

IBM Datacap on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njene pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

IBM Datacap on Cloud je zasebna rešitev v oblaku za zajem in obdelavo dokumentov, ki zagotavlja:

- a. Ustvarjanje in uvedbo aplikacij za zajem, ki:
 - Sprejemajo dohodne dokumente v podprtih slikovnih in elektronskih oblikah zapisa (npr. PDF, TIF, JPG, DOC, RTF ipd.).
 - Sprejemajo dokumente iz različnih virov, vključno z optičnimi bralniki, faksom, e-pošto, datotečnimi sistemi in mobilnimi napravami.
 - Uporabljajo podprte zmožnosti za izboljšavo slik v dokumentih, kot so samodejni zasuk, poravnava in odstranjevanje šumov.
 - Uporabljajo tehnike za prepoznavanje in pridobivanje podatkov, kot so optično prepoznavanje znakov, pametno prepoznavanje znakov, optično prepoznavanje oznak in prepoznavanje črtnih kod, ki jih podpira storitev Datacap.
 - Določijo strani in "prstne odtise" kot predloge za avtomatizirano prepoznavanje strani in pridobivanje podatkov.
 - Preverjajo podatke z avtomatiziranimi pravili ali ročno.
 - Pretvarjajo dokumente v druge oblike zapisa.
 - Izvažajo v imenik ali podprti IBM-ov oblak.
 - Zagotavljajo dostop do storitve v oblaku prek mobilne aplikacije Datacap, ki je na voljo v trgovinah Apple App store in Google Play store.
 - Imajo varno navidezno zasebno infrastrukturo.
- b. Podvajanje produkcijskih podatkov na sekundarno lokacijo za podporo pri obnovitvi po hudi napaki.
- c. Do 4 TB izhodne pasovne širine; večja pasovna širina je na voljo posebej.
- d. Storitve nadzora, iskanja virusov, zaznavanja vdorov/penetracijskega preizkušanja, popravki programske opreme in nadgraditve programske opreme v produkcijskem okolju, ki deluje 24 ur dnevno in 7 dni v tednu (storitve za migracijo podatkov ali dejavnosti, potrebne za prilagojene konfiguracije ali razširitve so na voljo posebej).
- e. Integracija imeniške storitve Active Directory
Vključene možnosti: (Microsoft Active Directory ali IBM Tivoli Directory Server)
 - Preverjanje pristnosti strežnika LDAP storitve v oblaku, ki se podvaja nazaj v naročnikov strežnik LDAP na mestu uporabe.
 - Zagotovitev krmilnika domene (v načinu samo za branje) v storitvi v oblaku, ki je v naročnikovi domeni.
 - Naročnik upravlja dostop za vse končne uporabnike do okolja v oblaku (skupine, ID-ji, dostop).
 - Naročnik ima polne skrbniške pravice.
 - Preverjanje pristnosti strežnika LDAP storitve v oblaku, kjer naročnik upravlja uporabnike (ni v naročnikovi domeni).
 - Usmeritev na notranji krmilnik domene naročnika za preverjanje pristnosti
 - Možne posledice za delovanje
 - Preverjanje pristnosti za čas trajanja seje

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

Implementacijske, konfiguracijske in integracijske storitve za rešitev po meri so na voljo za dodatno plačilo na podlagi dogovora o obsegu del.

Osnovna ponudba vključuje omogočanje uporabe v izbranih podatkovnih središčih v okolju z več najemniki. Za omogočanje uporabe zunaj teh središč bo potreben namenski dodatek. Vsaka ponudba predstavlja zmogljivost za obdelavo nekatere količine obsega podatkov in uporabniških operacij v opredeljenih časovnih obdobjih, 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.

Vsak primerek osnovne ponudbe storitev vključuje:

- produkcijsko okolje;
- začasno shrambo za enotedensko hranjenje dokumentov.

Vsaka konfiguracija storitve Datacap on Cloud (Copper, Bronze, Silver, Gold in Platinum) odraža zmogljivost storitve v oblaku za podporo običajne delovne obremenitve zajema in jo je mogoče uporabiti za načrtovanje.

Običajna delovna obremenitev zajema je opredeljena kot:

- dohodni dokumenti v obliki PDF ali TIF, črno-beli, v dobri kakovosti,
- dokument s 5 stranmi
- osnovna izboljšava slik (poravnava, zasuk ipd.)
- optično prepoznavanje znakov samo za prvo stran; pridobivanje med 5-10 polj,
- shranjevanje v obliki PDF ali TIF,
- izvoz metapodatkov in slik v odlagalni imenik za največ 7 dni
- temelji na vsakodnevem 24-urnem času obdelave

Druge delovne obremenitve so mogoče. Preprostejše delovne obremenitve imajo lahko večjo zmogljivost. Bolj zapleteni postopki obdelave imajo lahko nižjo zmogljivost.

1.1 IBM Datacap Copper

Ta konfiguracija je namenjena podpori organizacij, podjetij ali oddelkov, ki:

- obdelajo do 10.000 strani na dan na podlagi zgoraj določene običajne delovne obremenitve zajema.
- Konfiguracija Copper zagotavlja 500 GB prostora za shranjevanje, dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.2 IBM Datacap Bronze

Ta konfiguracija je namenjena podpori organizacij, podjetij ali oddelkov, ki:

- obdelajo do 50.000 strani na dan na podlagi zgoraj določene običajne delovne obremenitve zajema.
- Konfiguracija Bronze zagotavlja 1 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.3 IBM Datacap Silver

Ta konfiguracija je namenjena podpori organizacij, podjetij ali oddelkov, ki:

- obdelajo do 100.000 strani na dan na podlagi zgoraj določene običajne delovne obremenitve zajema.
- Konfiguracija Silver omogoča 1 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.4 IBM Datacap Gold

Ta konfiguracija je namenjena podpori organizacij, podjetij ali oddelkov, ki:

- obdelajo do 500.000 strani na dan na podlagi zgoraj določene običajne delovne obremenitve zajema.
- Konfiguracija Gold omogoča 3 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.5 IBM Datacap Platinum

Ta konfiguracija je namenjena podpori organizacij, podjetij ali oddelkov, ki:

- obdelajo do 1.000.000 strani na dan na podlagi zgoraj določene običajne delovne obremenitve zajema.
- Konfiguracija Platinum omogoča 5 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.6 Izbirna pooblastila

1.6.1 Pooblastila za IBM Datacap Insight Edition

Storitev IBM Datacap Insight Edition zagotavlja nabor zmožnosti za kognitivni zajem, ki vključujejo:

- Dejanja, funkcije in predhodno konfigurirane zbirke pravil za storitev Datacap, ki organizacijam pomagajo avtomatizirati prepoznavanje, klasifikacijo in pridobivanje podatkov iz dokumentov, ki so kompleksni, spremenljivi in imajo nepredvidljive oblike zapisa.
- Analitiko za pregled strukture in vsebine vsake strani, kar pomaga določiti vrsto dokumenta, najti nedoločene vrednosti parov elementov, prepoznati in razrešiti poslovne konstrukte (npr. številke računov) ter prepoznati človeške, poslovne, industrijske in druge entitete.

Na voljo so naslednja pooblastila Insight Edition:

a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper

Na voljo organizacijam, ki so kupile pooblastilo IBM Datacap on Cloud Copper in potrebujejo napredne zmožnosti za kognitivni zajem in obdelavo dokumentov.

b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

Na voljo organizacijam, ki so kupile pooblastilo IBM Datacap on Cloud Bronze in potrebujejo napredne zmožnosti kognitivnega zajema in obdelave dokumentov.

c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

Na voljo organizacijam, ki so kupile pooblastilo IBM Datacap on Cloud Silver in potrebujejo napredne zmožnosti kognitivnega zajema in obdelave dokumentov.

d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

Na voljo organizacijam, ki so kupile pooblastilo IBM Datacap on Cloud Gold in potrebujejo napredne zmožnosti kognitivnega zajema in obdelave dokumentov.

e. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

Na voljo organizacijam, ki so kupile pooblastilo IBM Datacap on Cloud Platinum in potrebujejo napredne zmožnosti kognitivnega zajema in obdelave dokumentov.

1.6.2 IBM Datacap Storage Add-On

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

1.6.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Naročnik lahko kupi ločen primerek za namene razvoja in preizkušanja. Tega razvojnega okolja ni dovoljeno uporabljati za produkcijske namene.

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

1.6.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

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

1.7 Storitve nastavitve

1.7.1 IBM Datacap on Cloud Jump Start

Ta storitev nastavitve zagotavlja do 50 ur oddaljenega svetovanja pri začetku uporabe, vključno s (1) pomočjo pri primerih uporabe, (2) svetovanjem o preizkušanih praksah za poročila, nadzorne plošče in druga sistemska orodja, (3) vodeno pomočjo in nasveti pri pripravi, izvajanju in potrjevanju nalaganja začetnih podatkov in (4) drugimi temami s področja skrbništva in konfiguriranja (skupaj "začetek

uporabe"). To storitev nastavitve na daljavo je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in poteče 90 dni od dne nakupa pooblastila, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

1.7.2 IBM Datacap on Cloud Accelerator

Ta storitev na zahtevo zagotavlja do 50 ur svetovanja na daljavo pri dejavnostih, kot so (1) pomoč pri primerih uporabe, vključno s primeri uporabe premikov podatkov, ki podpirajo enkraten premik podatkov v določenem času, (2) svetovanje o preizkušeni praksi za poročila, nadzorne plošče in druga sistemska orodja, (3) vodena pomoč in svetovanje pri pripravi, izvedbi in preverjanju začetnega nalaganja podatkov (vključno z namestitvijo izvornih in ciljnih okolij in premikov podatkov, ki so opredeljeni v primeru uporabe premika podatkov) ter (4) druge skrbniške in konfiguracijske tematike (skupaj "dejavnosti"). To storitev nastavitve na daljavo je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in poteče 12 mesecev od dneva nakupa pooblastila ali na zadnji dan prvotnega naročniškega obdobja za storitve v oblaku, kar nastopi prej, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za storitve v oblaku, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku se lahko uporabljajo za obdelavo vsebine z osebni podatki, če naročnik kot upravljavec podatkov presodi, da so tehnični in organizacijski varnostni ukrepi ustrezni glede na tveganje, ki ga pomenita obdelava in vrsta podatkov, ki jih je treba zaščititi. Naročnik se zaveda, da te storitve v oblaku ne ponujajo funkcij za zaščito občutljivih osebnih podatkov ali podatkov, za katere veljajo dodatne regulativne zahteve. Naročnik potrjuje, da IBM ni seznanjen z vrstami podatkov, ki so vključeni v vsebino, in ne more oceniti ustreznosti storitev v oblaku ali zagotovljenih varnostnih ukrepov.

2.1 Varnostne funkcije in dolžnosti

Storitve v oblaku vključujejo naslednje varnostne funkcije:

Storitve v oblaku šifrirajo vsebino pri prenosu podatkov med IBM-ovim omrežjem in naročnikovo dostopno točko do omrežja. Storitve v oblaku šifrirajo vsebino tudi, ko mirujejo.

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, da izpolni tudi druge zakonske zahteve (kot sta HIPAA, PIPEDA itd.), če se pojavi zahteva s strani naročnika za predvideno delovno obremenitev in lahko vpliva na arhitekturo rešitve in stroške.

Ta storitev v oblaku je vključena v IBM-ovo potrdilo o zasebnostnem ščitju in se uporablja, če se naročnik odloči za gostovanje storitve v oblaku v podatkovnem središču v Združenih državah, zanj pa velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitju, ki je na voljo na naslovu http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora 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 prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek za podporo na podlagi prijave zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot 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 storitve 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 uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 50 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitev 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 storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev 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: 30%; margin: 0 auto;"/> Skupaj 43.200 minut | = 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu |
|---|---|

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek spletnega sistema za poročanje o težavah. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

| Resnost | Definicija resnosti | Ciljni odzivni časi med urami podpore |
|---------|--|---------------------------------------|
| 1 | Bistven vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega 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 |
| 2 | Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke. | V roku 2 delovnih ur |
| 3 | Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje. | V roku 4 delovnih ur |
| 4 | Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva. | V roku 1 delovnega dne |

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Terabajt** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Terabajt znaša 2 na 40. potenco bajtov. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število terabajtov, ki jih obdela storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Sodelovanje** - je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

5.2 Delni mesečni stroški

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

5.3 Stroški storitev nastavitve

Storitve nastavitve je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja, obračunane pa bodo po ceni, ki je določena v transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedene 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 bo storitev v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Podporna programska oprema

Storitve v oblaku zahtevajo uporabo podporne programske opreme, ki jo naročnik prenese v svoje sisteme, da omogoči uporabo storitev v oblaku. Naročnik lahko podporno programsko opremo uporablja samo v povezavi z uporabo storitev v oblaku. Podporna programska oprema je naročniku zagotovljena pod naslednjimi pogoji:

| Podporna programska oprema | Veljavni licenčni pogoji |
|---|--|
| Delovna postaja za razvijalce – IBM Datacap | Licenčni pogoji za Datacap Authorized: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739?OpenDocument Dodatni prevladujoči pogoji Naročnik lahko dostopa do tega programa in si ga prenese za namene preizkušanja in preverjanja aplikacij za uvedbo v naročnikovo produkcijsko okolje Datacap on Cloud. Ta program je omejen na neprodukcijsko uporabo. |

| Podporna programska oprema | Veljavni licenčni pogoji |
|---|--|
| Delovna postaja za razvijalce – IBM Datacap Insight Edition | Datacap Insight Edition Add-On Authorized: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lillookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABED?OpenDocument Dodatni prevladujoči pogoji Naročnik lahko dostopa do tega programa in si ga prenese za namene preizkušanja in preverjanja aplikacij za uvedbo v naročnikovo produkcijsko okolje Datacap on Cloud. Ta program je omejen na neprodukcijsko uporabo. |

8. Dodatna določila

8.1 Varnostno kopiranje

Zagotovljeno je redno varnostno kopiranje podatkov in okolij. Za produkcijska okolja je vključeno tudi asinhrono podvajanje produkcijskih slik navideznih računalnikov, varnostnih kopij, metapodatkov in vsebine v sekundarnem središču.

8.2 Potek storitve v oblaku

Do poteka ali prenehanja storitve v oblaku lahko naročnik uporablja vse funkcije poročanja ali izvoza storitve v oblaku za izvlečenje podatkov. Prilagojene storitve izvlečenja podatkov so na voljo na podlagi ločene pogodbe.

IBM bo po prejemu naročnikove zahteve za podporo v času 30 dni pred potekom ali prenehanjem storitve v oblaku vrnil naročniku elektronsko kopijo naročnikove vsebine v obliki zapisa, ki je lastna aplikaciji.

8.3 Obnovitev po hudi napaki

Storitve v oblaku so konfigurirane tako, da podpirajo cilje neprekinjenega poslovanja (poslovne kontinuitete), 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 terja samodejni preklon na sekundarno lokacijo, IBM izvede načrte in z njimi povezane dejavnosti poslovne kontinuitete, ki podpirajo spodaj opredeljene cilje obnovitve. Za to storitev 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.

| Cilja poslovna kontinuiteta | |
|-----------------------------|--|
| Ciljna točka obnovitve | 4 ure |
| Ciljni čas obnovitve | <ul style="list-style-type: none"> • 4 zaporedne ure, če naročnik kupi dodatno, enakovredno neprodukcijsko okolje. • Vsaj 24 zaporednih ur, če naročnik ne kupi dodatnega neprodukcijskega okolja. |