

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Case Manager 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/sladb.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 Klijent 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 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. Metrike naplate

IBM SaaS je dostupan u skladu s metrikom naplate navedenom u Transakcijskom dokumentu:

- Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- 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 Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- 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 Klijentovom 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

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Klijentovom PoE-u 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 Klijentovom PoE-u navedeno da je Klijentovo obnavljanje automatsko, Klijent može otkazati Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. 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-u stoji da je Klijentovo obnavljanje kontinuirano, Klijent 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, Klijent treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Klijentovog IBM SaaS-a. Nakon što se Klijentu onemogućiti pristup, Klijentu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkazivanje pristupa stupilo na snagu.

4.3 Potrebno obnavljanje

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

5. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS putem e-pošte i portala za podršku. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogućiti 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 u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena reagiranja	Pokrivenost za vremena reagiranja
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 jednog sata	24x7
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
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotreblijiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
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

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Pristup vanjskog korisnika

IBM Case Manager External omogućuje upotrebu IBM SaaS-a za "Vanjskog korisnika". Vanjski korisnik je jedinstvena osoba koja nije zaposlena kod Klijenta, koju Klijent ne plaća i koja ne postupa u ime Klijenta, kojoj Klijent na bilo koji način, izravno ili neizravno, dodjeljuje pristup IBM SaaS-u (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili aplikacijskog poslužitelja) koristeći bilo koja sredstva. Osoba koja je zaposlenik Klijenta ili koju Klijent plaća može biti Vanjski korisnik ako ne pristupa IBM SaaS-u unutar opsega tog odnosa. Pravo Vanjskog korisnika je jedinstveno za tog Vanjskog korisnika i ne može se dijeliti ili ponovno dodijeliti, osim u slučaju trajnog prijenosa prava na drugu osobu.

Klijent je odgovoran za te Vanjske korisnike, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sva potraživanja Vanjskih korisnika vezana uz IBM SaaS ili b) sve pogrešne upotrebe IBM SaaS-a od strane tih Vanjskih korisnika.

6.2 Veze prema Web stranicama trećih strana ili drugim uslugama

Ako Klijent ili Korisnik IBM SaaS-a prenese sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili je dostupna putem IBM SaaS-a, Klijent i Korisnik IBM SaaS-a daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Klijenta i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje nikakva jamstva niti izjave za takve stranice niti usluge treće strane i ne preuzima odgovornost za takve stranice ili usluge treće strane.

6.3 Cookieji

Klijent je svjestan i slaže se da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Klijenta (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 Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne informacije za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih informacija.

6.4 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent 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 Klijent ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

Dodatak A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) dizajniran je za spajanje sadržaja, procesa i stručnjaka radi postizanja boljih rezultata na predmetima u upravljanoj cloud okolini.

1. Pregled usluge

IBM Case Manager on Cloud pruža:

- IBM Content Navigator za pristup naprednim aplikacijama za upravljanje predmetima
- Upravljanje predmetima usmjereno na sadržaj, što omogućuje stručnjacima ili poslovnim analitičarima da:
 - Koriste Case Builder za brzo i jednostavno dizajniranje i isprobavanje novih rješenja predmeta.
 - Koriste dostupne OOTB primjere predložaka rješenja.
 - Kreiraju i održavaju svojstva predmeta, korisničke uloge, ulazne poruke, tipove dokumenata i vizualne prikaze stranice i podataka.
 - Primijene umetnuta poslovna pravila koja omogućuju jednostavniju implementaciju unutar okoline Case Manager Buildera.
 - Kreiraju zadatke predmeta i temeljne procese rada.
 - Upotrijebe izvedbeni program Case Client za prikaz rješenja kreiranih u Case Builderu.
 - Pristupe dostupnom korisničkom sučelju temeljenom na Content Navigatoru.
 - Pristupe administratoru predmeta za postavljanje i upravljanje rješenjima.
 - Koriste Case Monitor i Case Analyzer za izvještavanje o aktualnim i povijesnim podacima predmetima.
 - Pristupe API-jima za predmete i sadržaj kako bi proširili rješenja.
 - Imaju na raspolaganju potpuno, neograničeno korištenje Case Foundationa za pružanje aktivnog sadržaja i upravljanje procesom rada predmeta.
 - Imaju na raspolaganju potpuno, neograničeno korištenje FileNet Content Managera i njegovog ECM spremišta.
- Sigurna infrastruktura za jednog klijenta koja se dodjeljuje preko dva centra podataka radi visoke dostupnosti
- Replikacija proizvodnih podataka na sekundarnu lokaciju, podrška za obnavljanje od katastrofe
- Sigurna privatna infrastruktura za jednog klijenta koja se dodjeljuje preko dva centra podataka radi visoke dostupnosti
- Nadgledanje proizvodne okoline 24 sata na dan, 7 dana u tjednu

2. Potrebna ovlaštenja

Klijent mora kupiti pretplatu za ovlaštenja Osnovne ponude usluge, Pohrane i Korisnika, kako je definirano niže.

2.1 Ovlaštenje osnovne ponude usluge

Svaka Instanca osnovne ponude usluge uključuje razvojnu okolinu koja je namijenjena samo za razvoj i testiranje prilagođenih aplikacija. Ta se razvojna okolina ne smije koristiti u proizvodnim uvjetima.

2.1.1 Case Manager Department

Ovaj IBM SaaS dizajniran je za podršku malih organizacija ili odjela. Klijent će postići maksimalne performanse IBM SaaS-a ako je unutar parametara definiranih niže:

- Rad na do 300 000 novih predmeta na godinu;
- Obrada i pohranjivanje do 20 000 dokumenata Elementa predmeta na dan; i
- Do 300 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade na predmetima i dnevno rješavaju do 1 000 predmeta.

2.1.2 Case Manager Division

Ovaj IBM SaaS dizajniran je za podršku organizacija srednje veličine. Klijent će postići maksimalne performanse IBM SaaS-a ako je unutar parametara definiranih niže:

- Rad na do 1 500 000 novih predmeta na godinu;
- Obrada i pohranjivanje do 100 000 dokumenata Elemenata predmeta na dan; i
- Do 2 000 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade na predmetima i dnevno rješavaju do 5 000 predmeta.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Ovaj IBM SaaS dizajniran je za podršku velikih organizacija. Klijent će postići maksimalne performanse IBM SaaS-a ako je unutar parametara definiranih niže:

- Rad na do 3 000 000 novih predmeta na godinu;
- Obrada i pohranjivanje do 200 000 dokumenata Elemenata predmeta na dan; i
- 5 000 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade na predmetima i dnevno rješavaju do 10 000 predmeta.

2.2 Ovlaštenje pohrane

Klijent mora kupiti odgovarajuću količinu Pohrane Case Managera koja će se konfigurirati za izabranu instancu.

2.3 Ovlaštenje korisnika

Klijent mora dobiti ovlaštenja Case Managera za svakog jedinstvenog Ovlaštenog korisnika kojem se dodjeljuje pristup za IBM SaaS.

3. Opcijska ovlaštenja

3.1 Case Manager External

Klijent može dobiti ovlaštenja Case Manager External za svakog jedinstvenog Vanjskog korisnika kojem se dodjeljuje pristup za IBM SaaS.

3.2 Case Manager Development Environment

Klijent može kupiti posebnu instancu za potrebe testiranja i razvoja. Case Manager Development Environment namijenjen je samo za razvoj i testiranje. Ta se razvojna okolina ne smije koristiti u proizvodnim uvjetima.

- Razvojna okolina ne pruža visoku dostupnost ili obnavljanje od katastrofe.
- Razvojna okolina pruža 500 GB prostora za pohranu. Ako mu je potreban dodatni prostor za pohranu, Klijent može kupiti dodatna ovlaštenja Pohrane Case Managera.

4. Kontinuitet poslovanja

IBM SaaS je konfiguriran za podršku ciljeva kontinuiteta poslovanja definiranih ispod. Ciljevi kontinuiteta poslovanja osiguravaju vraćanje kritičnih poslovnih funkcija organizacije u operativno stanje, uz minimalni gubitak podataka, unutar razumno kratkog vremenskog perioda nakon katastrofe na primarnoj računalnoj lokaciji. Kada se utvrdi da incident na primarnoj računalnoj lokaciji opravdava prelazak na sekundarnu lokaciju, IBM će provesti planove kontinuiteta poslovanja i povezane aktivnosti kako bi podržao ciljeve obnavljanja navedene ispod.

Ciljevi kontinuiteta poslovanja	
Ciljna točka obnavljanja	4 sata
Ciljno vrijeme obnavljanja	4 uzastopna sata

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja Klijentove pretplate. Klijent prima na znanje da SLA ne predstavlja jamstvo za njega.

1. Definicije

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja za budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen 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 vremenski period tijekom kojeg nije dostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS za koji Klijent ima ovlaštenje. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - (1) planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - (2) Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - (3) problema sa sadržajem, opremom ili aplikacijama koje Klijent koristi uz IBM SaaS ili bilo kojeg softvera treće strane, hardvera ili druge tehnologije;
 - (4) Klijentove neusklađenosti s traženim konfiguracijama sustava i podržanim platformama ili Klijentove administracije sustava, naredbi ili grešaka u programiranju;
 - (5) Proboja sigurnosti koji uzrokuje Klijent ili bilo kakvog sigurnosnog testiranja koje Klijent provodi; ili
 - (6) IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje Klijent dostavi IBM-u ili treća strana dostavi IBM-u u korist Klijenta.
 - (7) Grešaka kod kojih analiza osnovnog uzroka problema pokazuje da su nastale zbog bitnih radnji ili propusta Klijenta
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi puta shvati da je Događaj imao utjecaja na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent 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 Klijent 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. Ako je Klijent 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%.

- e. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti pedeset posto (50%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za IBM SaaS.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
Manje od 99,0%	5%
Manje od 97,0%	10%
Manje od 95%	25%
Manje od 90%	50%

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: 440 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 440 minuta Vremena prekida rada = 42 760 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 5% Odobrenja dostupnosti za 98,98% Postignute razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
--	--

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. 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 Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.