

### IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud

Tento Popis služby popisuje službu 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 Manager Enterprise Edition on Cloud je virtuální řešení soukromého cloudu, které nabízí centrálně zajišťované, zabezpečené a přizpůsobitelné prostředí určené k řešení úplné správy obsahu a požadavků sledu prací. Poskytuje pracovníkům nebo obchodním analytikům následující funkce a vlastnosti:

- a. Webový a mobilní přístup k obsahu s podporou pro zařízení iOS a Android.
- b. Správa dokumentů pro spolupráci, která týmům umožní jednoduché sdílení dokumentů a spolupráci na nich.
- c. Integrace s Microsoft office pro umožnění zobrazení a ukládání dokumentů z aplikací Microsoft Office.
- d. Správa verzí dokumentů s jednoduchým zapůjčením, uvolněním.
- e. Rychlé vyhledávání dokumentu včetně vyhledávání dokumentů v Cloudu a místních úložištích IBM Content Manager nebo úložištích třetích osob v souladu s rozhraními CMIS.
- f. Zobrazení nulového obsazeného prostoru a anotace stovek typů souborů bez potřeby instalace libovolných přizpůsobených prohlížečů na plochách.
- g. Integrace se službami Box pro umožnění sdílení dokumentů s uživateli v rámci podniku i mimo něj bez poskytování přístupu k produktu Content Manager Enterprise Edition on Cloud těmto uživatelům. Služby Box nejsou součástí této nabídky Cloud Service. Zákazník musí zakoupit služby Box samostatně.
- h. Směrování vloženého dokumentu jako pomůcka pro definování a automatizaci sledu prací s důrazem na obsah.
- i. Sada rozhraní API, používání dostupných rozhraní Java API nebo služeb WebServices nebo rozhraní CMIS pro vývoj a integraci vlastních aplikací s produktem IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud.
- j. Zásady správy uchovávání pro definování a kontrolu, jak dlouho obsah zůstane v produktu IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud.
- k. Replikace dat výroby do sekundárního umístění na podporu zotavení z havárie.
- l. Poskytuje jedno produktivní prostředí.
- m. Až 4 TB odchozí šířky pásma; vyšší šířka pásma je nabízena zvlášť.
- n. Poskytuje nepřetržité monitorování produktivního prostředí, šifrování dat během přenosu a v klidu, vyhledávání virů, detekci narušení / služby testování průniku, opravy softwaru a upgrady softwaru (služby migrace dat nebo činnosti vyžadované pro uživatelské konfigurace nebo rozšíření jsou naceněny zvlášť).
- o. Volitelně nabízí funkci Active Directory Integration.

Zákazník si musí zakoupit registraci základní nabídky služby definované níže.

Základní nabídka zahrnuje zajišťování ve vybraných datových střediscích ve víceclientském prostředí. Veškeré zajišťování mimo tato střediska bude vyžadovat Dedicated doplněk Add-On. Každá 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 IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze

- 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.

## 1.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Silver

- 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.

## 1.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Gold

- 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.

## 1.4 IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum

- 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.

## 1.5 Volitelné služby

### 1.5.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Storage Add-On

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

### 1.5.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Dedicated Add-On

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

### 1.5.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environments

Zákazník si může zakoupit dodatečnou licenci pro účely testování a vývoje. Toto neproduktivní prostředí nesmí být používáno pro produktivní účely.

- a. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Bronze
  - (1) Konfigurace neproduktivního prostředí má stejnou velikost jako IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze.
  - (2) Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.
- b. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Silver
  - (1) Konfigurace neproduktivního prostředí má stejnou velikost jako IBM Content Manager Enterprise Edition Silver.
  - (2) Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.
- c. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Gold
  - (1) Konfigurace neproduktivního prostředí má stejnou velikost jako IBM Content Manager Enterprise Edition Gold.
  - (2) Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.
- d. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Platinum
  - (1) Konfigurace neproduktivního prostředí má stejnou velikost jako IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum.
  - (2) Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

## 1.6 Služby nastavení

### 1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Jump Start

Tato služba nastavení poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně činností spuštění včetně (1) asistence se způsoby použití, (2) konzultace osvědčených postupů pro sestavy, řídicí panely a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat a (4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "činnosti spuštění"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 90 dní od data nákupu oprávnění uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

## 1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Accelerator

Tato služba na vyžádání poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně provádění činností včetně (1) asistence se způsoby použití, včetně způsobů použití pohybu dat k podpoře jednorázového pohybu dat v určitém okamžiku, (2) konzultace osvědčených postupů pro sestavy, řídicí panely a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat (včetně nastavení zdrojového a cílového prostředí a pohybu dat podle definice ve způsobu použití pohybu dat) a (4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "Činnosti"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 12 měsíců od data nákupu oprávnění nebo poslední den trvání počáteční registrace ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

## 2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, 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.

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, historie zaměstnání, místo práce, mzda a benefity a výkon)

## 3. Dohody o úrovních služeb

IBM poskytuje pro službu 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 tiket podpory 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 tiket 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 dobropis vydaný oproti budoucí faktuře za službu Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro službu Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby 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 osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými 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 služby 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 služby 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 činnosti s cílem podpořit cíle obnovení 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 obnovení	4 hodiny
Cíle času obnovení (RTO)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 po sobě jdoucí hodiny, pokud je zakoupeno sekundární ekvivalentní Neproduktivní prostředí.</li><li>• Minimálně 24 po sobě jdoucích hodin, pokud není zakoupeno sekundární Neproduktivní prostředí.</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	Doba odezvy Cíle	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 x 7
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 službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- b. **Terabajt** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Terabajt je dvě na třicátou bajtů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- c. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb anebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

### 6.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

### 6.3 Poplatky za službu nastavení

Služby nastavení lze zakoupit na základě Sjednané služby a budou fakturovány za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

## 7. Smluvní období a možnosti prodloužení

Smluvní období pro poskytování služby 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 služba 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 služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po uplynutí této 90denní lhůty zůstane služba Cloud Service dostupná do konce kalendářního měsíce.

## 8. Aktivační software

Do služby Cloud Service je zahrnut následující aktivační software. Zákazník je oprávněn používat aktivační software výhradně ve spojení s užíváním služby Cloud Service.

### a. System Administration Client Software

Zákazník má přístup k programu System Administration Client a může si jej stáhnout. Program System Administration Client Software je aplikace Java, která je nainstalována na pracovní ploše oprávněného uživatele s přístupem k administraci, který těmto uživatelům pomůže definovat a prohlížet definice typu položky, definovat uživatele, skupiny, definovat ACL, oprávnění atd.

### b. Java SDK

Zákazník může k tomuto softwaru přistoupit a stáhnout ho pro účely vývoje vlastních aplikací, které potřebují přistupovat ke službě Cloud Service.

## 9. Dodatečné podmínky

### 9.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služby Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

### 9.2 Přístup externích uživatelů

Zákazník se může rozhodnout udělit externím uživatelům přístup ke službě 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) jakéhokoli zneužití služby Cloud Service těmito externími uživateli.

### 9.3 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 osob, ke kterým odkazuje služba Cloud Service nebo které jsou službou Cloud Service 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 osoby. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

### 9.4 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.

### 9.5 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné 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 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 jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.