

IBM Business Automation Content Services on Cloud

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Облачная Услуга

IBM Business Automation Content Services on Cloud - комплексная облачная услуга для управления информацией, предоставляющая средства управления документами и жизненным циклом информационных ресурсов, а также функции совместной работы. Эти средства предоставляются в виде гибкой и экономичной облачной услуги как для новых, так и для существующих приложений.

К функциям Облачной Услуги относятся:

- a. Единый вход в систему SAML – поддерживает делегирование идентификации пользователей Поставщику Идентификаторов Клиента через SAML.
- b. Управление Пользователями и Группами – предоставляет Клиентам REST API для управления пользователями и группами, у которых есть доступ к Облачной Услуге.
- c. Веб-сайт Облачной Услуги – веб-сайт, позволяющий пользователям осуществлять доступ к операционным средам и административным функциям для настройки и управления Облачной Услугой.
- d. Виртуальная частная сеть (VPN) для исходящей связи – одно программное подключение по VPN (в качестве необязательного элемента) для безопасной передачи информации из Облачной Услуги во внешние системы с использованием шифрования. Информация о VPN предоставляется по письменному запросу с использованием заявки о поддержке.
- e. Уведомления по электронной почте – функция уведомления, которая оповещает пользователей о доступе к Облачной Услуге, об изменении паролей, а также оповещает администраторов о состоянии Облачной Услуги и запланированных изменениях.
- f. Автоматический мониторинг и восстановление – круглосуточный (24/7) мониторинг готовности Облачной Услуги и восстановление в случае, если служба перестает отвечать на запросы или оказывается недоступной.
- g. Плановое обновление услуги – Технические и функциональные обновления Облачной Услуги проводятся раз в 30–90 дней. IBM уведомляет Администраторов Учётных записей о плановых обновлениях услуг за две недели. При проведении крупных обновлений, охватывающих основной продукт, IBM координирует обновление непроизводственной среды с Клиентами, чтобы Клиенты могли протестировать новую версию до обновления Производственной среды. Клиенты несут ответственность за тестирование своих приложений в новой версии непроизводственной среды и предоставление IBM отзывов о проблемах в течение 30 дней.
- h. Администратор Учётных записей – имеет имя пользователя и пароль, дающие доступ к операционной среде для управления доступом пользователей к операционной среде, присвоения и удаления ролей пользователей. Права Администратора Учётных записей могут быть предоставлены нескольким пользователям.

Облачная Услуга предлагается в двух конфигурациях; конфигурация зависит от покупки Пользователей Express или Пользователей Enterprise и Вызовов API.

1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

Данная конфигурация зависит от покупки Пользователей Express и Вызовов API. Помимо общих функций, описанных выше, в эту конфигурацию входят следующие специализированные функции:

- Операционная среда – один экземпляр с одной виртуальной средой, который может использоваться для производственных или непроизводственных целей. Для данной среды не обеспечивается высокая доступность. Мощность среды определяется количеством Пользователей Express и Вызовов API, приобретённых для экземпляра Облачной Услуги.

- Аварийное Восстановление – Облачная Услуга выполняет ежедневное резервное копирование данных о конфигурации и производственных данных для обеспечения возможности автоматического восстановления Облачной Услуги. Резервные копии шифруются и сохраняются в центре обработки данных, расположенном в другом месте того же региона.
- Хранилища Объектов – Клиент может воспользоваться одним хранилищем объектов.
- Хранилище – Облачная Услуга предоставляет 300 ГБ для хранения содержимого. Клиент может приобрести дополнительную ёмкость с помощью опции Additional Storage (Дополнительные Ресурсы Хранения) или Archive Storage (Архивное Хранение).

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

Данная конфигурация зависит от покупки Пользователей Enterprise и Вызовов API. Помимо общих функций, описанных выше, в эту конфигурацию входят следующие специализированные функции:

- Операционная среда – один экземпляр с выделенной средой для разработки, тестирования и производственного использования, имеющей следующие характеристики:
 - Непроизводственная среда разработки – виртуальная среда для использования в непроизводственных целях, для которой не обеспечивается высокая доступность. Мощность среды определяется количеством Пользователей Enterprise и Вызовов API, приобретённых для экземпляра Облачной Услуги.
 - Непроизводственная среда тестирования – виртуальная среда для использования в непроизводственных целях, для которой не обеспечивается высокая доступность. Мощность среды определяется количеством Пользователей Enterprise и Вызовов API, приобретённых для экземпляра Облачной Услуги.
 - Производственная среда – готовая к производственному использованию виртуальная среда высокой доступности. Мощность среды определяется количеством Пользователей Enterprise и Вызовов API, приобретённых для экземпляра Облачной Услуги.
- Аварийное Восстановление – Облачная Услуга выполняет комплекс операций по резервному копированию и репликации данных о конфигурации и производственных данных в другой ЦОД в пределах региона для обеспечения возможности автоматического восстановления Облачной Услуги.
- Хранилища Объектов – поддерживается возможность создания нескольких хранилищ объектов. Если в рамках Облачной Услуги используется несколько хранилищ объектов, может потребоваться приобретение дополнительной памяти.
- Ресурсы Хранения – Облачная Услуга предоставляет ресурсы для хранения содержимого в объёме, зависящем от общего количества приобретённых разрешений для Одновременно работающих Пользователей. Клиенты могут приобрести дополнительное место с помощью опции Additional Storage.

Одновременно работающие Пользователи Enterprise	Объём Ресурсов Хранения в Производственной Среде
50 или больше	500 ГБ
100 или больше	1 ТБ
200 или больше	1 ТБ
300 или больше	2 ТБ
400 или больше	2 ТБ
500 или больше	3 ТБ
1000 или больше	3 ТБ
2000 или больше	4 ТБ
5000 или больше	5 ТБ

1.2 Дополнительные Услуги

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

В рамках Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения программного соединения VPN для безопасной зашифрованной передачи данных в Облачную Услугу. Информация о VPN предоставляется по письменному запросу с использованием заявки о поддержке. Данная возможность доступна в конфигурациях Express и Enterprise.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительных ресурсов хранения в тех случаях, когда потребности решения превосходят объём ресурсов, предоставленный в соответствии с приобретённым количеством пользователей и вызовов API. Приобретённые ресурсы хранения (предоставляются блоками по 1 ТБ) могут быть использованы в одной среде или распределены между несколькими средами в пределах экземпляра Облачной Услуги. Данная возможность доступна в конфигурациях Express и Enterprise.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

В рамках Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительных ресурсов архивирования. Ресурсы архивирования представляют собой экономичный вариант хранения редко используемых данных. Данную возможность следует рассматривать в качестве дополнения, а не альтернативы стандартным ресурсам хранения, рассчитанным на хранение более актуальных и часто используемых данных. Ресурсы архивирования можно приобретать блоками по 1 ТБ. Данная возможность доступна в конфигурациях Express и Enterprise.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительной памяти в тех случаях, когда потребность решения в памяти превосходит вычислительную мощность, предоставленную в соответствии с приобретённым количеством пользователей и API-вызовов. Например, для развёртывания нескольких приложений или увеличения количества хранилищ объектов может потребоваться дополнительная память. Количество памяти (наращивается порциями по 16 ГБ в расчёте на виртуальную машину) может быть использовано в одной среде или распределено между несколькими средами (порциями по 16 ГБ в расчёте на виртуальную машину) в пределах экземпляра Облачной Услуги. Данная возможность доступна только в конфигурации Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительных производственных сред для производственного или непроизводственного использования. Для каждой дополнительной Производственной среды обеспечивается высокая доступность. Мощность этой среды основывается на приобретённом количестве Пользователей Производственной среды. Данная возможность доступна только в конфигурации Enterprise.

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

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительных сред для непроизводственного использования. Непроизводственная среда не обеспечивает высокую доступность. Мощность этой среды основывается на приобретённом количестве Пользователей Непроизводственной среды. Данная возможность доступна только в конфигурации Enterprise.

1.2.7 IBM Enterprise Records

Эта Облачная Услуга предоставляет возможность автоматизировать все операции на основе записей, обеспечивая поддержку всего жизненного цикла записей – от создания до удаления. Для этого требуется приобрести разрешения на следующие доступные Облачные Услуги:

a. IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise Records Add On

Это дополнение к Облачной Услуге предоставляет возможность приобретения функций управления записями для производственного или непроизводственного использования. Данная функция доступна для предложений IBM Business Automation Content Services on Cloud Express или IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

b. **IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment Enterprise Records Add On**

Это дополнение к Облачной Услуге предоставляет возможность приобретения функций управления записями для дополнительной среды для непроизводственного использования. Это дополнение доступно исключительно Клиентам с разрешением на предложение IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

c. **IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment Enterprise Records Add On**

Это дополнение к Облачной Услуге предоставляет возможность приобретения функций управления записями для дополнительной рабочей среды, для последующего использования в производственных или непроизводственных целях. Это дополнение доступно исключительно Клиентам с разрешением на предложение IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

2. **Обработка и защита Данных – Спецификации**

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Общеввропейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. **Уровни обслуживания и Техническая поддержка**

3.1 **Соглашение об уровне обслуживания**

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти на веб-странице по адресу:

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

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

* Плата за подписку - это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

3.2 **Техническая поддержка**

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном на веб-странице по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Платежи

4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Число Одновременно Работających Пользователей - это число пользователей, одновременно обращающихся к Облачной Услуге любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) в любой момент времени. Лицо, одновременно с другими обращающееся к Облачной Услуге несколько раз, считается одним Одновременно работающим Пользователем.
- API-вызов - это обращение к Облачным Услугам через программный интерфейс.
- Соединение – это связь с базой данных, приложением, сервером или устройством любого другого типа, которые были или становятся доступными для Облачной Услуги.
- Терабайт – это 2 в 40-й степени байт данных, обрабатываемых, используемых, хранящихся или настроенных в рамках Облачной Услуги.
- Гигабайт (ГБ) – это 2 в 30-й степени байт данных, которые обрабатываются, анализируются, используются, хранятся или настраиваются в рамках Облачных Услуг.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Доступ внешних пользователей

Клиент может решить предоставить внешним пользователям (например, заказчикам, поставщикам, агентам, партнёрам) доступ к Облачной Услуге. Клиент несёт ответственность за этих внешних пользователей, включая, но не ограничиваясь этим, все претензии внешних пользователей.