

IBM Business Automation Workflow on Cloud

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

1. Cloud Service

IBM Business Automation Workflow on Cloud je řešení typu software jako služba, které integruje schopnosti obchodního procesu a správy případu do jediné nabídky sledu prací na cloudu. Spojuje informace, proces a uživatele pro zajištění komplexního přehledu práce. Kromě správy procesu využívá sled prací pokročilou analytiku, obchodní pravidla a spolupráci pro dosažení úspěšnějších, optimalizovaných obchodních výsledků.

Následující 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. Síť VPN – poskytuje jedno volitelné softwarové VPN připojení pro bezpečnou a šifrovanou odchozí komunikaci z 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 – monitoruje dostupnost Cloud Service a provede obnovení, pokud služba přestane reagovat nebo bude nedostupná.
- g. Plánované servisní aktualizace – Údržba a aktualizace funkcí služby Cloud Service se provádějí každých 30 až 90 dní. Společnost IBM zašle oznámení Administrátorům účtů dva týdny před plánovanou servisní aktualizací. V případě rozsáhlejších aktualizací, které zahrnují upgrade verze IBM Business Process Manager, zajistí společnost IBM koordinaci upgradu vývojového prostředí se Zákazníky tak, aby Zákazníci mohli novou verzi otestovat, než dojde k upgradu běhového prostředí procesu. Zákazníci jsou povinni zajistit testování veškerých procesních aplikací v nové verzi v rámci vývojového prostředí a poskytnout společnosti IBM zpětnou vazbu ohledně případných potíží do 30 dní.
- h. Administrátor účtu - má uživatelské přihlašovací údaje a heslo, které umožňují přístup k operačnímu prostředí ke správě přístupu uživatele k operačnímu prostředí a přiřazování nebo mazání uživatelských rolí. Přístup Administrátora účtu může být udělen více uživatelům.

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

Tato konfigurace vychází z koupě Expressních uživatelů. Kromě výše uvedených obecných funkcí tato konfigurace zahrnuje následující konkrétní možnosti:

- Operační prostředí – poskytuje jednu instanci s vyhrazeným vývojovým a běhovým prostředím sledu prací s následujícími charakteristikami:
 - Vývojové prostředí – virtuální prostředí bez vysoké dostupnosti pro neproduktivní využití. Kapacita pro toto prostředí vychází z počtu Expressních uživatelů zakoupených pro instanci služby Cloud Service.
 - Běhové prostředí sledu prací - virtuální prostředí bez vysoké dostupnosti. Kapacita pro toto prostředí vychází z počtu Expressních uživatelů zakoupených pro instanci služby Cloud Service.

- Zotavení z havárie – služba Cloud Service provádí denní zálohy konfigurace a produktivních dat, které lze využít pro 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.

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

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

- Operační prostředí – poskytuje jednu instanci s vyhrazeným vývojovým, testovacím a běhovým prostředím sledu prací s následujícími charakteristikami:
 - Vývojové prostředí – virtuální prostředí bez vysoké dostupnosti pro neproduktivní využití. Kapacita pro toto prostředí vychází z počtu Podnikových uživatelů zakoupených pro instanci služby Cloud Service.
 - Testovací prostředí – virtuální prostředí bez vysoké dostupnosti pro neproduktivní využití. Kapacita pro toto prostředí vychází z počtu Podnikových uživatelů zakoupených pro instanci služby Cloud Service.
 - Běhové prostředí sledu prací – vysoce dostupné virtuální prostředí připravené pro produktivní využití. Kapacita pro toto prostředí vychází z počtu Podnikových uživatelů 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, která lze využít pro 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.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment

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

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

Cloud Service poskytuje volbu nákupu pro další prostředí runtime procesu 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.

1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage

Služba Cloud Service poskytuje možnost zakoupení dodatečného úložiště pro případy, kdy požadavky překračují kapacitu poskytovanou pro zakoupený počet uživatelů. Objem úložiště (přírůstky 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.

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

Služba Cloud Service poskytuje možnost zakoupení Cloud Object Storage. Cloud Object Storage 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. Cloud Object Storage lze zakoupit v přírůstcích po jednom TB. Tato funkce je k dispozici pro Expresní nebo Podnikovou konfiguraci.

1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

Služba Cloud Service umožňuje zakoupit dodatečnou paměť pro případy, kdy požadavky řešení na paměť překračují výpočetní kapacitu poskytnutou pro zakoupené množství uživatelů. Například nasazení několika aplikací, zpracování velkých dokumentů 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.

1.2.6 IBM Business Automation Workflow on Cloud VPN

Služba Cloud Service poskytuje možnost zakoupení pro softwarové připojení VPN pro zabezpečenou a šifrovanou přichodí 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.

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/i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

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, úrovni 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 jednoho Souběžného uživatele
- Terabajt je 1 099 511 627 776 (dvě na čtyřicátou) bajtů zpracovaných, použitých, uložených nebo nakonfigurovaných ve službě Cloud Service.
- Gigabajt je 2 na třicátou bajtů dat zpracovaných, analyzovaných, použitých, uložených nebo nakonfigurovaných ve službách Cloud Services.

- Připojení je odkaz nebo přidružení databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení, které bylo nebo je dostupné, ke službě Cloud Service.

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 Aktivační software

Aktivační software je Zákazníkovi poskytován za následujících podmínek:

Aktivační software	Příslušné licenční podmínky (pokud existují)
IBM Process Designer	<p>Zákazník může přistupovat k Aktivačnímu softwaru IBM Process Designer a stahovat jej pro účely vývoje procesních aplikací. Aktivační software běží v systému stolních počítačů Zákazníka a vzdáleně se připojuje ke Cloud Service. Použití produktu IBM Process Designer je omezeno na počet uživatelů, kteří mají přístup k vývojovému prostředí.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</p>
IBM Integration Designer	<p>Zákazník může přistupovat k Aktivačnímu softwaru IBM Integration Designer a stahovat jej pro účely vývoje procesních aplikací. Aktivační software běží v systému stolních počítačů Zákazníka a vzdáleně se připojuje ke Cloud Service. IBM Integration Designer je k dispozici pouze pro Podnikovou konfiguraci. Služba Cloud Service umožňuje až pěti (5) uživatelům služby Cloud Service přístup k softwaru IBM Integration Designer Enabling Software a jeho užívání. Přístup pro dodatečného uživatele lze zakoupit prostřednictvím oprávnění IBM Integration Designer.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</p>

5.2 Přístup externích uživatelů

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

5.3 Benchmarkové testy

Zákazník je oprávněn vyrazit výsledky jakéhokoli benchmarkového testu Cloud Service nebo jejich dílčích komponent jakékoli třetí straně, avšak za předpokladu, že Zákazník (A) veřejně vyrazí kompletní metodologii použitou při benchmarkových testech (například nastavení hardwaru a softwaru, instalační procedura a konfigurační soubory), (B) provede benchmarkové testy při provozování Cloud Service v Určeném provozním prostředí s využitím nejnovějších platných aktualizací a oprav, které jsou pro Cloud Service dostupné od IBM nebo od třetích stran, jež dodávají produkty IBM ("Třetí strany"), a (C) bude dodržovat jakékoli a veškeré pokyny týkající se ladění výkonu a "optimálních postupů", které jsou uvedeny v dokumentaci k Programu a na webových stránkách s informacemi o podpoře Programu. Zveřejní-li Držitel licence výsledky jakýchkoli benchmarkových testů pro Cloud Service, pak - nikoli na újmu ustanovení s odlišným zněním v jakékoli smlouvě mezi Zákazníkem a IBM nebo Třetími stranami - mají IBM a Třetí strany právo zveřejnit výsledky benchmarkových testů s ohledem na produkty Zákazníka, avšak za předpokladu, že IBM nebo Třetí strany dodrží při svém testování produktů Zákazníka požadavky uvedené v písm. (A), (B) a (C) výše.