

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Digital Experience on Cloud

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 Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM 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 Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećim metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. 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 Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. Zahtjev je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Zahtjev je radnja klijenta koja je ovlastila IBM za izvođenje usluge. Ovisno o usluzi, Zahtjev može biti u obliku pisane obavijesti ili zahtjeva za podrškom putem telefonskog poziva, e-pošte ili online slučaja. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Zahtjeva poslanih u IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. Terabajt je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Terabajt je 2 na 40-u potenciju bajtova. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Terabajta obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

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 navedeno u PoE-u, Kupcu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

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

4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate za IBM SaaS koji istječe, pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM predstavniku prodaje ili IBM Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE. Ako IBM ili IBM 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.

4.2 Kontinuirano naplaćivanje

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

5. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Kupca da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS putem e-pošte, telefona i online sustava za izvještavanja o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogućí u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i njima upravljaju ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći na:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena reagiranja	Pokrivenost za vremena reagiranja	Ciljna vremena rješavanja
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar 30 radnih minuta	24x7	Unutar 4 radna sata
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka	Unutar 12 radnih sati
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka	Unutar 24 radna sata
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka	Unutar 48 radnih sati

Stavke koje nisu pokrivena Tehničkom podrškom

Tehnička podrška ne uključuje pomoć za:

- a. dizajniranje i razvoj aplikacija;
- b. probleme koji potječu od korisnikove upotrebe IBM SaaS u okolinama različitim od specificirane operativne okoline ili
- c. podršku proizvoda i usluga Kupca ili treće strane ili pitanja koja se odnose na upotrebu IBM SaaS-a s proizvodima ili uslugama Kupca ili treće strane.

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Cookieji

Kupac je svjestan i slaže se da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti 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 korisne statističke podatke 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 da IBM obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM poduzeća i njihovih podugovarača, 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 podataka.

6.2 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.

6.3 Veze prema Web stranicama trećih strana ili drugim uslugama

Ako Kupac ili Korisnik IBM SaaS-a prenese Sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili kojoj se može pristupiti iz IBM SaaS-a, Kupac i Korisnik IBM SaaS-a daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Kupca i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

6.4 Ograničena upotreba softvera za omogućavanje

IBM WebSphere Portal Server (Portal) se distribuira uz ovu Cloud uslugu i može se implementirati samo u sklopu vaših internih Razvojnih i Testnih okolina za interne neproizvodne aktivnosti, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, podešavanje performansi, dijagnozu kvarova, interno mjerenje performansi, postavljanje, aktivnost osiguranja kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za Portal koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja. Nimate ovlaštenje za korištenje bilo kojeg dijela Portala u bilo koje druge svrhe ako ne steknete odgovarajuća ovlaštenja za proizvod, koja su zasebna u odnosu na vašu pretplatu na Cloud uslugu.

Dodatak A

1. Pregled IBM SaaS-a

IBM SaaS pruža platformu upravljanog digitalnog iskustva za izgradnju i upravljanje višekanalnim lokacijama za korisnike, partnere i zaposlenike. IBM SaaS uključuje portal, upravljanje web sadržajem i mogućnosti udruživanja i integracije.

2. Mogućnosti SaaS ponude IBM Digital Experience on Cloud

2.1 Operativne okoline

Ovaj SaaS uključuje namjensku Proizvodnu runtime operativnu okolinu i Autorsku okolinu koje obuhvaćaju IBM WebSphere Portal i IBM Web Content Manager za kreiranje i upravljanje web sadržajem i povezanim procesima rada.

2.2 Virtualna privatna mreža (Virtual Private Network - VPN)

IBM SaaS uključuje VPN vezu s korisničkom lokacijom temeljenu na softveru za siguran i šifriran pristup operativnim okolinama.

3. Mogućnosti SaaS ponude IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability

Ovaj SaaS uključuje sve mogućnosti ponude IBM Digital Experience on Cloud opisane iznad. Osim toga, omogućava ispunjavanje zahtjeva visoke dostupnosti tih okolina.

4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

Zahtjevi za uslugu omogućuju Kupcu postavljanje zahtjeva za uslugu u njegovoj IBM SaaS okolini na temelju navedene liste. Kupac mora imati barem jedno ovlaštenje paketa Zahtjeva za uslugu koji obuhvaća 20 zahtjeva za IBM SaaS, s time da su dodatni paketi dostupni kao opcija za kupnju.

5. Opcijske komponente

5.1 Dodatni kapacitet

IBM SaaS pruža mogućnost kupnje dodatnog kapaciteta obrade. Svaka instanca ponude IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity povećava klaster WebSphere Portala instance IBM SaaS-a za 4 virtualna CPU-a.

5.2 Dodatna pohrana

IBM SaaS pruža mogućnost kupnje dodatne pohrane za internu bazu podataka i umetnuto spremište dokumenata. Svaka jedinica ponude IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage povećava ukupni prostor za pohranu IBM SaaS-a za 1 TB.

Dodatak B

IBM pruža sljedeću obvezu razine dostupnosti usluge ("SLA") za IBM SaaS koja se primjenjuje ako je navedena u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja vaše pretplate. Pritežite se na znanje da SLA za vas ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM dati 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 Kupac preda IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljen SLA.
- 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 rada" označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Kupčevi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Kupcu ili trećoj strani;
 - Kupčeve neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- e. "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Kupac mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Kupac prvi puta shvati da je Događaj imao utjecaja na Kupčevo korištenje IBM SaaS-a. Kupac mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Korisnik mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada Kupac prijavi prvo pojavljivanje Vremena kvara. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a 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. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.
- e. Ako je Kupac kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje

dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.

- f. 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-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Postignuta razina usluge (za vrijeme Ugovornog mjeseca)	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	10%

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

Primjer: 45 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 45 minuta Vremena prekida rada = 43 155 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 99,90% Dostupnosti, = 2% Odobrenja dostupnosti za < 99,93% Dostupnosti tijekom Ugovorenog mjeseca
---	---

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo za IBM Kupce. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete postavljanje ili razvoj.
- Zahtjeve od strane IBM kupčevih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba iz IBM SaaS.