

IBM Business Automation Content Services on Cloud

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 Business Automation Content Services on Cloud je cloudová služba komplexní správy obsahu, která zabezpečuje správu dokumentů, spolupráci a možnosti správy životního cyklu obsahu, kterou lze poskytovat jako flexibilní, nákladově efektivní cloudovou službu pro nové a existující aplikace.

Funkce služby Cloud Service zahrnují:

- a. Jednotné přihlášení SAML – podporuje delegaci ověření uživatele na Poskytovatele identity Zákazníka prostřednictvím SAML.
- b. Správa uživatelů a skupiny – poskytuje rozhraní REST API pro Zákazníky pro správu uživatelů a skupin, kteří mají přístup ke službě Cloud Service.
- c. Web Cloud Service – poskytuje web pro uživatele pro přístup k prostředím a funkcím administrace ke konfiguraci a správě Cloud Service.
- d. Odchozí síť VPN – poskytuje jedno volitelné softwarové VPN připojení pro bezpečnou a šifrovanou odchozí komunikaci ze služby Cloud Service do systémů mimo Cloud Service. Informace o VPN budou poskytnuty na základě písemné žádosti prostřednictvím žádosti o podporu.
- e. E-mailová oznámení – oznamovací funkce, která upozorňuje uživatele na přístup ke službě Cloud Service a změny hesel a administrátory upozorňuje na status služby Cloud Service a plánované změny.
- f. Automatický monitoring a obnovení – 24/7 monitorování dostupnosti služby Cloud Service a provede obnovení, pokud služba přestane reagovat nebo bude nedostupná.
- g. Plánované servisní aktualizace – Údržba a aktualizace funkcí služby Cloud Service se vyskytují každých 30 až 90 dní. Společnost IBM zašle oznámení Administrátorům účtů dva týdny před plánovanou servisní aktualizací. V případě rozsáhlejších aktualizací, které zahrnují upgrade základního produktu, bude společnost IBM se Zákazníky koordinovat upgrade neproduktivního prostředí, které Zákazníkům umožní testovat nové verze před upgradem Produktivního prostředí. Zákazníci nesou odpovědnost za testování nových verzí svých aplikací v neproduktivním prostředí a společnosti IBM poskytnou zpětnou vazbu o jakémkoliv problému do 30 dní.
- h. Administrátor účtu – má uživatelské přihlašovací údaje a heslo, které umožňují přístup k operačnímu prostředí pro přístup uživatele k operačnímu prostředí a přiřazování nebo mazání uživatelských rolí. Přístup Administrátora účtu může být udělen více uživatelům.

Služba Cloud Service je nabízena ve dvou konfiguracích na základě koupě buď Expresních uživatelů, nebo Podnikových uživatelů a volání API.

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

Tato konfigurace vychází z koupě Expresních uživatelů a volání API. Kromě výše uvedených obecných funkcí tato konfigurace zahrnuje následující konkrétní možnosti:

- Provozní prostředí – poskytuje jedinou instanci s jediným virtuálním prostředím, které lze použít pro produktivní nebo neproduktivní využití. Toto prostředí není poskytováno s vysokou dostupností. Kapacita pro prostředí vychází z počtu Expresních uživatelů a volání API zakoupených pro instanci Služby Cloud Service.
- Zotavení z havárie – služba Cloud Service provádí denní zálohy konfigurace a produktivních dat, které lze využít pro automatickou obnovu Služby Cloud Service. Záloha je šifrována a uchovávána v místě jiného datového střediska ve stejném globálním regionu.
- Úložiště objektů – Zákazník je omezen jen na jedno úložiště objektů.

- Úložiště – služba Cloud Service poskytuje 500 GB úložiště obsahu. Zákazník může doplnit další úložiště díky možnosti koupě Dodatečného úložiště.

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

Tato konfigurace vychází z koupě Podnikových uživatelů a volání API. Kromě výše uvedených obecných funkcí tato konfigurace zahrnuje následující konkrétní možnosti:

- Operační prostředí – poskytuje jednu instanci s vyhrazeným produktivním prostředím pro vývoj a testování s následujícími charakteristikami:
 - Neproduktivní vývojové prostředí – virtuální prostředí bez vysoké dostupnosti pro neproduktivní využití. Kapacita pro toto prostředí vychází z počtu Podnikových uživatelů a Volání API zakoupených pro instanci služby Cloud Service.
 - Neproduktivní testovací prostředí – virtuální prostředí bez vysoké dostupnosti pro neproduktivní využití. Kapacita pro toto prostředí vychází z počtu Podnikových uživatelů a Volání API zakoupených pro instanci služby Cloud Service.
 - Produktivní prostředí – vysoce dostupné virtuální prostředí připravené pro produktivní využití. Kapacita pro toto prostředí vychází z počtu Podnikových uživatelů a Volání API zakoupených pro instanci služby Cloud Service.
- Zotavení z havárie – Služba Cloud Service využívá kombinaci záloh a replikace konfiguračních dat i produktivních dat pro různá umístění datových středisek ve stejném globálním regionu, které lze využít pro automatickou obnovu služby Cloud Service.
- Úložiště objektů – Podporováno je více úložišť objektů. Zakoupení dodatečné paměti si lze vyžádat, pokud služba Cloud Service efektivně využívá více úložišť objektů.
- Úložiště – Služba Cloud Service poskytuje úložiště obsahu v závislosti na celkovém počtu zakoupených oprávnění Souběžných uživatelů. Zákazníci mohou doplnit další úložiště díky možnosti koupě Dodatečného úložiště.

Souběžní podnikoví uživatelé	Počet úložišť produktivního obsahu
50 nebo více	500 GB
100 nebo více	1 TB
200 nebo více	1 TB
300 nebo více	2 TB
400 nebo více	2 TB
500 nebo více	3 TB
1 000 nebo více	3 TB
2 000 nebo více	4 TB
5 000 nebo více	5 TB

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

Služba Cloud Service poskytuje možnost zakoupení pro softwarové připojení VPN pro zabezpečenou a šifrovanou příchozí komunikaci do služby Cloud Service. Informace o VPN budou poskytnuty na základě písemné žádosti prostřednictvím žádosti o podporu. Tato funkce je k dispozici pro Expresní nebo Podnikovou konfiguraci.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

Služba Cloud Service poskytuje možnost zakoupení dodatečného úložiště pro případy, kdy požadavky překračují kapacitu poskytovanou pro zakoupený počet uživatelů a volání API. Objem úložiště (přírůsteky po 1 TB) lze použít na jedno prostředí nebo je rozdělit mezi více prostředí v rámci instance služby Cloud Service. Tato funkce je k dispozici pro Expresní nebo Podnikovou konfiguraci.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

Služba Cloud Service poskytuje možnost zakoupení archivního úložiště. Archivační úložiště nabízí nákladově úspornou alternativu pro data vyžadující méně častý přístup. Tato možnost je určena na doplnění, nikoliv jako náhrada za možnost standardního úložiště, které je určeno pro ukládání aktuálních dat s častějším přístupem. Archivní úložiště lze zakoupit v přírůstcích po jednom TB. Tato funkce je k dispozici pro Expresní nebo Podnikovou konfiguraci.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

Cloud Service umožňuje zakoupit dodatečnou paměť pro případy, kdy požadavky řešení na paměť překračují výpočetní kapacitu poskytnutou pro zakoupené množství uživatelů a volání API. Například nasazení několika aplikací nebo zvýšení počtu úložišť objektů může vyžadovat více paměti. Objem paměti (přírůstky po 16 GB na Virtuální počítač) lze použít na jedno prostředí nebo je rozdělit mezi více prostředí (přírůstky po 16 GB na Virtuální počítač) v rámci instance služby Cloud Service. Tato funkce je k dispozici pouze pro Podnikovou konfiguraci.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

Služba Cloud Service poskytuje možnost zakoupení pro další produktivní prostředí k produktivnímu nebo neproduktivnímu použití. Každé dodatečné Produktivní prostředí poskytuje vysokou dostupnost. Kapacita tohoto prostředí je založena na počtu zakoupených Produktivních uživatelů. Tato funkce je k dispozici pouze pro Podnikovou konfiguraci.

1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment

Cloud Service poskytuje možnost zakoupení pro další prostředí k neproduktivnímu použití. Žádné neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost. Kapacita tohoto prostředí je založena na počtu zakoupených Neproduktivních uživatelů. Tato funkce je k dispozici pouze pro Podnikovou konfiguraci.

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 vztahuje/í i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

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 poplatků:

- Souběžný uživatel je počet uživatelů, kteří v určitém časovém okamžiku jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě Cloud Service. Osoba, která souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se počítá za jediného Souběžného uživatele.
- Volání API je vyvolání služeb Cloud Services prostřednictvím programového rozhraní.
- Připojení je odkaz nebo přidružení databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení, které bylo nebo je dostupné, ke službě Cloud Service.
- Terabajt je 1 099 511 627 776 (dvě na čtyřicátou) bajtů zpracovaných, použitých, uložených nebo nakonfigurovaných ve službě Cloud Service.
- Gigabajt (GB) je 2 na třicátou bajtů údajů zpracovaných, analyzovaných, použitých, uložených nebo nakonfigurovaných ve službách Cloud Services.

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 (např. zákazníkům, dodavatelům, zástupcům či partnerům) přístup ke službě Cloud Service. Za tyto externí uživatele nese odpovědnost Zákazník, a to včetně například jakýchkoli nároků vznesených externími uživateli.