

IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud

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

1. Storitev v oblaku

IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud je rešitev navideznega zasebnega oblaka, ki omogoča centralno zagotovljeno, varno in razširljivo okolje, zasnovano za izpolnjevanje zahtev za popolno upravljanje vsebine in delovne tokove. Zagotavlja strokovnjake ali poslovne analitike z naslednjimi zmožnostmi in funkcijami:

- a. Spletni in mobilni dostop do vsebine s podporo za naprave z operacijskimi sistemi iOS in Android
- b. Skupno upravljanje dokumentov, da ekipe lahko preprosto dajejo dokumente v skupno rabo in sodelujejo pri delu
- c. Integracija z zbirko Microsoft Office za omogočanje ogledovanja in shranjevanja dokumentov v aplikacijah zbirke Microsoft Office.
- d. Vodenje različic dokumentov s preprosto prijavo in odjavo
- e. Hitro iskanje dokumentov, vključno z iskanjem dokumentov v oblaku in v lastnih repozitorijih IBM Content Manager ali repozitorijih tretjih oseb, skladnih z vmesnikom CMIS.
- f. Ogledovanje in dodajanje opomb brez sledi za več sto vrst datotek, pri čemer na namizja ni treba namestiti prikazovalnikov po meri.
- g. Integracija s produktom Box za omogočanje skupne rabe dokumentov z uporabniki v podjetju ali zunaj podjetja, ne da bi tem uporabnikom omogočili dostop do rešitve Content Manager Enterprise Edition on Cloud. Storitve Box niso vključene v to storitev v oblaku. Naročnik mora storitve Box pridobiti posebej.
- h. Vdelana možnost razpošiljanja dokumentov za pomoč pri določanju in avtomatiziranju delovnih tokov, usmerjenih v vsebino
- i. Zbirka API-jev uporablja API-je Java, ki so na voljo, ali spletne storitve ali vmesnik CMIS za razvijanje in integriranje aplikacij po meri s storitvijo IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud
- j. Pravilniki o upravljanju hranjenja za določanje in nadzorovanje, kako dolgo naj vsebina ostane v rešitvi IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud.
- k. Podvajanje produkcijskih podatkov na sekundarno lokacijo za podporo pri obnovitvi po hudi napaki
- l. Zagotavlja eno produkcijsko okolje.
- m. Do 4 TB izhodne pasovne širine; večja pasovna širina je na voljo posebej.
- n. 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 posebej).
- o. Izbirno zagotavlja integracijo imeniške storitve Active Directory

Naročnik mora kupiti naročnino na osnovno ponudbo storitve, kot je navedeno spodaj.

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.

1.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze

- Konfiguracija Bronze je namenjena podpori vnašanja, ogleda, urejanja ali shranjevanja do 6.000 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.

1.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Silver

- Konfiguracija Silver je namenjena podpori vnašanja, ogleda, urejanja ali shranjevanja do 15.000 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.

1.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Gold

- Konfiguracija Gold je namenjena podpori vnašanja, ogleda, urejanja ali shranjevanja do 100.000 dokumentov na dan in dejavnemu sočasnemu delu največ 1.000 strokovnjakov.
- Konfiguracija Gold omogoča 3 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.4 IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum

- Konfiguracija Platinum je namenjena podpori vnašanja, ogleda, urejanja ali shranjevanja do 200.000 dokumentov na dan in aktivnemu sočasnemu delu največ 5.000 strokovnjakov.
- Konfiguracija Platinum omogoča 5 TB prostora za shranjevanje; dodatni TB prostora za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.5 Izbirne storitve

1.5.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Storage Add-On

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

1.5.2 IBM Content Manager Enterprise Edition 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.

1.5.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environments

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

- a. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Bronze
 - (1) Konfiguracija neprodukcijskega okolja je enake velikosti kot IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze.
 - (2) Neprodukcijsko okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.
- b. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Silver
 - (1) Konfiguracija neprodukcijskega okolja je enake velikosti kot IBM Content Manager Enterprise Edition Silver.
 - (2) Neprodukcijsko okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.
- c. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Gold
 - (1) Konfiguracija neprodukcijskega okolja je enake velikosti kot IBM Content Manager Enterprise Edition Gold.
 - (2) Neprodukcijsko okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.
- d. IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Platinum
 - (1) Konfiguracija neprodukcijskega okolja je enake velikosti kot IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum.
 - (2) Neprodukcijsko okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.

1.6 Storitve nastavitve

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition 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 preizkušeni praksi 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 dneva nakupa pooblastila, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition 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 enkratni premik podatkov v določenem času, (2) svetovanje o preizkušenih praksah za poročila, nadzorne plošče in druga sistemska orodja, (3) vodena pomoč in svetovanje pri pripravi, izvedbi in preverjanju začetnega nalaganja podatkov (vključno z namestitvijo izvirnih 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 skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, 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 storitve 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 Zakon o prenosu zdravstvenih podatkov in s tem povezani odgovornosti, PIPEDA, FFIEC, PCI, ipd.), če se pojavi zahteva s strani naročnika za predvideno delovno obremenitev in lahko vpliva na arhitekturo rešitve in stroške.

Storitve v oblaku bodo omogočile naročniku vnos in upravljanje vsebin, ki vsebujejo informacije, ki se lahko štejejo za osebne in občutljive osebne podatke na podlagi veljavnih zakonov o zasebnosti, kar med drugim vključuje:

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

3. Pogodbe 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

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo 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 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 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	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,9-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
<hr/>	
Skupaj 43.200 minut	

4. Poslovna kontinuiteta

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.

Cilji poslovne kontinuitete	
Kritična obnovitvena točka	4 ure
Kritični obnovitveni čas	<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.

5. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je zagotovljena 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 storitve oblaku in zanje velja ta opis storitve.

Resnost	Definicija resnosti	Odzivni čas Cilji	Odzivni čas Obseg storitev
1	Odločilen 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	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: 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	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: 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 zaračunavanje

6.1 Metrike zaračunavanja

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

- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- 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, 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.
- Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

6.2 Delni mesečni stroški

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

6.3 Stroški za storitev nastavitve

Storitve nastavitve je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja, obračunane pa bodo po ceniku, določenem v transakcijskem dokumentu.

7. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitve v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitve v oblaku, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitev v oblaku podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev 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 obdobja bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

8. Podporna programska oprema

V storitev v oblaku je vključena naslednja podporna programska oprema. Naročnik lahko podporno programsko opremo uporablja samo v povezavi z uporabo storitve v oblaku.

a. Programska oprema odjemalca za skrbništvo sistema

Naročnik ima dostop do programske opreme odjemalca za skrbništvo sistema in jo lahko prenese. Programska oprema odjemalca za skrbništvo sistema je aplikacija Java, ki jo je mogoče namestiti na namizjih privilegiranih uporabnikov s skrbniškim dostopom. Tem uporabnikom pomaga pri določanju in ogledovanju definicij vrste postavke, določanju uporabnikov, skupin, ACL-jev, privilegijev ipd.

b. Komplet za razvoj programske opreme Java

Naročnik lahko dostopa do te programske opreme in jo prenese za razvijanje aplikacij po meri, ki bodo dostopale do storitve v oblaku.

9. Dodatni pogoji

9.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje naročnik na storitve v oblaku.

9.2 Dostop zunanjih uporabnikov

Naročnik lahko dostop omogoči tudi zunanjim uporabnikom. Naročnik je odgovoren za te zunanje uporabnike, kar med drugim vključuje odgovornost za 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.

9.3 Povezave do spletnih mest tretjih oseb ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik storitve v oblaku prenaša vsebino na spletno mesto tretje osebe ali v drugo storitev, ki je povezana s storitvijo v oblaku oziroma je na voljo prek storitve v oblaku, naročnik in uporabnik storitve v oblaku dajeta IBM-u soglasje za omogočanje vsakega takega prenosa vsebine, vendar taka interakcija zadeva samo naročnika in spletno mesto oziroma storitev tretje osebe. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretjih oseb in ni pravno odgovoren za njih.

9.4 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.

9.5 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM s sledenjem in drugimi tehnologijami v okviru običajnega delovanja in podpore za storitev v oblaku zbira v povezavi z uporabo storitve v oblaku naročnikove osebne podatke (naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov). 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 družb in njihovih podpogodbenikov ne glede na to, kje IBM in njegovi podpogodbeniki poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.