvių konfigūraciją. Faktiniai rezultatai gali skirtis, atsižvelgiant į Kliento naudojimą.

1.1.1 „IBM Content Foundation Bronze 2.0“

- „Broze“ konfigūracija palaiko iki 6 000 dokumentų įtraukimą, peržiūrą, redagavimą arba saugojimą per dieną ir iki 50 aktyviai vienu metu dirbančių žinių darbuotojų
- „Bronze“ konfigūracija teikia 1 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomą TB saugyklą.

1.1.2 „IBM Content Foundation Silver 2.0“

- „Silver“ konfigūracija palaiko iki 15 000 dokumentų įtraukimą, peržiūrą, redagavimą arba saugojimą per dieną ir iki 250 aktyviai vienu metu dirbančių žinių darbuotojų
- „Silver“ konfigūracija teikia 1 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomą TB saugyklą.

1.1.3 „IBM Content Foundation Gold 2.0“

- „Gold“ konfigūracija palaiko iki 100 000 dokumentų įtraukimą, peržiūrą, redagavimą arba saugojimą per dieną ir iki 1 000 aktyviai vienu metu dirbančių žinių darbuotojų
- „Gold“ konfigūracija teikia 3 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomą TB saugyklą.

1.1.4 „IBM Content Foundation Platinum 2.0“

- „Platinum“ konfigūracija palaiko iki 200 000 dokumentų įtraukimą, peržiūrą, redagavimą arba saugojimą per dieną ir iki 5 000 aktyviai vienu metu dirbančių žinių darbuotojų
- „Platinum“ konfigūracija teikia 5 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomą TB saugyklą.

1.2 Pasirenkamos teisės

1.2.1 „IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0“

Jei Klientas viršija į pasirinktą konfigūraciją įtrauktos saugyklos TB skaičių, Klientas turi įsigyti papildomas teises.

1.2.2 „IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0“

Klientas gali įsigyti papildomą Egzempliorių, skirtą tikrinimo ir kūrimo tikslams. „Content Foundation Non-Production Environment“ negalima naudoti gamybos tikslams.

- a. Ne gamybos aplinkos konfigūracija yra tokio paties dydžio kaip „Bronze“ konfigūracija.
- b. Kūrimo aplinkoje neužtikrinamas geras pasiekiamumas arba avarinis atkūrimas.

1.2.3 „IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0“

Klientas gali atnaujinti pasirinktos virtualios privačios aplinkos versiją į vieno kliento privačią infrastruktūrą. Tai apima iki 20 TB siunčiamų duomenų pralaidumą. Už didesnę pralaidumą taikoma atskira kaina.

2. Sauga

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir bet kokios kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Visi duomenys yra saugomi naudojant FIPS 1402 1 lygio atitinkamą viso disko šifravimą. Šio sprendimo duomenų klasifikavimas šiuos duomenis priskiria kaip kliento slaptą informaciją. IBM kreipsis į Klientą stengdamasi laikytis kitų reikalavimų (pvz., HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI ir t. t.), kai to prašo Klientas dėl numatyto darbo krūvio ir tai gali turėti įtakos sprendimo architektūrai ir mokesčiams.

3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekama Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek galėdamas, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 50 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
<95 %	25 %
<90 %	50 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokeskis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 440 Prastovų min.

Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 440 minučių Prastova = 42 760 minučių <hr/> Iš viso 43 200 minučių	= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,9 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį
---	--

4. Verslo tęstinumas

„Cloud Service“ konfigūruota palaikyti toliau apibrėžtus verslo tęstinumo tikslus. Verslo tęstinumo tikslai padeda užtikrinti, kad svarbiausių organizacijos verslo funkcijos operacinės būseną bus atkurta praradus minimalų duomenų kiekį, per pagrįstai trumpą laiko tarpą po avarijos pagrindinėje duomenų apdorojimo

vietoje. Nustačius, kad avarija pagrindinėje duomenų apdorojimo vietoje duoda pagrindą permesti į antrinę vietą, IBM pradeda vykdyti verslo tęstinumo planus ir susijusias veiklas, skirtas toliau pasiekti nurodytiems atkūrimo tikslams. Naudojant šią „Cloud Service“, negamybinė aplinka bus atnaujinta ir sukonfigūruota iš naujo, kad priimtų gamybos darbo krūvius, kol pradinėje vietoje bus atkurta paslauga.

Verslo tęstinumo tikslai	
Atkūrimo taško tikslas	4 valandos
Atkūrimo laiko tikslas	<ul style="list-style-type: none"> • 4 valandos iš eilės, kai įsigyta antrinė, atitinkama Pagrindinės paslaugos teisė. • Bent 24 valandos iš eilės, jei neįsigyta nė viena antrinė Pagrindinės paslaugos teisė.

5. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu ir palaikymo portale. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį techninio palaikymo, laikoma „Cloud Service“ dalimi, todėl jai taikomas šis Paslaugos aprašas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laikas Aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas svarbiausios ypatybės arba funkcijos naudojimas arba jis daro reikšmingą poveikį verslui.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa, ne techninis prašymas arba priežiūros elementas, kuris gali palaukti iki būsimos planinės priežiūros ar leidimo.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

6. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

6.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- Terabaitas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Terabaitas yra 2 pakelta keturiasdešimtuoji laipsniu baitų. Reikia įsigyti teises, pakankamas Terabaitų, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

6.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

7. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

8. „Cloud Service“ pasiūlymo papildomos sąlygos

8.1 Išorinio vartotojo prieiga

Klientas gali pasirinkti suteikti Išoriniams vartotojams prieigą prie „Cloud Service“. Klientas yra atsakingas už šiuos Išorinius vartotojus, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokias su „Cloud Service“ susijusias Išorinių vartotojų pretenzijas, b) bet kokį šių Išorinių vartotojų piktnaudžiavimą „Cloud Service“.

8.2 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Jeigu Klientas arba „Cloud Service“ Vartotojas perduoda turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „Cloud Service“ nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir „Cloud Service“ Vartotojai sutinka, kad IBM įgalintų tokį Turinio perdavimą, tačiau tai yra išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies žiniatinklio svetainės arba tarnybos sąveika. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų ir neprisiims jokių įsipareigojimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

8.3 Virtualus privatusis tinklas (VPN)

Klientas gali pasirinkti naudoti programinės įrangos VPN ryšį, norėdamas saugiai prisijungti prie „Cloud Service“. Informacija apie VPN teikiama Klientui pateikus prašymą raštu.

8.4 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jo darbuotojų ir rangovų) rinkti su „Cloud Service“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „Cloud Service“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) pritaikyti bendravimą su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.