

## IBM Content Foundation on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

### 1. Storitev v oblaku

IBM Content Foundation on Cloud je rešitev zasebnega oblaka za upravljanje z dokumenti, ki:

- strokovnjakom ali poslovnim analitikom omogoča:
  - upravljanje dokumentov z nadzorom različic in s sestavljenimi dokumenti;
  - sodelovanje na vsebini z družabnimi zmožnostmi;
  - pregled dokumentov & delovne tokove odobritve;
  - zmožnost integracije dostopa do vsebine z več repozitoriji;
  - integracijo programske opreme SharePoint;
  - integracijo zbirke Microsoft Office;
  - podporo za mobilne naprave.
  - Orodje za paketni uvoz
- Vključuje podvajanje produkcijskih podatkov na sekundarno lokacijo in podporo za obnovitev po hudi napaki.
- Je varna, navidezna zasebna infrastruktura.
- Zagotavlja eno produkcijsko okolje.
- Do 4 TB izhodne pasovne širine; večja pasovna širina je na voljo ločeno;
- Zagotavlja spremljanje produkcijskega okolja 24 ur na dan, 7 dni v tednu, šifriranje podatkov med prenosom in v mirovanju, odkrivanje virusov, zaznavanje vdorov/storitve preizkušanja z vdorom ter popravke in nadgradnje programske opreme (storitve selitve podatkov ali dejavnosti, potrebne za konfiguracije po meri ali razširitve, ki so na voljo ločeno).
- Integracija imeniške storitve Active Directory

Vključene možnosti: (Microsoft Active Directory ali IBM Tivoli Directory Server)

- Preverjanje pristnosti strežnika LDAP ponudbe storitve v oblaku, ki se podvaja nazaj v strežnik LDAP na mestu uporabe.
  - zagotovitev krmilnika domene (v načinu samo za branje) v ponudbi storitve v oblaku, ki je v naročnikovi domeni.
  - Naročnik upravlja dostope vseh končnih uporabnikov v okolje v oblaku (skupine, ID-je, dostop).
  - Naročnik ima polne skrbniške pravice
- Preverjanje pristnosti strežnika LDAP ponudbe storitve v oblaku, kjer naročnik upravlja uporabnike (ni v naročnikovi domeni).
- Usmeritev na notranji krmilnik domene naročnika za preverjanje pristnosti
  - Možni vplivi na zmogljivost
  - Preverjanje pristnosti za čas trajanja seje

Druge konfiguracije (npr. ročni ali skriptni izvlečki imenika LDAP v ponudbo storitve v oblaku, možnosti povezovanja, vključno s SAML, MS Federation Services ali drugimi) so na voljo ločeno.

Naročnik mora plačati naročnino za osnovno storitev, kot je navedeno spodaj.

Storitve v oblaku bodo omogočile naročniku vnos in upravljanje vsebin, ki vsebujejo informacije, ki se lahko štejejo za osebne in občutljive osebne podatke v skladu z veljavnimi zakoni o zasebnosti, vključno, vendar ne omejeno na:

- a. Kontaktne informacije (npr. naslov, telefonska številka, e-poštni naslov)
- b. Občutljivi osebni podatki (npr. EMŠO, datum rojstva, državljanstvo, številka potnega lista itd.)
- c. Informacije o zaposlitvi (npr. izobrazba, prejšnja delovna mesta, lokacija dela, nadomestila in ugodnosti, uspešnost)

## 1.1 Pooblastilo za osnovno ponudbo storitev

Vsaka osnovna ponudba predstavlja zmogljivost za obdelavo določene količine obsega podatkov in uporabniških operacij v podanem časovnem obdobju, kot je opisano spodaj. Opisi zmogljivosti so smernice, ki naročniku pomagajo pri izbiri primerne konfiguracije za namenjene delovne obremenitve, pri čemer se lahko dejanski rezultati razlikujejo glede na specifikacije naročnika.

### 1.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0

- Konfiguracija Bronze je namenjena podpori vnašanja, ogleda, urejanja ali shranjevanja do 6000 dokumentov na dan in aktivnemu sočasnemu delu največ 50 strokovnjakov.
- Konfiguracija Bronze zagotavlja 1 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

### 1.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0

- Konfiguracija Silver je namenjena podpori vnašanja, ogleda, urejanja ali shranjevanja do 15000 dokumentov na dan in aktivnemu sočasnemu delu največ 250 strokovnjakov.
- Konfiguracija Silver omogoča 1 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

### 1.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0

- Konfiguracija Gold je namenjena podpori vnašanja, ogleda, urejanja ali shranjevanja do 100000 dokumentov na dan in aktivnemu sočasnemu delu največ 1000 strokovnjakov.
- Konfiguracija Gold mogoča 3 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

### 1.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0

- Konfiguracija Platinum je namenjena podpori vnašanja, ogleda, urejanja ali shranjevanja do 200000 dokumentov na dan in aktivnemu sočasnemu delu največ 5000 strokovnjakov.
- Konfiguracija Platinum omogoča 5 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

## 1.2 Izbirna pooblastila

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

Če naročnik preseže količino prostora za shranjevanje v TB, ki je vključena v izbrano konfiguracijo, mora kupiti dodatna pooblastila.

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

Naročnik lahko kupi dodaten primerek za testne in razvojne namene. Okolja Content Foundation Non-Production Environment ni dovoljeno uporabljati za produkcijske namene.

- a. Konfiguracija neprodukcijskega okolja je po velikosti enaka konfiguraciji Bronze.
- b. Razvojno okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.

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

Naročnik lahko nadgradi izbrano navidezno zasebno okolje na enonajemniško zasebno infrastrukturo. To vključuje največ 20 TB izhodne pasovne širine; večja pasovna širina je na voljo ločeno.

## 2. Varnost

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli varstva podatkov in zasebnosti za IBM SaaS, ki so na voljo na naslovu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> in vsemi dodatnimi pogoji v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovih načelih glede varnosti in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale zaščite storitev v oblaku.

Vsi podatki so zaščiteni s šifriranjem celotnega diska v skladu s FIPS 1402 (raven 1). Podatki za to rešitev so privzeto klasificirani kot občutljivi podatki. IBM bo sodeloval z naročnikom pri obravnavi drugih regulativnih zahtev (kot so HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI, ipd.), če se pojavi zahteva s strani naročnika za predvideno delovno obremenitev in lahko vpliva na arhitekturo rešitve in stroške.

### 3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

#### 3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kot nadomestilo bo za veljaven zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) izdan dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo v zvezi s katerimkoli od pogodbenih mesecev ne sme presegati 50 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

#### 3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
<90 %	50 %

\* Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 440 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 440 minut nerazpoložljivosti = 42,760 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Skupaj 43.200 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,9-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
--	--

#### 4. Poslovna kontinuiteta

Storitve v oblaku so konfigurirane tako, da podpirajo cilje neprekinjenega poslovanja, opredeljene v nadaljevanju. Cilji poslovne kontinuitete zagotavljajo, da bodo ključne poslovne funkcije organizacije v razumno kratkem obdobju po hudi napaki na primarni lokaciji uporabe storitev povrnjene v delujoče stanje, pri čemer bo izguba podatkov minimalna. Ko je ugotovljeno, da nepredvideni dogodek na primarni lokaciji uporabe storitev jamči samodejni preklon na sekundarno lokacijo, IBM izvede načrte in z njimi povezane dejavnosti poslovne kontinuitete, ki podpirajo spodaj opredeljene cilje obnovitve. Za te storitve v oblaku se bo neprodukcijsko okolje osvežilo in znova konfiguriralo, da bo lahko sprejelo produkcijske delovne obremenitve, dokler se storitev na primarni lokaciji ne obnovi.

Cilji poslovne kontinuitete	
Kritična obnovitvena točka	4 ure
Kritični obnovitveni čas	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 zaporedne ure ob nakupu sekundarnega, enakovrednega pooblastila za osnovne storitve.</li><li>• Najmanj 24 zaporednih ur, če naročnik ni kupil enakovrednega pooblastila za osnovne storitve.</li></ul>

#### 5. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte in podpornega portala. Vse izboljšave, posodobitve in drugo gradivo, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo kot del storitev oblaku in zanje velja ta opis storitev.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Odzivni čas Obseg storitev
1	<b>Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je nujna za poslovanje, ali izpad nujno potrebnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba kritične funkcija ali funkcije storitve je močno omejena in odločilno vpliva na poslovanje.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva oz. postavka vzdrževanja, ki lahko počaka do naslednjega načrtovanega vzdrževanja/izdaje.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

## **6. Pooblastila in informacije o zaračunavanju**

### **6.1 Metrike zaračunavanja**

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, ki je v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, na voljo za dostop in uporabo.
- b. **Terabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Terabajt znaša 2 na 40. potenco bajtov. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za skupno število terabajtov, ki jih obdelajo storitve v oblaku tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### **6.2 Delni mesečni stroški**

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

## **7. Trajanje in možnosti podaljšanja**

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik pisno ne odpove storitve z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

## **8. Dodatni pogoji za ponudbo storitve v oblaku**

### **8.1 Dostop zunanjih uporabnikov**

Naročnik se lahko odloči, da bo zunanjim uporabnikom dodelil dostop do storitve v oblaku. Naročnik je odgovoren za te zunanje uporabnike, kar med drugim vključuje a) morebitne zahteve s strani zunanjih uporabnikov v zvezi s storitvijo v oblaku; ali b) morebitne zlorabe storitve v oblaku s strani teh zunanjih uporabnikov.

### **8.2 Povezave do spletnih mest zunanjih ponudnikov ali drugih storitev**

Če naročnik ali uporabnik storitev v oblaku prenaša vsebino v spletno mesto tretje osebe ali v drugo storitev, ki je povezana z ali dostopna s strani storitev v oblaku, naročnik in uporabnik storitev v oblaku zagotovita IBM-u soglasje za omogočanje vsakega takega prenosa vsebine, vendar je takšna interakcija izključno med naročnikom in spletnim mestom tretje osebe ali storitve. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretje osebe in ni pravno odgovoren za njih.

### **8.3 Navidezno zasebno omrežje (VPN)**

Naročnik lahko, izbere uporabo programske povezave VPN za namen varne povezave s storitvijo v oblaku. Podatki o VPN se zagotovijo na podlagi pisne zahteve naročnika.

### **8.4 Piškotki**

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke od naročnika (njegovih uslužbencev in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih uslužbencev in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.