

IBM Cloud Enterprise Records

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Cloud Enterprise Records jest działającym w chmurze prywatnej rozwiązaniem do zarządzania dokumentacją, które dzięki połączeniu zawartości, procesów, technologii federacji zawartości oraz funkcji komunikacyjnych pozwala zautomatyzować wszystkie działania dotyczące dokumentów poprzez obsługę całego cyklu życia dokumentu, od utworzenia do usunięcia.

Klient musi nabyć subskrypcję co najmniej jednej z opisanych poniżej wstępnie wymaganych usług podstawowych (Base Service Offering) w tej samej warstwie (Bronze, Silver, Gold, Platinum):

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

1.1 Produkty oferowane

Każda usługa podstawowa udostępnia możliwość przetwarzania określonej ilości danych i liczby operacji użytkownika w czasie określonym poniżej. Opisy dostępnej mocy obliczeniowej mają charakter orientacyjny i powinny ułatwić Klientowi wybór odpowiedniej konfiguracji do planowanych obciążeń. Faktycznie osiągnięte rezultaty będą uzależnione od specyfiki środowiska Klienta.

1.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Konfiguracja Bronze umożliwia jednoczesną pracę maksymalnie 50 specjalistów merytorycznych.

1.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Konfiguracja Silver umożliwia jednoczesną pracę maksymalnie 250 specjalistów merytorycznych.

1.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Konfiguracja Gold umożliwia jednoczesną pracę maksymalnie 1000 specjalistów merytorycznych.

1.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Konfiguracja Platinum umożliwia jednoczesną pracę maksymalnie 5000 specjalistów merytorycznych.

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Klient może nabyć dodatkową Instancję do celów testowych i programistycznych. Takie środowisko nie może być używane do celów produkcyjnych.

a. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego ma takie same parametry jak IBM Cloud Enterprise Records Bronze. Środowisko pozaprodukcyjne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

b. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego ma takie same parametry jak IBM Cloud Enterprise Records Silver. Środowisko pozaprodukcyjne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

c. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego ma takie same parametry jak IBM Cloud Enterprise Records Gold. Środowisko pozaprodukcyjne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

d. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego ma takie same parametry jak IBM Cloud Enterprise Records Platinum. Środowisko pozaprodukcyjne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

1.2.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-On

Klient może rozszerzyć wybrane wirtualne środowisko prywatne do infrastruktury prywatnej wdrażanej dla jednego klienta. Taka konfiguracja obejmuje maksymalną przepustowość danych wychodzących na poziomie 20 TB. Zwiększenie przepustowości wymaga skorzystania z odrębnej oferty.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązują DPD.

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz opis sposobu kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w podręczniku wsparcia dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumentie Transakcyjnym. Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary:

- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

4.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy usługa zdalna została wykorzystana.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługi Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Dostęp dla użytkowników zewnętrznych

Klient może udzielić użytkownikom zewnętrznym dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta. Klient ponosi odpowiedzialność za takich użytkowników zewnętrznych, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia użytkowników zewnętrznych dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez użytkowników zewnętrznych.

5.2 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Jeśli Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przysyłać zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z Usługą Przetwarzania w Chmurze lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze muszą udzielić IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie Zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

5.3 Wirtualna sieć prywatna (VPN)

Klient może korzystać z oprogramowania nawiązującego połączenie VPN w celu bezpiecznego łączenia się z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Informacje dotyczące połączenia VPN zostaną podane na pisemne żądanie Klienta.