

IBM Business Process Manager on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

IBM Business Process Manager on Cloud je rešitev programske opreme kot storitve, ki zagotavlja platformo za upravljanje poslovnih procesov za prepoznavnost in upravljanje poslovnih procesov. Storitve v oblaku vključujejo načrtovanje procesov, izvajanje, spremljanje in zmožnosti za optimizacijo.

Za uporabnike, za katere naročnik pridobi pooblastila, so na voljo naslednje osnovne zmožnosti:

- a. Operacijsko okolje - zagotavlja posamezen primerek z namenskim razvojem, preizkušanjem in produkcijsko izvajalnim okoljem.
- b. Spletno mesto storitev v oblaku - zagotavlja spletno stran za uporabnike, če želijo dostopati do operacijskih okolij in zmožnosti skrbništva za konfiguriranje in upravljanje storitev v oblaku.
- c. Navidezno zasebno omrežje (VPN) - določa fakultativno enojno programsko opremo, ki temelji na povezavi VPN za varno in šifrirano komunikacijo iz storitev v oblaku v sisteme, ki so zunanji za storitve v oblaku. Podatki o VPN se zagotovijo na podlagi pisne zahteve naročnika. Takšno zahtevo je treba poslati na naslov SupportBPMonCloud@us.ibm.com.
- d. E-poštna obvestila - zagotavlja funkcijo obveščanja, ki opozori uporabnike o njihovih dostopih do storitev v oblaku, spremembi gesla, in tudi obvesti skrbnike storitev v oblaku o spremembah statusa in terminskega plana.
- e. Samodejno sprotno varnostno kopiranje - opravlja dnevno varnostno kopiranje, ki ga je mogoče uporabiti za avtomatizirano obnovitev storitev v oblaku. Varnostna kopija je šifrirana in se shrani v podatkovnem centru na drugi lokaciji.
- f. Avtomatiziran nadzor in obnova – nadzira razpoložljivost storitve v oblaku in izvede obnovo, če storitev postane neodzivna ali nedosegljiva.
- g. Skrbnik računov - ima uporabniško ime in geslo, ki omogoča dostop do operacijskega okolja z namenom upravljanja uporabniškega dostopa do operacijskega okolja in dodelitve ter izbrisa uporabniških vlog. Dostop s pravicami skrbnika računov je mogoče dodeliti več uporabnikom.

1.1 Izbirne funkcije

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Storitve v oblaku zagotavljajo nakupno opcijo za dodatne uporabnike, če želijo dostopati in uporabljati IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer Enabling Software.

1.1.2 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Storitve v oblaku zagotavljajo nakupno opcijo za dodatno shranjevanje na zunanji pomnilnik za interno bazo podatkov BPM in vgrajeno shrambo dokumentov.

1.1.3 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Storitve v oblaku ponujajo možnost nakupa dodatnega pomnilnika za primere, ko zahteve pomnilnika rešitve za obdelavo presega računalniško zmogljivost, predvideno za količino, kupljeno od uporabnikov.

1.1.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

Storitev On-Demand Consulting (ODC) Professional vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ pet (5) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za pomoč glede katerega koli vidika storitve BPM v oblaku, vključno glede arhitekture platforme, implementacije rešitve ter metodologije zagotavljanja. Primeri vključujejo pregled kode artefaktov implementacije rešitve, pregled artefaktov, ki niso del rešitve (kor npr. dokumentacija), pomoč pri vprašanjih za določeno rešitev ali tehnologijo, priporočila glede dobrih praks, pomoč pri težavah v zvezi z

implementacijo, ki nimajo podpore skozi običajne kanale podpore za produkte, pregled systemske arhitekture in predvidevanje glede ustreznega obsega, priporočila in predloge za uspešno nadgradnjo in selitev ob novih izdajah oziroma svetovalno pomoč pri odpravljanju težav v zvezi integriranjem in konfiguriranjem, do katerih pride po nastavitvi.

1.1.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement

Storitev ODC Enterprise vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ deset (10) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za pomoč glede katerega koli vidika storitve BPM v oblaku, vključno glede arhitekture platforme, implementacije rešitve ter metodologije zagotavljanja.

Primeri vključujejo pregled kode artefaktov implementacije rešitve, pregled artefaktov, ki niso del rešitve (kor npr. dokumentacija), pomoč pri vprašanjih za določeno rešitev ali tehnologijo, priporočila glede dobrih praks, pomoč pri težavah v zvezi z implementacijo, ki nimajo podpore skozi običajne kanale podpore za produkte, pregled systemske arhitekture in predvidevanje glede ustreznega obsega, priporočila in predloge za uspešno nadgradnjo in selitev ob novih izdajah oziroma svetovalno pomoč pri odpravljanju težav v zvezi integriranjem in konfiguriranjem, do katerih pride po nastavitvi.

Naročnik sme vključiti IBM-ovo storitev ODC za pomoč s skupnim dogovorom glede delovnih produktivnih postavk pri končnih točkah začetka in konca do 24 ur na mesec naročnine. Delovne produktne postavke lahko vključujejo pomoč glede posebnih primerov vzorcev ali kode rešitve, ki je pripravljena za produkcijo. Naročniški vodja in/ali kontaktne osebe so poleg tega vključeni v tedenskih klicih vodje IBM-ove naročniške podpore ODC v zvezi s stanjem.

1.1.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement

Storitve v oblaku nudijo nakupno opcijo za dodaten dostop za razvijalce za količino razvijalcev storitve ODC Professional ali Enterprise, vključeno v teh ponudbah.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne zmanjšujejo varnosti storitve v oblaku.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršni koli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitve v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za utemeljen zahtevek iz naslova pogodbe o ravni storitev (SLA) bo v obliki dobropisa pri naslednjem računu za storitve v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitve v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih systemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v

spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitev v oblaku tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 60 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 60 minut nerazpoložljivosti = 43,140 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,86-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
--	---

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek e-pošte in spletnega sistema za poročanje o težavah. Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v dokumentaciji za spletno storitev in priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 2 ur	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore	Kritje odzivnega časa
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

5. Informacije o pooblastilih in obračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na kateri koli način prek katerega koli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki se jim omogoči dostop do storitev v oblaku tekom obdobja merjenja, opredeljenega v naročnikovem potrdilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Istočasni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Istočasni uporabnik je oseba, ki v kateri koli časovni točki dostopa do storitev v oblaku. Tudi če oseba hkrati dostopa do storitev v oblaku večkrat, se šteje kot en istočasni uporabnik. Naročnik mora pridobiti pooblastila za največje število sočasnih uporabnikov, ki istočasno dostopajo do storitev v oblaku na kakršen koli način, neposredno ali posredno (na primer prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika), s kakršnimkoli sredstvi tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Gigabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Gigabajt je definiran kot 2 na 30. potenco bajtov podatkov (1.073.741.824 bajtov). Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število gigabajtov, ki jih obdelajo storitve v oblaku tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem potrdilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- d. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz profesionalnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsa sodelovanja.

5.2 Stroški nastavitve

Za enkratni strošek začetne nastavitve veljajo cene in določbe zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu.

Enkratna namestitvena pristojbina se uveljavi za vsak dodatni naročen primerek storitve v oblaku, po ceniku in obračunskem obdobju, določenih v transakcijskem dokumentu.

5.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

5.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se

storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90 dni vnaprej pisnega obvestila o odpovedi. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca

7. Podporna programska oprema

Te storitve v oblaku vključujejo podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitev v oblaku in le v času trajanja storitev v oblaku.

Podporna programska oprema, ki je vključena v storitev v oblaku, je:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Dostop do orodij načrtovalnika - naročnik lahko dostopi in prenese omogočeno programsko opremo IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer, če želi razvijati procesne aplikacije. Podporna programska oprema se izvaja na namiznem računalniškem sistemu naročnika in se oddaljeno povezuje s storitvijo v oblaku.

Uporabniška omejitev orodij načrtovalnika - storitve v oblaku omogočajo do pet (5) uporabnikov storitev v oblaku, ki dostopajo in uporabljajo omogočeno programsko opremo IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer.

8. Povezave do spletnih mest zunanjih ponudnikov ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik storitev v oblaku posreduje vsebino v zunanje spletno mesto ali drugo storitev, ki je povezana s storitvami v oblaku oziroma storitve v oblaku omogočajo dostop do nje, naročnik in uporabnik storitev v oblaku dajeta IBM-u soglasje, ki omogoča takšno posredovanje vsebine, vendar takšna interakcija zadeva samo naročnika in zunanje spletno mesto oziroma storitev. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

9. Primerjalno preizkušanje

Naročnik lahko razkrije rezultate morebitnih primerjalnih preizkusov storitve v oblaku ali njenih podkomponent kateri koli tretji osebi pod pogojem, da (A) javno razkrije celotno metodologijo, uporabljeno za primerjalni preizkus (na primer nastavitve strojne in programske opreme, postopek namestitve in konfiguracijske datoteke), (B) izvede primerjalni preizkus tako, da se storitev v oblaku izvaja v delovnem okolju, ki je predpisano zanj, in so uporabljene najnovejše veljavne posodobitve in popravki, ki so na voljo za storitev v oblaku s strani IBM-a ali tretjih oseb, ki zagotavljajo IBM-ove produkte ("tretje osebe"), in (C) upošteva morebitne oziroma vse smernice glede dobrih praks pri nastavljanju zmogljivosti, ki so na voljo v dokumentaciji za program in na IBM-ovih spletnih mestih s podporo za program. Če imetnik licence objavi rezultate morebitnih primerjalnih preizkusov za storitev v oblaku, imajo IBM in tretje osebe ne glede na morebitna nasprotujoča določila v pogodbi med naročnikom in IBM-om ali tretjimi osebami pravico objaviti rezultate primerjalnih preizkusov glede na naročnikove produkte, pod pogojem, da IBM oziroma tretje osebe pri preizkušanju naročnikovih produktov upoštevajo zgornje zahteve pod (A), (B) in (C).

10. Pospeševalniki in vzorčno gradivo

Storitve v oblaku lahko vključujejo nekatere komponente v obliki izvorne kode ("izvirne komponente") in druge materiale, ki bodo opredeljeni kot "vzorčni materiali". Naročnik lahko izključno za interno uporabo kopira in spremeni komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo, vendar pod pogojem, da ne spremeni ali izbriše nobenih informacij ali obvestil o avtorskih pravicah, vsebovanih v komponentah v izvorni kodi ali vzorčnem gradivu. IBM zagotavlja komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo brez obveznosti glede podpore ter "TAKŠNO, KAKRŠNO JE", BREZ VSAKRŠNEGA JAMSTVA, BODISI IZRECNEGA ALI NAKAZANEGA, KAR VKLJUČUJE JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER NAKAZANA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.