

IBM Cloud Enterprise Records

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

IBM Cloud Enterprise Records je řešení soukromého cloudu pro správu záznamů, které spojuje obsah, procesy, technologii federování obsahu a konektivitu pro automatizaci všech činností dle záznamů podporou celého životního cyklu záznamů od vytvoření až po jejich likvidaci.

Zákazník je povinen zakoupit registraci minimálně jedné z nabídek nezbytných pro základní službu uvedených níže v rámci stejné vrstvy (tj. Bronze, Silver, Gold, Platinum):

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Case Manager on Cloud

1.1 Nabídky

Každá základní 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 podle specifik Zákazníka.

1.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Konfigurace Bronze je určena pro 50 souběžně aktivně pracujících zaměstnanců s informacemi.

1.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Konfigurace Silver je určena k podpoře až 250 souběžně aktivně pracujících zaměstnanců s informacemi.

1.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Konfigurace Gold je určena k podpoře až 1 000 souběžně aktivně pracujících zaměstnanců s informacemi.

1.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Konfigurace Platinum je určena k podpoře až 5 000 souběžně aktivně pracujících zaměstnanců s informacemi.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Zákazník si může zakoupit dodatečnou Instanci pro účely testování a vývoje. Službu Cloud Enterprise Records Non-Production Environment nelze využívat pro produktivní účely.

a. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Konfigurace Neproduktivního prostředí je nastavena stejně jako u IBM Cloud Enterprise Records Bronze. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

b. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Konfigurace Neproduktivního prostředí je nastavena stejně jako IBM Cloud Enterprise Records Silver. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

c. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Konfigurace Neproduktivního prostředí je nastavena stejně jako IBM Cloud Enterprise Records Gold. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

d. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Konfigurace Neproduktivního prostředí je nastavena stejně jako IBM Cloud Enterprise Records Platinum. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

1.2.2 IBM Cloud Enterprise Records 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

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5B05B690D05811E78F8FA93481EF6122>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. 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. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky zpoplatnění:

- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.

4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Přístup externích uživatelů

Zákazník se může rozhodnout udělit externím uživatelům přístup k Zákazníkovi. Za tyto externí uživatele nese odpovědnost Zákazník, a to včetně například a) jakýchkoli nároků uplatněných externími uživateli v souvislosti se službou Cloud Service a b) jakéhokoli zneužití služby Cloud Service externími uživateli.

5.2 Odkazy na webové stránky třetích osob nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo některý Uživatel služby Cloud Service přenáší obsah na webové stránky nebo jinou službu třetích osob, které jsou propojeny se službou Cloud Service nebo zpřístupněny prostřednictvím služby Cloud Service, uděluje 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 službou příslušné třetí osoby. IBM neposkytuje žádné záruky nebo nečiní prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích osob a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích osob.

5.3 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.