

## IBM Content Foundation on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Content Foundation on Cloud to oparte na chmurze prywatnej rozwiązanie do zarządzania dokumentami, które udostępnia następujące funkcje:

- Umożliwia specjalistom merytorycznym i analitykom biznesowym:
  - zarządzanie dokumentami z uwzględnieniem kontroli wersji i obsługi dokumentów złożonych;
  - wspólne korzystanie z treści dzięki funkcjom społecznościowym;
  - korzystanie z przepływów pracy dotyczących przeglądania i zatwierdzania dokumentów;
  - integrację dostępu do treści znajdującej się w wielu repozytoriach;
  - integrację z systemem SharePoint;
  - integrację z pakietem Microsoft Office;
  - korzystanie z urządzeń mobilnych.
  - Narzędzie do importowania wsadowego
- Obejmuje replikację danych produkcyjnych do dodatkowej lokalizacji, co ułatwia usuwanie skutków awarii.
- Stanowi bezpieczną wirtualną infrastrukturę prywatną.
- Udostępnia jedno środowisko produkcyjne.
- Maksymalna przepustowość dla danych wychodzących: 4 TB; większa szerokość pasma jest objęta odrębną ofertą.
- Umożliwia monitorowanie środowiska produkcyjnego przez cały tydzień i całą dobę, szyfrowanie danych podczas ich przesyłania i przechowywania, skanowanie antywirusowe, usługi wykrywania włamań i przeprowadzania testów penetracyjnych, poprawki do oprogramowania, aktualizacje oprogramowania (usługi migracji danych lub działania wymagane do wdrożenia konfiguracji niestandardowych lub rozszerzeń są objęte odrębną ofertą).
- Integracja z usługą Active Directory:

Opcje objęte ofertą (Microsoft Active Directory lub IBM Tivoli Directory Server):

  - Uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, z replikacją do serwera LDAP Klienta w siedzibie przedsiębiorstwa:
    - W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniany jest kontroler domeny (tylko do odczytu), znajdujący się w domenie Klienta;
    - Klient zarządza dostępem wszystkich swoich użytkowników do środowiska przetwarzania w chmurze (obejmuje to zarządzanie grupami, identyfikatorami i prawami dostępu);
    - Klient ma pełne uprawnienia administracyjne;
  - uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, na którym Klient zarządza użytkownikami (poza domeną Klienta):
  - wskazywanie kontrolera domeny u Klienta w celu uwierzytelnienia:
    - potencjalny wpływ na wydajność;
    - uwierzytelnienie na czas trwania sesji.

Inne konfiguracje (np. przesyłanie fragmentów katalogu plików LDAP do Usługi Przetwarzania w Chmurze ręcznie lub za pomocą skryptów; opcje stowarzyszenia z obsługą protokołu SAML oraz usług MS Federation Services i innych usług) są objęte odrębną ofertą.

Klient musi nabyć subskrypcję Usługi Podstawowej zgodnie z definicjami określonymi poniżej.

Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwi Klientowi wprowadzanie treści zawierających informacje, które mogą zostać uznane za dane osobowe lub wrażliwe dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie prywatności, a także zarządzanie takimi treściami. Obejmuje to w szczególności następujące dane:

- a. informacje kontaktowe (np. adres, numer telefonu stacjonarnego i komórkowego, adres e-mail);
- b. wrażliwe dane osobowe (np. numery identyfikacyjne nadawane przez organy administracji publicznej, data urodzenia, obywatelstwo, numer paszportu itp.);
- c. dane dotyczące zatrudnienia (np. wykształcenie, historia zatrudnienia, miejsce pracy, wynagrodzenie i świadczenia dodatkowe, wyniki w pracy).

## **1.1 Uprawnienie do Usług Podstawowych**

Każda usługa podstawowa udostępnia możliwość przetwarzania określonej ilości danych i liczby operacji użytkownika w określonym czasie, zgodnie z informacjami podanymi poniżej. Opisy dostępnej mocy obliczeniowej mają charakter wyłącznie orientacyjny i mają stanowić pomoc dla Klienta przy wyborze odpowiedniej konfiguracji do planowanych obciążeń. Faktycznie osiągnięte rezultaty będą uzależnione od specyfiki środowiska Klienta.

### **1.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0**

- Konfiguracja Bronze umożliwia obsługę przyjmowania, przeglądania, edytowania lub przechowywania maksymalnie 6000 dokumentów dziennie i jednoczesną pracę maksymalnie 50 specjalistów merytorycznych.
- Konfiguracja Bronze udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

### **1.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0**

- Konfiguracja Silver umożliwia obsługę przyjmowania, przeglądania, edytowania lub przechowywania maksymalnie 15 000 dokumentów dziennie i jednoczesną pracę maksymalnie 250 specjalistów merytorycznych.
- Konfiguracja Silver udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

### **1.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0**

- Konfiguracja Gold umożliwia obsługę przyjmowania, przeglądania, edytowania lub przechowywania maksymalnie 100 000 dokumentów dziennie i jednoczesną pracę maksymalnie 1000 specjalistów merytorycznych.
- Konfiguracja Gold udostępnia 3 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

### **1.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0**

- Konfiguracja Platinum umożliwia obsługę przyjmowania, przeglądania, edytowania lub przechowywania maksymalnie 200 000 dokumentów dziennie i jednoczesną pracę maksymalnie 5000 specjalistów merytorycznych.
- Konfiguracja Platinum udostępnia 5 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

## **1.2 Uprawnienia opcjonalne**

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

Jeśli Klient przekroczy wyrażony w terabajtach przydział pamięci masowej uwzględniony w wybranej konfiguracji, musi nabyć dodatkowe uprawnienie.

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

Klient może nabyć dodatkową Instancję do celów testowych i programistycznych. Takie środowisko nie może być używane do celów produkcyjnych.

- a. Konfiguracja Non-Production Environment ma takie same parametry co konfiguracja Bronze.
- b. Środowisko programistyczne nie zapewnia wysokiej dostępności lub usuwania skutków awarii.

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

Klient może rozszerzyć wybrane wirtualne środowisko prywatne do infrastruktury prywatnej wdrażanej dla jednego klienta. Taka konfiguracja obejmuje maksymalną przepustowość danych wychodzących na poziomie 20 TB. Zwiększenie przepustowości wymaga skorzystania z odrębnej oferty.

## 2. Bezpieczeństwo

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Wszystkie dane są chronione metodą szyfrowania całego dysku zgodnie ze standardem FIPS 1402 poziomu 1. W przypadku tego rozwiązania domyślna klasyfikacja danych uwzględnia wrażliwe dane Klienta. IBM będzie współpracować z Klientem w celu spełnienia innych wymagań prawnych (np. HIPAA, PIPEDA, FFIEC lub PCI), jeśli Klient tego zażąda w przypadku planowanego obciążenia, co może mieć wpływ na architekturę rozwiązania i wysokość opłat.

## 3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępniła przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i odnosi się jedynie do używania w środowiskach produkcyjnych.

### 3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie miało postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 50% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

### 3.2 Poziomu Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
<99%	5%
< 97%	10%
<95%	25%

<b>Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy</b>	<b>Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)</b>
<90%	50%

\* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przeszojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszoju w miesiącu obowiązywania umowy = 440 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 440 minut Przeszoju = 42 760 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,9% w Miesiącu Obowiązywania Umowy
---	--

#### 4. Ciągłość biznesowa

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze została skonfigurowana pod kątem określonych poniżej celów dotyczących ciągłości biznesowej. Cele te ułatwiają przywracanie sprawności niewralgicznych funkcji biznesowych organizacji przy jak najmniejszej utracie danych i w jak najkrótszym czasie po awarii w podstawowej lokalizacji obliczeniowej. Po ustaleniu, że wydarzenie w podstawowej lokalizacji obliczeniowej powoduje przełączenie awaryjne do lokalizacji dodatkowej, IBM wykona plany ciągłości biznesowej i powiązane z nimi działania pod kątem przedstawionych poniżej celów dotyczących odzyskiwania sprawności operacyjnej. W przypadku niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze środowisko pozaprodukcyjne zostanie odświeżone i ponownie skonfigurowane, tak aby akceptowało obciążenia produkcyjne do momentu przywrócenia usługi w lokalizacji podstawowej.

Cele dotyczące ciągłości biznesowej	
RPO — maksymalny docelowy okres utraty danych biznesowych	4 godziny
Docelowy czas odzyskania sprawności operacyjnej	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 następujące po sobie godziny, jeśli wykupiono uprawnienie do dodatkowej, równoważnej Usługi Podstawowej.</li> <li>• Co najmniej 24 następujące po sobie godziny, jeśli nie wykupiono uprawnienia do dodatkowej Usługi Podstawowej.</li> </ul>

#### 5. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej i portalu wsparcia. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część Usługi Przetwarzania w Chmurze i w związku z tym podlegają warunkom niniejszego Opisu Usługi.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Czas Reakcji Dostępność
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z newralgicznej funkcji lub składnika usługi zostało poważnie ograniczone, co wywiera istotny negatywny wpływ na prowadzoną działalność.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie, zgłoszenie nietechniczne lub zgłoszenie pozycji serwisowej może zostać uwzględnione w kolejnym planowym serwisowaniu lub kolejnej wersji.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 6. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 6.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Terabajt**. Terabajt to 2 do 40 potęgi bajtów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Terabajtów przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Po lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

### 6.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

## 7. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z

wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## **8. Warunki dodatkowe dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze**

### **8.1 Dostęp dla Użytkowników Zewnętrznych**

Klient może udzielić Użytkownikom Zewnętrznym dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników Zewnętrznych, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników Zewnętrznych dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez takich Użytkowników Zewnętrznych.

### **8.2 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich**

Jeśli Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przysyłać zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która to usługa jest powiązana z Usługą Przetwarzania w Chmurze lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających taką transmisję zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

### **8.3 Wirtualna sieć prywatna (VPN)**

Klient może korzystać z oprogramowania nawiązującego połączenie VPN w celu bezpiecznego łączenia się z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Informacje dotyczące połączenia VPN zostaną podane na pisemne żądanie Klienta.

### **8.4 Informacje cookie**

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.