

IBM Business Automation Content Services on Cloud

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

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Business Automation Content Services on Cloud to kompleksowa usługa przetwarzania w chmurze do zarządzania treścią. Umożliwia współpracę oraz zarządzanie dokumentami i cyklem życia treści. Jest udostępniana jako elastyczna, ekonomiczna usługa przetwarzania w chmurze dla nowych i używanych wcześniej aplikacji.

W ramach niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze dostępne są następujące możliwości:

- a. Pojedyncze logowanie z wykorzystaniem protokołu SAML – proces uwierzytelniania użytkowników można delegować na Dostawcę Tożsamości Klienta za pośrednictwem protokołu SAML.
- b. Zarządzanie Użytkownikami i Grupami – Klienci mogą korzystać z interfejsów API zgodnych ze specyfikacją REST w celu zarządzania użytkownikami i grupami mającymi dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- c. Serwis WWW Usługi Przetwarzania w Chmurze – usługa obejmuje serwis WWW, za pomocą którego użytkownicy uzyskują dostęp do środowisk operacyjnych oraz funkcji administracyjnych, służących do konfigurowania Usługi Przetwarzania w Chmurze i zarządzania nią.
- d. Sieć VPN (Virtual Private Network) połączeń wychodzących – usługa udostępnia opcjonalne, pojedyncze połączenie VPN realizowane przez oprogramowanie, które umożliwia bezpieczną, szyfrowaną komunikację wychodzącą z Usługi Przetwarzania w Chmurze do systemów zewnętrznych. Informacje dotyczące połączenia VPN zostaną podane na pisemne żądanie w postaci zgłoszenia problemu.
- e. Powiadomienia e-mail – usługa obejmuje funkcję powiadamiania użytkowników o dostępie do Usługi Przetwarzania w Chmurze i zmianach haseł; administratorzy otrzymują powiadomienia o statusie i planowanych zmianach Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- f. Automatyczne Monitorowanie i Odtwarzanie – funkcja ta umożliwia całodobowe monitorowanie dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz jej odtwarzanie w przypadku, gdy jest nieosiągalna lub nie reaguje.
- g. Planowane Poprawki Serwisowe – aktualizacje serwisowe i aktualizacje składników Usługi Przetwarzania w Chmurze są wykonywane okresowo, co 30–90 dni. IBM będzie informować Administratorów Kont o planowanych poprawkach serwisowych z wyprzedzeniem dwóch tygodni. W przypadku istotnych aktualizacji, które wiążą się z wdrożeniem nowej wersji produktu głównego, IBM skoordynuje z Klientem aktualizację środowiska pozaprodukcyjnego, aby umożliwić Klientowi przetestowanie tej nowej wersji przed zaktualizowaniem środowiska produkcyjnego. Klient jest zobowiązany do przetestowania nowych wersji swoich aplikacji w środowisku pozaprodukcyjnym i przekazania IBM opinii dotyczącej ewentualnych problemów w ciągu 30 dni.
- h. Administrator Kont – jest to osoba dysponująca nazwą użytkownika i hasłem, które umożliwiają jej dostęp do środowiska operacyjnego w celu zarządzania dostępem użytkowników do tego środowiska oraz przypisywania i usuwania ról. Uprawnienia Administratora Kont można przyznać wielu użytkownikom.

Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana w dwóch konfiguracjach, które są oparte na nabytych uprawnieniach użytkowników usługi Express lub Enterprise oraz wywołaniach API.

1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

Konfiguracja ta jest oparta na nabytych uprawnieniach użytkowników usługi Express i wywołaniach API. Oprócz opisanych powyżej możliwości ogólnych obejmuje ona następujące funkcje specjalne:

- Środowisko Operacyjne – w ramach usługi dostępna jest jedna instancja z jednym środowiskiem wirtualnym, które może być używane do celów produkcyjnych lub pozaprodukcyjnych. Środowisko to nie zapewnia wysokiej dostępności. Jego moc obliczeniowa jest oparta na liczbie uprawnień Użytkowników usługi Express i Wywołań API nabytych na potrzeby instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Usuwanie Skutków Katastrofy – Usługa Przetwarzania w Chmurze codziennie tworzy kopie zapasowe danych konfiguracyjnych i produkcyjnych, które mogą zostać wykorzystane do automatycznego odtwarzania Usługi Przetwarzania w Chmurze. Kopie zapasowe są szyfrowane i przechowywane w innym centrum przetwarzania danych, w tym samym regionie świata.
- Składnice obiektów – każdemu Klientowi udostępniana jest tylko jedna taka składnica.
- Pamięć masowa – w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze dostępna jest pamięć masowa na przechowywanie zawartości o objętości 500 GB. Klient może ją rozszerzyć poprzez nabycie opcjonalnej Dodatkowej Pamięci Masowej.

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

Konfiguracja ta jest oparta na nabytych uprawnieniach Użytkowników usługi Enterprise i Wywołaniach API. Oprócz opisanych powyżej możliwości ogólnych obejmuje ona następujące funkcje specjalne:

- Środowisko Operacyjne – w ramach usługi udostępniana jest jedna instancja z dedykowanym środowiskiem programistycznym, testowym i produkcyjnym o następujących właściwościach:
 - Pozaprodukcyjne środowisko programistyczne – środowisko wirtualne bez funkcji wysokiej dostępności, przeznaczone do celów pozaprodukcyjnych. Jego moc obliczeniowa jest oparta na liczbie uprawnień Użytkowników usługi Enterprise i Wywołań API nabytych na potrzeby instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze.
 - Pozaprodukcyjne środowisko testowe – środowisko wirtualne bez funkcji wysokiej dostępności, przeznaczone do celów pozaprodukcyjnych. Jego moc obliczeniowa jest oparta na liczbie uprawnień Użytkowników usługi Enterprise i Wywołań API nabytych na potrzeby instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze.
 - Środowisko produkcyjne – środowisko wirtualne o wysokiej dostępności przygotowane do wykorzystania w celach produkcyjnych. Jego moc obliczeniowa jest oparta na liczbie uprawnień Użytkowników usługi Enterprise i Wywołań API nabytych na potrzeby instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Usuwanie Skutków Katastrofy – w Usłudze Przetwarzania w Chmurze używana jest kombinacja funkcji tworzenia kopii zapasowych danych konfiguracyjnych i produkcyjnych oraz ich replikacji do innych centrów przetwarzania danych w tym samym regionie świata. Takie kopie zapasowe mogą zostać wykorzystane do automatycznego odtwarzania Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Składnice obiektów – Usługa Przetwarzania w Chmurze może obsługiwać wiele składnic obiektów. W przypadku używania większej liczby takich składnic może być wymagane nabycie dodatkowej pamięci.
- Pamięć masowa – Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia pamięć masową na przechowywanie zawartości. Wielkość tej pamięci jest uzależniona od łącznej liczby nabytych uprawnień dla Jednocześnie Pracujących Użytkowników. Klient może ją rozszerzyć poprzez nabycie opcjonalnej Dodatkowej Pamięci Masowej.

Liczba Jednocześnie Pracujących Użytkowników usługi Enterprise:	Ilość pamięci masowej na przechowywanie zawartości do celów produkcyjnych
50 lub więcej	500 GB
100 lub więcej	1 TB
200 lub więcej	1 TB
300 lub więcej	2 TB
400 lub więcej	2 TB
500 lub więcej	3 TB
1000 lub więcej	3 TB

Liczba Jednocześnie Pracujących Użytkowników usługi Enterprise:	Ilość pamięci masowej na przechowywanie zawartości do celów produkcyjnych
2000 lub więcej	4 TB
5000 lub więcej	5 TB

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia opcję nabycia połączenia w sieci VPN realizowanego przez oprogramowanie, w celu zapewnienia bezpiecznej, szyfrowanej komunikacji przychodzącej do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Informacje dotyczące połączenia VPN zostaną podane na pisemne żądanie w postaci zgłoszenia problemu. Funkcja ta jest dostępna w konfiguracji Express lub Enterprise.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia nabycie dodatkowej pamięci masowej w sytuacjach, w których wymagania przekraczają pojemność udostępnioną na potrzeby nabytej liczby uprawnień użytkowników i wywołań API. Ta dodatkowa pamięć masowa (w przyrostach po 1 TB) może zostać wykorzystana w jednym środowisku lub podzielona pomiędzy wiele środowisk w instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Funkcja ta jest dostępna w konfiguracji Express lub Enterprise.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia opcję nabycia pamięci masowej na potrzeby archiwizacji. Opcja ta stanowi ekonomiczną alternatywę w przypadku danych, które nie wymagają częstego dostępu. Ma ona uzupełniać, a nie zastępować standardową pamięć masową, służącą jako pamięć masowa na częściej używane dane o bardziej bieżącym charakterze. Pamięć masową na potrzeby archiwizacji można kupować w przyrostach po 1 TB. Funkcja ta jest dostępna w konfiguracji Express lub Enterprise.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia nabycie dodatkowej pamięci w sytuacjach, w których wymagania rozwiązania przekraczają pojemność udostępnioną na potrzeby nabytej liczby uprawnień użytkowników i wywołań API. Przykładem jest wdrożenie wielu aplikacji lub zwiększenie liczby składnic obiektów. Ta ilość pamięci (w przyrostach po 16 GB na każdą maszynę wirtualną) może zostać wykorzystana w jednym środowisku lub podzielona pomiędzy wiele środowisk (w przyrostach po 16 GB na maszynę wirtualną) w instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Funkcja ta jest dostępna wyłącznie w konfiguracji Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia opcję zakupu dodatkowych środowisk produkcyjnych do użytku produkcyjnego lub pozaprodukcyjnego. Każde dodatkowe środowisko produkcyjne zapewnia wysoką dostępność. Moc obliczeniowa tego środowiska jest oparta na liczbie Użytkowników Środowiska Produkcyjnego, dla których nabyto uprawnienia. Funkcja ta jest dostępna wyłącznie w konfiguracji Enterprise.

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

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia opcję zakupu dodatkowych środowisk do użytku pozaprodukcyjnego. Środowiska pozaprodukcyjne nie zapewniają wysokiej dostępności. Jego moc obliczeniowa jest oparta na liczbie Użytkowników Środowiska Pozaprodukcyjnego, dla której nabyto uprawnienia. Funkcja ta jest dostępna wyłącznie w konfiguracji Enterprise.

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 odsyłaaczy 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 stosuje się i) ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679) lub ii) inne regulacje dotyczące ochrony danych osobowych

określone pod adresem www.ibm.com/dpa/dpl, to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie, obowiązuje DPD.

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

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 Dokumencie Transakcyjnym. Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Jednocześnie Pracujący Użytkownik to każdy z użytkowników, którzy w dowolnym określonym momencie uzyskują równoczesny dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji). Osoba, która uzyskuje równoczesny dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze wielokrotnie, jest traktowana jako pojedynczy Jednocześnie Pracujący Użytkownik.
- Wywołanie API oznacza odwołanie do Usług Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem interfejsu programowania.
- Połączenie to łącze lub powiązanie z bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia, które zostały udostępnione dla Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Terabajt to 2 do 40. potęgi bajtów danych przetwarzanych, używanych, przechowywanych lub konfigurowanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Gigabajt definiuje się jako 2 do 30. potęgi bajtów danych przetwarzanych, analizowanych, używanych, przechowywanych lub konfigurowanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.

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 (np. klientom, dostawcom, agentom, partnerom) dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ponosi odpowiedzialność za takich użytkowników zewnętrznych, a w szczególności za wszelkie ich roszczenia.