

## IBM Business Automation Workflow 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 Workflow on Cloud - решение, предоставляемое по принципу SaaS. Интегрирует функции управления бизнес-процессами и кейсами в единое облачное предложение по управлению потоками операций. Объединение информации, процессов и пользователей позволяет получить полное представление о выполняемой работе. Помимо управления процессами, в потоке операций используются расширенные средства аналитики, бизнес-правила и средства совместной работы, что способствует повышению эффективности и оптимизации бизнес-результатов.

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) – 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 – 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, в рамках которых меняется версия IBM Business Process Manager, IBM координирует обновление среды разработки с Клиентами, чтобы Клиенты могли протестировать новую версию до обновления среды выполнения процессов. Клиенты несут ответственность за тестирование приложений в среде разработки новой версии 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.

#### 1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

##### 1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

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

- Операционная среда – один экземпляр с выделенной средой для разработки и выполнения рабочих процессов, имеющей следующие характеристики:

- Среда разработки – виртуальная среда для использования в непроизводственных целях, для которой не обеспечивается высокая доступность. Мощность этой среды определяется количеством Пользователей Express, приобретённых для экземпляра Облачной Услуги.
- Среда выполнения рабочих процессов – виртуальная среда, для которой не обеспечивается высокая доступность. Мощность этой среды определяется количеством Пользователей Express, приобретённых для экземпляра Облачной Услуги.
- Аварийное Восстановление – Облачная Услуга выполняет ежедневное резервное копирование данных о конфигурации и производственных данных для обеспечения возможности 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.

### 1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

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

- Операционная среда – один экземпляр с выделенной средой для разработки, тестирования и выполнения рабочих процессов, имеющей следующие характеристики:
  - Среда разработки – виртуальная среда для использования в непроизводственных целях, для которой не обеспечивается высокая доступность. Мощность этой среды определяется количеством Пользователей Enterprise, приобретённых для экземпляра Облачной Услуги.
  - Среда тестирования – виртуальная среда для использования в непроизводственных целях, для которой не обеспечивается высокая доступность. Мощность этой среды определяется количеством Пользователей Enterprise, приобретённых для экземпляра Облачной Услуги.
  - Среда выполнения рабочих процессов – готовая к производственному использованию виртуальная среда высокой доступности. Мощность этой среды определяется количеством Пользователей Enterprise, 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 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.

## 1.2 Дополнительные услуги

### 1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment

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

### 1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительных сред выполнения процессов 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.

### 1.2.3 IBM Business Automation Workflow 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. 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.

#### 1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

Эта Облачная Услуга предоставляет возможность приобретения Облачного Хранилища Объектов. Облачное Хранилище Объектов 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. Облачное Хранилище Объектов можно приобретать блоками по 1 ТБ. Данная возможность доступна в конфигурациях Express и Enterprise.

#### 1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

Для Облачной Услуги предоставляется возможность приобретения дополнительной памяти в тех случаях, когда потребность решения в памяти превосходит вычислительную мощность, которую обеспечивает приобретённое количество пользователей. Например, для развёртывания нескольких приложений, обработки больших документов 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.

#### 1.2.6 IBM Business Automation Workflow 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.

## 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 к персональным данным, входящим в Содержимое, 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=7E0882307DF011E89D57EFEEED3CB8BE9>

## 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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

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

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
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 серьезности, 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.
- Терабайт – это 2 в 40-й степени байт данных, обрабатываемых, используемых, хранящихся или настроенных в рамках Облачной Услуги.
- Гигабайт – это 2 в 30-й степени байт данных, которые обрабатываются, анализируются, используются, хранятся или настраиваются в рамках Облачных Услуг.
- Соединение – это связь с базой данных, приложением, сервером или устройством любого другого типа, которые были или становятся доступными для Облачной Услуги.

## 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 Поддерживающее Программное обеспечение

Поддерживающее Программное обеспечение предоставляется Клиенту на следующих условиях:

Поддерживающее Программное обеспечение	Применимые условия лицензий (при наличии таковых)
IBM Process Designer	Клиент может осуществлять доступ к Поддерживающему Программному обеспечению IBM Process Designer и загружать его для разработки приложений по управлению процессами. Поддерживающее Программное обеспечение выполняется на настольной системе Клиента и дистанционно подключается к Облачной Услуге. Использование IBM Process Designer ограничивается количеством пользователей, у которых есть доступ к среде разработки.  <a href="https://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument">https://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</a>

Поддерживающее Программное обеспечение	Применимые условия лицензий (при наличии таковых)
IBM Integration Designer	<p>Клиент может осуществлять доступ к Поддерживающему Программному обеспечению IBM Integration Designer и загружать его для разработки приложений по управлению процессами. Поддерживающее Программное обеспечение выполняется на настольной системе Клиента и дистанционно подключается к Облачной Услуге. ПО IBM Integration Designer доступно только в конфигурации Enterprise. Облачная Услуга позволяет максимум пяти (5) пользователям Облачной Услуги осуществлять доступ к Поддерживающему Программному обеспечению IBM Integration Designer и использовать его. Доступ для дополнительных пользователей можно приобрести на основании разрешения на IBM Integration Designer.</p> <p><a href="https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument">https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</a></p>

## 5.2 Доступ внешних пользователей

Клиент может решить предоставить внешним пользователям доступ к Облачной Услуге. Клиент несёт ответственность за этих внешних пользователей, включая, но не ограничиваясь этим, а) все претензии внешних пользователей относительно Облачной Услуги или б) любое неправильное использование Облачной Услуги этими внешними пользователями.

## 5.3 Эталонное тестирование

Клиент может раскрыть результаты любого эталонного тестирования Облачной Услуги или её подкомпонентов любому третьему лицу, при условии что Клиент (А) публично раскроет полную методику, использованную при эталонном тестировании (например, конфигурацию аппаратного и программного обеспечения, процедуру установки и файлы конфигурации), (В) проведёт эталонное тестирование, запустив Облачную Услугу в её Предусмотренной Операционной Среде с использованием новейших применимых обновлений, дополнений и исправлений, доступных для Облачной Услуги от IBM или третьих лиц, которые предоставляют продукты IBM ("Третьи Лица"), и (С) будет следовать любым и всем рекомендациям по настройке производительности и по "наилучшим способам использования", доступным в документации к Программе и на веб-сайтах службы поддержки IBM для Программы. Если Клиент опубликует результаты каких-либо эталонных тестов Облачной Услуги, то, несмотря ни на какие условия любого соглашения между Клиентом и IBM или Третьими Лицами, противоречащие данному, IBM и Третьи Лица будут иметь право опубликовать результаты эталонных тестов, относящихся к продуктам Клиента, при условии что IBM или Третьи Лица обеспечат при тестировании продуктов Клиента соблюдение требований вышеприведённых пунктов (А), (В) и (С).