

IBM Case Manager on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este disponibil în baza indicelui de măsurare pentru tarifare specificat în Documentul Tranzacțional:

- Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Terabyte** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Terabyte este 2 la puterea 30 de byți. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Terabytes procesați de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

4. Opțiuni pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea uneia dintre următoarele:

4.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

4.2 Facturare Continuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

4.3 Reînnoire Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

5. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail și portalul de suport. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul Tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă și riscați să nu puteți îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Accesul Utilizatorilor Externi

IBM Case Manager External permite utilizarea IBM SaaS de către un "Utilizator Extern". Un Utilizator Extern este o persoană unică, care nu este angajată sau plătită de Client, nu acționează în numele Clientului și căreia Clientul îi asigură accesul la IBM SaaS în orice manieră, direct sau indirect (de exemplu: printr-un program de multiplexare, un dispozitiv sau un server de aplicații) și prin orice mijloace. Un Utilizator Extern poate fi o persoană care este angajată sau plătită de Client, dar care nu accesează IBM SaaS în scopul relației respective. Dreptul de utilizare pentru un Utilizator Extern este acordat în mod unic respectivului Utilizator Extern și nu poate fi partajat sau realocat decât în cazul transferului permanent al dreptului de utilizare către altă persoană.

Clientul este responsabil pentru acești Utilizatori Externi, incluzând, dar fără a se limita la a) orice reclamație a Utilizatorilor Externi privind IBM SaaS sau b) orice utilizare necorespunzătoare a IBM SaaS de către acești Utilizatori Externi.

6.2 Link-uri la Site-uri Web Terță Parte sau Alte Servicii

În cazul în care Clientul sau un Utilizator IBM SaaS transmite Conținut către un site web al unei terțe părți sau altui serviciu care este legat la sau este accesibil prin intermediul IBM SaaS, Clientul și Utilizatorul IBM furnizează către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de Conținut, dar această interacțiune se realizează numai între Client și site-ul web sau serviciul terță parte. IBM nu oferă nicio garanție sau declarație cu privire la astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere cu privire la astfel de site-uri sau servicii terță parte.

6.3 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii dumneavoastră) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

6.4 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

Anexa A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) este conceput pentru a crește eficiența procesării cazurilor într-un mediu cloud gestionat, prin unificarea conținutului, proceselor și angajaților care lucrează cu informații.

1. Privire de Ansamblu asupra Serviciului

IBM Case Manager on Cloud furnizează:

- IBM Content Navigator, pentru accesul la aplicațiile de gestionare avansată a cazurilor
- Gestionarea cazurilor axată pe conținut, care le permite celor care lucrează cu informații și analiștilor economici:
 - Utilizarea Case Builder, pentru a proiecta și testa, simplu și rapid, noile soluții pentru cazuri.
 - Utilizarea șabloanelor de soluție eșantion OOTB furnizate.
 - Crearea și menținerea proprietăților de caz, rolurilor de utilizator, cutiilor poștale, tipurilor de document, dispunerilor vizuale de pagini și date.
 - Adoptarea regulilor operaționale integrate, care permit implementarea mai simplă în mediul Case Manager Builder.
 - Crearea sarcinilor de caz și a fluxurilor de lucru subiacente.
 - Utilizarea runtime-ului Case Client pentru a afișa soluțiile create de Case Builder.
 - Accesarea Content Navigator cu interfața de utilizator furnizată.
 - Accesul la administratorul de caz, pentru implementarea și gestionarea soluțiilor.
 - Case Monitor și Case Analyzer, pentru raportarea datelor curente și de istoric privind cazurile.
 - Accesul la API-urile de caz și de conținut furnizate, pentru soluții extinse.
 - Utilizarea nerestricționată a Case Foundation, pentru furnizarea conținutului activ și gestionarea fluxului de lucru al cazurilor.
 - Utilizarea nerestricționată a FileNet Content Manager și a depozitului său ECM.
- O infrastructură sigură, single-tenant, furnizată în două centre de date, pentru a asigura un grad înalt de disponibilitate
- Replicarea datelor de producție într-o locație secundară, suport pentru recuperarea după dezastru
- Infrastructură privată sigură, single-tenant, furnizată în două centre de date, pentru a asigura un grad înalt de disponibilitate
- Monitorizarea mediului de producție 24x7

2. Drepturi Necesare

Clientul trebuie să achiziționeze un abonament cu drepturi de utilizare pentru oferta de serviciu de bază, stocare și utilizator, după cum sunt definite mai jos.

2.1 Drept de Utilizare pentru Oferta de Serviciu de Bază

Fiecare instanță a ofertei de serviciu de bază va include și un mediu de dezvoltare, destinat numai dezvoltării și testării aplicațiilor personalizate. Acest mediu de dezvoltare nu poate fi utilizat pentru scopuri legate de producție.

2.1.1 Case Manager Department

Acest IBM SaaS este conceput pentru a furniza suport departamentelor sau organizațiilor mici. Clientul va atinge nivelul optim de performanță pentru IBM SaaS în cadrul limitelor definite mai jos:

- Lucrul cu până la 300.000 de cazuri noi pe an;
- Procesarea și stocarea a până la 20.000 de documente Artefact de Caz pe zi; și
- Până la 300 de angajați care lucrează simultan cu informații și finalizează până la 1.000 de cazuri pe zi.

2.1.2 Case Manager Division

Acest IBM SaaS este conceput pentru a furniza suport organizațiilor mijlocii. Clientul va atinge nivelul optim de performanță pentru IBM SaaS în cadrul limitelor definite mai jos:

- Lucrul cu până la 1.500.000 de cazuri noi pe an;
- Procesarea și stocarea a până la 100.000 de documente Artefact de Caz pe zi; și
- Până la 2.000 de angajați care lucrează simultan cu informații și finalizează până la 5.000 de cazuri pe zi.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Acest IBM SaaS este conceput pentru a furniza suport organizațiilor mari. Clientul va atinge nivelul optim de performanță pentru IBM SaaS în cadrul limitelor definite mai jos:

- Lucrul cu până la 3.000.000 de cazuri noi pe an;
- Procesarea și stocarea a până la 200.000 de documente Artefact de Caz pe zi; și
- Până la 5.000 de angajați care lucrează simultan cu informații și finalizează până la 10.000 de cazuri pe zi.

2.2 Drept de Utilizare pentru Stocare

Clientul trebuie să achiziționeze o cantitate corespunzătoare de spațiu de stocare Case Manager, pentru a fi configurat cu instanța selectată.

2.3 Drept de Utilizare pentru Utilizator

Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare Case Manager pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a acordat acces la IBM SaaS.

3. Drepturi de Utilizare Opționale

3.1 Case Manager External

Clientul poate să obțină drepturi de utilizare Case Manager External pentru fiecare Utilizator Extern unic căruia i s-a acordat acces la IBM SaaS.

3.2 Case Manager Development Environment

Clientul poate cumpăra o instanță separată pentru scopuri legate de testare și dezvoltare. Case Manager Development Environment este destinat numai dezvoltării și testării. Acest mediu de dezvoltare nu poate fi utilizat pentru scopuri legate de producție.

- Mediul de dezvoltare nu asigură disponibilitatea înaltă sau recuperarea după dezastru.
- Mediul de dezvoltare este furnizat cu un spațiu de stocare de 500 GB. Dacă este necesar un spațiu de stocare mai mare, Clientul poate cumpăra drepturi de stocare Case Manager suplimentare.

4. Continuitatea Activității

IBM SaaS este configurat să asigure suport pentru obiectivele definite mai jos privind continuitatea activității. Obiectivele privind continuitatea activității ajută la asigurarea că, după producerea unui dezastru în locația informatică principală a unei organizații, funcțiile sale operaționale cu caracter critic vor fi readuse în starea de operare normală, cu pierderi minime de date și într-un interval de timp rezonabil de scurt. După ce se stabilește că un incident în locația informatică principală cauzează în mod sigur întreruperea activității în locația secundară, IBM va executa planurile de asigurare a continuității activității și acțiunile conexe, pentru a asigura realizarea obiectivelor de mai jos privind recuperarea.

Obiective pentru Continuitatea Activității.	
Obiectivul privind punctul de recuperare	4 ore
Obiectivul privind timpul de recuperare	4 ore consecutive

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție pentru Client.

1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care nu este disponibil sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS pentru care Clientul are drept de utilizare. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - (1) O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - (2) Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
 - (3) Probleme legate de conținutul, echipamentul sau aplicațiile pe care le utilizează Clientul cu IBM SaaS sau orice software, hardware sau altă tehnologie terță parte;
 - (4) Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate sau erorile Clientului privind administrarea, comenzile sau programarea sistemului;
 - (5) Încălcarea unei măsuri de securitate din cauza Clientului sau orice testare a securității realizată de către Client; sau
 - (6) Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni trimise la IBM de către Client sau de către o terță parte în numele Clientului.
 - (7) Erori pentru care analiza cauzei principale stabilește că au fost provocate de acțiuni sau omisiuni de fond ale Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat, începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza SLA-ului realizat în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.

- d. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid, printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- e. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație cincizeci de procente (50%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru IBM SaaS.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
Mai puțin de 99,0%	5%
Mai puțin de 97,0%	10%
Mai mic de 95%	25%
Mai puțin de 90%	50%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 440 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 440 de minute Timp de Nefuncționare = 42.760 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 5% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 98,98% în Luna Contractată
--	--

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client, pentru IBM SaaS.