

IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Upravljanje odnosima u više poduzeća

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM-ov Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM-ov Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM-ov Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Upravljanje odnosima u više poduzeća
- Dodatak za premium podatke IBM Upravljanja odnosima u više poduzeća
- Jednogodišnje zadržavanje dodatnih podataka IBM Upravljanja odnosima u više poduzeća

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. ID entiteta je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. ID entiteta je jednoznačni identifikator na koji se u IBM SaaS okolini mogu odnositi različiti uvjeti koji mogu uključivati, ali neće biti ograničeni na ID kupca, ID partnera, ID dobavljača, ID isporučitelja ili na EDI ID u IBM SaaS-u. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja ID-a entiteta sadržanih IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (POE) ili Transakcijskom dokumentu.

Za ovaj IBM SaaS, ID entiteta je jednoznačni identifikator za trgovinski entitet, bez obzira na organizacijsku strukturu trgovinskog entiteta.

- b. Instanca je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Dokumentu narudžbe.

3. Naknade i naplata

Naplativi iznos za ovu ponudu naveden u Dokumentu transakcije.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu. Djelomične mjesečne naknade se izračunavaju na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši s datumom kada je IBM obavijestio Kupca da je njegov pristup u IBM SaaS omogućen.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje Kupčevo ovlaštenje koje se nalazi u PoE, Kupcu će se fakturirati premašeni iznos, kako je navedeno u transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate IBM SaaS-a

U Kupčevom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, definiranjem jedne od sljedećih opcija:

4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnim partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM-ov Poslovni partner ne primi takav zahtjev za otkaz do datuma isteka, Period pretplate

koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE-u.

4.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Kupčevo obnavljanje kontinuirano, Kupac će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućí pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

4.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE-u stoji da je Kupčev tip obnavljanja "otkaz", IBM SaaS će se otkazati na kraju Perioda pretplate i Kupčev pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi Period pretplate od Kupčevog IBM-ovog prodajnog predstavnika ili IBM-ovog Poslovnog partnera.

5. Tehnička podrška

Za vrijeme perioda pretplate, osigurana je tehnička podrška za IBM SaaS kao što je navedeno na: <https://support.ibmcloud.com> ili na sljedećem URL-u kojeg je osigurao IBM. Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Kupac navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Kupac ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Kupac je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

6.2 Prikupljanje podataka

Kupac je svjestan i slaže se da IBM može, kao dio normalne operacije i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Kupca (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio statističke podatke o korištenju i informacije o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Kupcem. Kupac potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u obradu prikupljenih osobnih informacija za gore navedenu svrhu u IBM-u, drugim IBM poduzećima i njihovim podugovaračima, gdje god mi i naši podugovarači poslujemo u skladu sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Kupčevih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih informacija.

6.3 Gostujući korisnici Kupca

Gostujući korisnici Kupca su odgovornost Kupca, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sva potraživanja gostujućih korisnika koja se odnose na IBM SaaS; b) troškove koje je izazvao gostujući korisnik; ili c) bilo kakve zloupotrebe IBM SaaS-a od strane gostujućih korisnika. Možda će se od gostujućih korisnika tražiti da sklope online ugovor kojeg daje IBM kako bi pristupili i koristili IBM SaaS.

Dodatak A

Ova IBM SaaS Specifikacija je za sljedeće IBM SaaS ponude koje se mogu naručiti i čija prava su potvrđena u Kupčevom PoE.

1. IBM Upravljanje odnosima u više poduzeća

IBM Upravljanje odnosima u više poduzeća nudi Kupcu alate za organiziranje partnerske zajednice; djelotvornih, samouslužnih i distribuiranih procesa; te za nadgledanje i vidljivost partnerske angažiranosti. Kupci mogu ovlastiti svoje trgovinske partnere ili treće strane za pristup IBM SaaS-u radi razmjene podataka s Kupcem ili za korištenje IBM SaaS-a u korist Kupca ("Gostujući korisnik"). Putem podržanog Internet pretražitelja, IBM SaaS omogućuje tim Gostujućim korisnicima gledanje i sudjelovanje u aktivnostima pod nadzorom Kupca radi podrške partnerove angažiranosti s Kupcem. IBM SaaS omogućuje Gostujućim korisnicima vidljivost informacija, softvera i podataka koje je kreirao, osigurao, postavio ili prenio Kupac ili bilo koji korisnik kojeg je Kupac ovlastio. Konkretno, IBM SaaS uključuje:

- a. **Partnersko upravljanje** je omogućeno za Kupca i dozvoljava Kupcu da uključi svoje partnere u IBM SaaS kroz pozivnice koje se šalju partnerima omogućavajući im da se registriraju na instancu Kupca u IBM SaaS-u. Kupcu je također omogućen središnji pogled na partnera koji dozvoljava Kupcu da vidi specifičnosti za svakog partnera, što uključuje organizaciju, kontakte administratora partnera, korisničke kontakte partnera, atribute dodijeljene partneru, kao i status svake aktivnosti koja je dodijeljena partneru.
- b. **Upravljanje korisnicima** omogućuje administratoru Kupca dodavanje drugih korisnika, a za administratora partnera dodavanje korisnika unutar partnerove organizacije, u IBM SaaS kroz pozivnice za korisnike koji će biti pod odgovarajućim hijerarhijama.
- c. **Angažiranost kroz Aktivnosti** koju obilježava samoposlužno sučelje za kreiranje aktivnosti, izvođenje i nadgledanje. Za vrijeme faze definicije aktivnosti, Kupac može uspostaviti procese rada kako bi angažirao svoje partnere u distribuiranim aktivnostima kroz kreiranje aktivnosti koristeći dizajner aktivnosti.
- d. **Dizajner aktivnosti** vam pomaže u fazi definicije aktivnosti kako bi pomogli Kupcu da kreira svoj vlastiti skup aktivnosti za svoje partnere na temelju vaših određenih poslovnih potreba. Dizajner aktivnosti sadrži interaktivni, grafički vizualni prikaz procesa rada i korisničko sučelje koje će se prikazati partneru. Dizajner aktivnosti se sastoji od sljedećih komponenti:
 - Dizajner procesa zadatka – za definiranje procesa zadatka.
 - Dizajner procesa dijaloga – za definiranje procesa dijaloga za određeni zadatak.
 - Dizajner izgleda dijaloga – za definiranje dijaloga koji će biti predstavljen partneru.
- e. **Atributi partnera** koji se mogu kreirati i dodijeliti partnerima kako bi im se pomoglo u organiziranju i segmentiranju partnerske osnovice. Partneri mogu biti organizirani u grupe koristeći kriterije koji su specifični za Kupca poput industrija, veličine partnera, proizvoda, regija, tehničkih mogućnosti itd. Atributi partnera se također koriste kod predstavljanja aktivnosti kako bi pomogli Kupcu da identificira partnere da razmotre pozivanje na sudjelovanje.
- f. **Rollout aktivnosti** koristi Kupac kako bi predstavio novu aktivnost svojim partnerima. Ova funkcija rollout aktivnosti vam omogućuje da postavite naziv za aktivnost, izaberete grupu partnera koji će sudjelovati u aktivnosti, odredite trajanje aktivnosti i uspostavite kontrolne točke s partnerom na temelju napredovanja aktivnosti.
- g. **Sučelje partnera** omogućuje sudjelovanje partnera u aktivnosti kroz samoposlužno sučelje. Ovo samoposlužno sučelje dozvoljava tim partnerima koje je Kupac izabrao da sudjeluju u aktivnosti i koji su obaviješteni o novoj aktivnosti, da sudjeluju tako da slijede korake koje je Kupac označio tijekom faze definicije aktivnosti.
- h. **Praćenje aktivnosti** dozvoljava Kupcu praćenje napredovanja aktivnosti putem ekrana koji sadrži sažetak napredovanja za svakog partnera prikazanog na osnovici kolektiva. Kupac može pogledati uspjehe, kašnjenja i neuspjehe u procesu rada, za svoje partnere na osnovici kolektiva. Kupac može dobiti daljnji uvid u partnerovo napredovanje pregledavanjem koraka koje je partner dovršio kao i koraka koje će dovršiti u realnom vremenu. Partner ima isti pregled napredovanja za aktivnost koja je raspoloživa Kupcu.

- i. **Odobrenje aktivnosti** je dostupno Kupcu te mu omogućuje da pregledava one korake u aktivnosti na kojima je Kupac označio da se treba dobiti odobrenje prije pomaka na sljedeće korake u aktivnosti.
- j. **Sigurna i fleksibilna infrastruktura** koja uključuje REST API komponentu integracije te omogućuje Kupcu integriranje svojih sustava zapisa kao i druge usluge i aplikacije u IBM MRM. API-ji se mogu dodati na različitim točkama unutar aktivnosti. IBM MRM uključuje API konfiguracijsku opciju kao dio svog dizajnera aktivnosti.
- k. **Dijeljenje datoteka** je omogućeno Kupcu i njegovim partnerima za učitavanje i dijeljenje datoteka kao podrška dovršetku aktivnosti. Kupac će također moći učitavati slikovne datoteke koje se mogu koristiti kao podrška prilagodbi svoje instance IBM SaaS kao i za korištenje s dizajnerom aktivnosti. Kupac i njegovi partneri imaju ograničeni kolektivni kapacitet za datoteke od 750 GB.
- l. **Testiranje i poboljšanja** koja omogućuje IBM-u opciju da (a) kompilira i analizira anonimno skupljene, sažete podatke koji se odnose na Kupčevu upotrebu IBM SaaS, (b) priprema izvještaje, studije, analize i druge radne proizvode koji rezultiraju iz ove kompilacije i analize (skupno "Kompilirani podaci") i (c) kopira svoje podatke na ne-proizvodni poslužitelj u IBM SaaS okolini isključivo u svrhu testiranja i poboljšanja kvalitete IBM-ovih proizvoda sve do 180 dana. IBM zadržava sva prava vlasništva u i na Kompilirane podatke.

2. Neobavezne usluge

- a. **Dodatak za premium podatke IBM Upravljanja odnosima u više poduzeća** ponuda nudi Kupcu dodatnu razinu izdvajanja podataka s ekskluzivnom aplikacijom i obradom baze podataka i odvajanjem virtualnim LAN-ovima.
- b. **Jednogodišnje zadržavanje dodatnih podataka IBM Upravljanja odnosima u više poduzeća** ponuda nudi Kupcu opciju zadržavanja svojih podataka na unaprijed određeno, prošireno vremensko razdoblje. Vremensko razdoblje u kojem će se podaci zadržavati se može povećavati po jednu godinu. Ukupno prošireno vrijeme zadržavanja podataka će se odrediti pomoću broja Instanci ove neobavezne usluge koja je stečena kako je navedeno u PoE Kupca.

3. IBM SaaS ograničenja

IBM SaaS ne uključuje:

- a. Web stranice treće strane za koje postoji veza ili im se može pristupiti iz IBM SaaS-a kroz koji Kupac ili Korisnik IBM SaaS-a prenosi Sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS-a.
- b. Resursi Kupca koji su potrebni IBM-u da bi omogućio IBM SaaS, uključujući bez ograničenja, dovoljno pristupa Kupčevim sustavima, informacijama, osoblju i resursima te izvedbu Kupčevih drugih odgovornosti u unapređivanju Usluga postavljanja. Te Kupčeve odgovornosti će biti pružene bez naknade za IBM. IBM nije odgovoran ni za kakvo kašnjenje u izvođenju ili neuspjeh izvođenja Usluga postavljanja do kojih je došlo zbog Kupčeve odgode u izvođenju Kupčevih odgovornosti koje se odnose na Usluge postavljanja.
- c. Kupčeva sigurnost jer je Kupac odgovoran osigurati da svaki IBM SaaS korisnik zaštiti identifikaciju računa i informacije o lozinki i kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS korisničkom računu ili koristiti IBM SaaS u korist Kupca.

Dodatak B

IBM osigurava sljedeći ugovor o razini usluge dostupnosti ("SLA") za SaaS. Primate na znanje da SLA za vas ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. "Zahtjev" označava zahtjev koji ste predali IBM-u u skladu sa SLA-om jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- c. "Ugovoreni mjesec" označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. "Vrijeme prekida" označava vremenski period u kojem obrada proizvodnog sustava za IBM SaaS se zaustavlja i svi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koje imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Raspoređenog prekida rada u svrhu održavanja.
 - Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (na primjer prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta itd.).
 - Problema s vašim aplikacijama, opremi ili podacima ili od treće strane.
 - Vašeg neuspjeha u usklađivanju sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Usluzi.
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje vi dostavljate IBM-u ili treća strana dostavlja IBM-u u vašu korist.
- e. "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- f. "Razina usluge" označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju daje u ovom SLA-u.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da submitirate potraživanje, morate zapisati Severity 1 prijavu podrške (kako je definirano ispod u odjeljku Tehnička podrška) za svaki Događaj za IBM-ov Odjel za pomoć tehničke podrške, unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje Usluga. Morate navesti sve potrebne detaljne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Zahtjev za Odobrenje dostupnosti morate predati ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.
- c. Odobrenja dostupnosti temeljit će se na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti 10 posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju plaćate IBM-u za IBM SaaS.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS u Ugovorenom mjesecu

Raspoloživost (za vrijeme Ugovornog mjeseca)	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupni broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 500 minuta prekida = 42,700 minuta <hr/>	= 2% Odobrenja dostupnosti za 98,8% dostupnosti tijekom Ugovorenog mjeseca
43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Kupcima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Ne-proizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Potraživanja od strane IBM kupčevih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih uzvanika iz IBM SaaS.