

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Case Manager on Cloud

Условията за употреба ("ToU") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Поръчвайки, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (ToU) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (ToU) съставляват пълното споразумение.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези SaaS специфични условия за оферта:

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Метрики за такси

IBM SaaS се предлага по следната метрика за таксуване, както е указано в Документа по сделката:

- Оторизиран потребител** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Клиентът трябва да придобие отделни заделени упълномощавания за всеки уникален оторизиран потребител, който има достъп до IBM SaaS по какъвто и да е начин пряко или непряко (например чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез каквито и да е средства. Достатъчните упълномощавания трябва да бъдат придобити, за да покрият броя на Оторизираните потребители, на които им е позволен достъп до IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.
- Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да се придобие достатъчно ниво на упълномощаване за всеки Вид на IBM SaaS, който е наличен за достъп и употреба по време на измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.
- Терабайт** - това е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Терабайт представлява 2 до 40-тите байтове за мощност. Трябва да бъдат придобити достатъчни упълномощавания, за да се покрие общият брой Терабайти, обработени от IBM SaaS по време на измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

3. Цени и таксуване

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Частични месечни плащания

Частично месечно плащане, както е указано в Документа по сделката, може да бъде оценено на пропорционална база.

3.2 Такси за надвишаване

Ако действителната употреба от страна на Клиента на IBM SaaS по време на измервателния период надвишава посоченото упълномощаване в Лицензионния сертификат, тогава на Клиент ще бъде фактурирано за надвишаване, както е както е посочено в Документа по сделката.

4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

Лицензионният сертификат на клиента ще посочи дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като посочи едно от следните:

4.1 Автоматично подновяване

Ако Лицензионният сертификат на Клиента гласи, че подновяването на Клиента е автоматично, Клиентът трябва да прекрати изтичащия Абонаментен период за IBM SaaS чрез писмено заявление към търговски представител на IBM за Клиента или Бизнес партньор на IBM поне деветдесет (90) дни преди датата на изтичане, посочена в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи такова уведомление за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен или за една година, или за същата продължителност като тази в първоначалния Абонаментен период, както е посочено в Лицензионния сертификат.

4.2 Продължително фактуриране

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че подновяването на Клиента е продължително, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще бъде таксуван за използването на IBM SaaS на продължителна база. За да прекрати използването на IBM SaaS и процеса по продължително таксуване, Клиентът ще трябва да предостави на IBM или на Бизнес партньора на IBM деветдесет (90) дневно писмено предизвестие, заявяващо прекратяване на IBM SaaS от страна на Клиента. При анулиране на достъпа на Клиента, Клиентът ще бъде таксуван за неизплатени такси по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането влиза в сила.

4.3 Изискано подновяване

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че типът на подновяване на Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще се прекрати в края на Абонаментния период и достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде преустановен. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за закупуване на нов Абонаментен период.

5. Техническа поддръжка

По време на Абонаментния период и след като IBM извести Клиента, че IBM SaaS е достъпен, техническата поддръжка за IBM SaaS ще бъде предоставена чрез електронна поща и портал за поддръжка. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от всяка такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно се регулират от тези Условия за употреба. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделно предложение.

Повече информация относно часовете на достъпност, имейл адреси, онлайн системи за докладване на проблеми и други комуникационни средства и процеси за техническа поддръжка са описани в Ръководството за поддръжка на IBM Software as a Service.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели за време на реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение.	В рамките на 1 час	Денонощно

Сериозност	Описание на сериозността	Цели за време на реакция	Покритие на времето за реакция
2	Значително въздействие върху бизнеса: Използването на дадена функционалност или функция на услугата е ограничено в значителна степен или съществува опасност да изпуснете краен срок.	В рамките на 2 работни часа	Седмични работни часове
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Услугата или функционалността може да се използва и няма наличие на критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Седмични работни часове
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или нетехническа заявка.	В рамките на 1 работен ден	Седмични работни часове

6. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

6.1 Достъп за външни потребители

IBM Case Manager External поддържа използването на IBM SaaS от "Външен потребител". Външен потребител е уникално лице, което не е назначено на работа, не получава заплащане от Клиента и не действа от името на Клиента, което има предоставен от Клиента достъп до IBM SaaS по какъвто и да е начин пряко или непряко (например: чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез всякакви средства. Лице, което е наето на работа или получава заплащане от Клиента, но не осъществява достъп до IBM SaaS в рамките на обхвата на това взаимоотношение потребител. Упълномощаването за Външен потребител е уникално за този Външен потребител и не може да бъде споделяно нито да бъде приписвано повторно по различен начин от този на постоянно прехвърляне на упълномощаването към друго лице.

Клиентът носи отговорност за тези Външни потребители, включително, но не само до а) всякакви претенции, предявени от Външни потребители относно IBM SaaS или б) всякакви злоупотреби с IBM SaaS от тези Външни потребители.

6.2 Връзки към уеб сайтове на трети страни или други услуги

Ако Клиентът или Потребител на IBM SaaS предаде съдържание до уеб сайт или друга услуга на трета страна, с която е свързан или за които има достъп чрез IBM SaaS, Клиентът и Потребителят на IBM предоставят на IBM съгласие за осъществяване на такова прехвърляне на Съдържание, но такова взаимоотношение се осъществява единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за подобни сайтове или услуги на такива трети страни.

6.3 Бисквитки

Клиентът е наясно и се съгласява, че IBM може като част от нормалната работа и поддръжка на IBM SaaS да събира лична информация от Клиента (Вашите служители и подизпълнители), свързана с употребата на IBM SaaS чрез проследяващи и други технологии. IBM прави това с цел събиране на статистика за потребление и информация относно ефективността на нашия IBM SaaS с цел подобряване на потребителското използване и/или приспособяване на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще получи или е получил съгласие, позволяващо на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, когато ние и нашите подизпълнители осъществяваме дейността си, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките от служителите и подизпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправяне или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.4 Местоположения на извлечени ползи

Когато това е приложимо, таксите се основават на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на полза от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS, като основно местоположение за осъществяване на стопанска дейност, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна

информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

Приложение А

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) е проектиран да обедини съдържанието, процесите и работниците по познанията за подобрени резултати в управлявана облачна среда.

1. Преглед на услугата

IBM Case Manager on Cloud предоставя:

- IBM Content Navigator за достъп до разширени приложения за управление на досие
- Content-centric Case Management, което позволява работниците по познанията или бизнес аналитиците да:
 - Оползотворяват Case Builder, за да използват бързо и лесно нови решения за досиета.
 - Да използват предоставените OOTB шаблони на образци за решения.
 - Да създават и поддържат свойства на досиета, потребителски роли, кутии за входящи съобщения, видове документи и изгледи на страници и данни.
 - Да си служат с вградени бизнес правила, които позволяват по-лесно развиване в рамките на средата на Case Manager Builder.
 - Да създават задачи и подлежащите им работни процеси.
 - Да си служат с времето на изпълнение на Case Client, за да показват решенията, създадени от Case Builder.
 - Да имат достъп до базовия потребителски интерфейс, предоставен за Content Navigator.
 - Да имат достъп до администратора на досиета за разгръщане и управление на решения.
 - Case Monitor и Case Analyzer за предоставяне на текущи и исторически отчети за досиета.
 - Да имат достъп до предоставени API за досиета и съдържание, за да разширяват решенията.
 - Да имат достъп до пълната и неограничена употреба на Case Foundation, за да предоставят активно съдържание и управление на работния поток на досиетата.
 - Да имат достъп до пълната и неограничена употреба на FileNet Content Manager и неговото хранилище ECM.
- Защитена инфраструктура, предназначена за един клиент, която се простира до двойни центрове за данни с цел висока достъпност.
- Репликация на данните за производство на вторично място, поддръжка за възстановяване след катастрофично събитие
- Защитена частна инфраструктура, предназначена за един клиент, която се простира до двойни центрове за данни с цел висока достъпност.
- Денонощно наблюдение на средата на производство

2. Изисквани упълномощения

Клиентът трябва да закупи абонамент за офертата за Базова услуга, Съхранение и Упълномощения за потребител, както е описано по-долу.

2.1 Упълномощаване за оферта за базова услуга

Всеки екземпляр на оферта за базова услуга ще включва също среда за разработка, която е предназначена само за разработване и тестване на потребителски приложения. Тази среда за разработване не може да се използва за производствени цели.

2.1.1 Case Manager Department

Този IBM SaaS е предназначен за поддръжка на малки организации или отдели. Клиентът ще използва максималните възможности на IBM SaaS в рамките на параметрите, определени по-долу:

- Работа с до 300 000 нови досиета на година;
- Прибиране и съхраняване на до 20 000 документи с резултати на ден; и
- До 300 едновременни работници за познания, които работят активно и завършват до 1000 досиета на ден.

2.1.2 Case Manager Division

Този IBM SaaS е предназначен за поддръжка на средно големи организации. Клиентът ще изпита най-добра производителност на IBM SaaS в рамките на параметрите, определени по-долу:

- Работа с до 1 500 000 нови досиета на година;
- Прибиране и съхраняване на до 100 000 документи с резултати на ден; и
- До 2,000 едновременни работници за познания, които работят активно и завършват до 5000 досиета на ден.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Този IBM SaaS е предназначен за поддръжка на големи организации. Клиентът ще изпита най-добра производителност на IBM SaaS в рамките на параметрите, определени по-долу:

- Работа с до 3 000 000 нови досиета на година;
- Прибиране и съхраняване на до 200 000 документи с резултати на ден; и
- 5000 едновременни работници за познания, които работят активно и завършват до 10 000 досиета на ден.

2.2 Упълномощаване за съхранение

Клиентът трябва да закупи подходящото количество Case Manager Storage, за да бъде конфигуриран с избрания вид.

2.3 Упълномощаване за потребител

Клиентът трябва да придобие упълномощения за Case Manager за всеки уникален Оторизиран потребител, който е получил достъп до IBM SaaS.

3. Упълномощаване по желание

3.1 Case Manager External

Клиентът може да придобие упълномощения за Case Manager External за всеки уникален Външен потребител, който е получил достъп до IBM SaaS.

3.2 Case Manager Development Environment

Клиентът може да закупи отделен екземпляр с цел тестване и разработка. Средата за разработка Case Manager е предназначена само за тестване и разработка. Тази среда за разработване не може да се използва за производствени цели.

- Средата за разработване не предоставя висока достъпност или възстановяване след катастрофично събитие .
- Средата за разработка е с размер за съхранение от 500 гигабайта. Ако е необходимо повече място за съхранение, Клиентът може да закупи допълнителни упълномощения за съхранение за Case Manager.

4. Бизнес приемственост

IBM SaaS е конфигуриран да поддържа целите за бизнес приемственост, определени по-долу. Целите за бизнес приемственост помагат да се гарантира, че критичните бизнес функции на дадена организация ще бъдат възстановени до работно състояние с минимални загуби на данни в рамките на сравнително кратък период след катастрофично събитие на първичното местоположение на изчисляване. Когато бъде взето решение, че инцидентът на първичното местоположение е основание за отпадане към вторично местоположение, планове за бизнес приемственост и свързаните дейности ще бъдат изпълнение от IBM, за да се подпомогнат целите за възстановяване, отбелязани по-долу.

Цели за бизнес приемственост	
Цел за точка за възстановяване	4 часа
Цел за време на възстановяване	4 последователни часа

IBM Условия за употреба – ангажимент за нивото на обслужване

Приложение Б

IBM предоставя следното споразумение за ниво на услуга ("SLA") за IBM SaaS, което е приложимо, ако е посочено в Лицензионния сертификат на Клиента или Документа по сделката:

Версията на това SLA, която е текуща в момента на възобновяване на абонамента на Клиента, ще бъде приложена. Клиентът приема, че SLA не представлява гаранция за него.

1. Определения

- a. **Кредит за достъпност** – решението, което IBM ще предостави в отговор на валидиран иск. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит за бъдеща фактура или такси за абонамент за IBM SaaS.
- b. **Претенция** – означава Претенция, която Клиентът е предявил към IBM, че дадено Ниво на услугата не е било спазено през Договорен месец.
- c. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец през периода, през който IBM SaaS се измерва, от 12:00 часа Източно американско време на първия ден от месеца до 23:59 часа Източно американско време на последния ден от месеца.
- d. **Престой** – означава период от време, през който обработката на работната система за IBM SaaS, за който Клиентът има право за употреба, не е достъпна. Престоят не включва периода от време, когато IBM SaaS не е бил достъпен поради:
 - (1) прекъсване на насрочена или обявена профилактика;
 - (2) Събития или причини извън контрола на IBM (например природни бедствия, прекъсвания на Интернет, спешна профилактика и т.н.);
 - (3) проблеми със съдържание, оборудване или приложения, които Клиентът използва с IBM SaaS или какъвто и да било друг софтуер хардуер или друга технология на трети страни;
 - (4) Неспазване от страна на клиента на изискваните системни конфигурации и поддържаните платформи или системната администрация, командите или програмните грешки на Клиента;
 - (5) Причинено от Клиента нарушаване на защитата или всякакъв вид тестване на защитата, осъществявано от Клиента; или
 - (6) Съответствието на IBM с всякакви дизайни, спецификации или инструкции, които Клиентът или трета страна предоставя от името на Клиента на IBM.
 - (7) Грешки, при които анализ на основната причина показва, че те са възникнали от материалните действия или пропуски на Клиента.
- e. **Събитие** – означава обстоятелство или група обстоятелства, които възникнали заедно имат като резултат невъзможност за спазване на дадено SLA.

2. Кредити за достъпност

- a. За да предяви Претенция, Клиентът трябва да подаде към помощния център за техническа поддръжка на IBM билет за поддръжка с ниво на сериозност 1 за всяко събитие в рамките на 24 часа след първото узнаване от страна на Клиента, че Събитието е имало негативен ефект върху използването на Клиента на IBM SaaS. Клиентът трябва да предостави цялата необходима информация относно Събитието, както и да съдейства в разумни граници на IBM за определянето и решаването на Събитието.
- b. Клиентът трябва да предяви Претенция за Кредит за достъпност не по-късно от три (3) работни дни след края на Договорния месец, в който е настъпило основанието за претенцията.
- c. Кредитите за достъпност се базират на продължителността на Престоя, измерен от времето, когато Клиентът е докладвал, че е бил засегнат за първи път от Престоя. За всяка основателна Претенция IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, въз

основа на постигнатото SLA през всеки Договорен месец, както е посочено в таблицата по-долу. IBM не носи отговорност за множество Кредити за достъпност за едно и също Събитие през един и същ Договорен месец.

- d. Ако Клиентът е закупил IBM SaaS от валиден прекупвач на IBM в повторна маркетингова транзакция, в която IBM носи отговорността за изпълнение на IBM SaaS и SLA, Кредитът за достъпност ще бъде основан на текущата за момента Цена на препоръчителната стойност на взаимовръзката (RSVP) за IBM SaaS, която е действителна за Договорния месец, който е предмет на Претенцията, с отстъпка от 50%.
- e. Общият брой Кредити за достъпност, предоставени по отношение на даден Договорен месец, при никакви обстоятелства няма да надвишава петдесет процента (50%) от една дванадесета (1/12-та) от годишната такса, заплатена от Клиента на IBM за IBM SaaS.

3. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS по време на Договорен месец, както следва:

Достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност (% от месечната цена на абонамент за Договорен месец, който е предмет на даден иск)
По-малко от 99,0%	5%
По-малко от 97,0%	10%
По-малко от 95%	25%
По-малко от 90%	50 %

Достъпност, изразена като процент, се изчислява като: (a) общия брой минути през даден Договорен месец, минус (b) общия брой минути Престой през Договорния месец, разделен на (c) общия брой минути през Договорния месец.

Пример: 440 минути общ Престой през Договорен месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 440 минути Престой = 42 760 минути <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43 200 общо минути	= 5% Кредит за достъпност за 98,98% Достигнато ниво на услуга по време на Договорния месец
---	--

4. Изключения

Това Споразумение за ниво на услуга е достъпно единствено за Клиенти на IBM. Това SLA не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непродуктивни среди, включително, но не ограничено до тестване, възстановяване след срив, гарантиране на качеството или разработване.
- Претенции, предявени от потребители, гости, участници и поканени лица с позволение на Клиента на IBM SaaS.