

IBM Case Manager on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Case Manager Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

2. Metriky poplatků

Služba IBM SaaS je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu.

- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- Terabajt** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Terabajt je dvě na čtyřicátou bajtů. Je nutné získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím služby IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka nebo v Transakčním dokumentu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

4. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, co IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro nabídku IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu a portálu podpory. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

6. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

6.1 Přístup externích uživatelů

Zákazník může udělit přístup k IBM SaaS externím uživatelům. Za tyto externí uživatele nese odpovědnost Zákazník, a to včetně například a) jakýchkoli nároků vznesených externími uživateli v souvislosti s nabídkou IBM SaaS a b) jakéhokoli zneužití nabídky IBM SaaS těmito externími uživateli.

6.2 Virtual Private Network (VPN)

Zákazník může využívat softwarové připojení VPN pro účely bezpečného připojení k IBM SaaS. Zákazník poskytne informace o VPN na základě písemné žádosti.

6.3 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky

nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

6.4 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

6.5 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

Příloha A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) je určen ke sjednocení zaměstnanců využívajících obsah, procesy a znalosti pro dosažení lepších výsledků případů ve spravovaném prostředí cloudu.

1. Přehled služby

IBM Case Manager on Cloud poskytuje:

- IBM Content Navigator pro přístup k pokročilým aplikacím správy případů
- Správa případů zaměřená na obsah, která zaměstnancům využívajícím informace nebo obchodním analytikům umožňuje:
 - Využívat nástroj pro vytváření případů k rychlému a snadnému navrhování a zkoušení nových řešení případů.
 - Využívat poskytnuté šablony ukázkových řešení OOTB.
 - Vytvářet a spravovat vlastnosti případů, role uživatelů, obsahy polí, typy dokumentů, vizuální rozvržení stránek a dat.
 - Využívat integrovaná obchodní pravidla, která umožňují snazší implementaci v rámci prostředí nástroje Case Manager Builder.
 - Vytvářet úlohy případů a jejich základní pracovní toky.
 - Využívat runtime klienta případu k zobrazování řešení vytvořených nástrojem Case Builder.
 - Přistupovat k poskytnutému uživatelskému rozhraní nástroje Content Navigator.
 - Přistupovat k administrátorovi případů pro účely implementace a správy řešení.
 - Nástroje Case Monitor a Case Analyzer k poskytování aktuálních a historických reportů pro případy.
 - Přistupovat k rozhraním API poskytnutým pro případy a obsah pro účely rozšíření řešení.
 - Získat přístup pro účely plného a neomezeného používání Case Foundation k poskytnutí aktivního obsahu a správy sledu prací případu.
 - Získat přístup pro účely plného a neomezeného používání FileNet Content Manager a jeho úložiště ECM.
- Bezpečná, virtuální privátní infrastruktura Replikace dat výroby do sekundárního umístění, podpora zotavení z havárie
- Až 4 TB odchozí šířky pásma; vyšší šířka pásma je nabízena zvlášť
- Nepřetržité monitorování produktivního prostředí, šifrování dat během přenosu a v klidu, vyhledávání virů, detekce narušení / služby testování průniku, opravy softwaru a upgrady softwaru (služby migrace dat nebo činnosti vyžadované pro uživatelské konfigurace nebo rozšíření jsou nabízeny zvlášť)
- Integrace pro Active Directory

Zahrnuté možnosti: (Microsoft Active Directory nebo IBM Tivoli Directory Server)

 - Ověření na server LDAP IBM SaaS s replikací zpět na místní klientský server LDAP
 - Poskytnutí radiče domény (pouze ke čtení) ve službě IBM SaaS v doméně Zákazníka.
 - Zákazník spravuje přístup všech koncových uživatelů ke cloudovému prostředí (skupiny, ID, přístup).
 - Úplná práva administrátora pro Zákazníka
 - Ověření na server LDAP IBM SaaS, na kterém Zákazník spravuje uživatele (nikoli v doméně Zákazníka).
 - Směrování na místní radič domény Zákazníka za účelem ověření:
 - Možné implikace výkonu
 - Ověřuje životnost relace

Další konfigurace (např. ruční nebo skriptové výpisy z adresáře souborů LDAP do služby IBM SaaS; volby federování včetně SAML, služby federace MS nebo další) jsou nabízeny zvlášť.

Služby implementace, konfigurace a integrace vlastních řešení jsou k dispozici na další poplatek na základě popisu práce.

2. Požadovaná oprávnění

Zákazník si musí zakoupit registraci nabídky Základní služby definované níže.

2.1 Nárok nabídky základní služby

Každá základní nabídka představuje kapacitu ke zpracování určitého objemu dat a uživatelských operací podle popisu níže. Popisy kapacity pomáhají zákazníkovi vybrat vhodnou konfiguraci pro zamýšlené pracovní zátěže; skutečné výsledky se mohou lišit podle použití.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Konfigurace Bronze je určena k podpoře až 30 000 nových případů ročně. Tento typ implementace bude typicky podporovat použití a uchování dokumentů artefaktů pro až 500 případů denně a až 50 pracovníků s informacemi, kteří souběžně zpracují a dokončí až 200 případů denně.
- Konfigurace Bronze poskytuje 1 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště lze zakoupit odděleně.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- Konfigurace Silver je určena k podpoře až 300 000 nových případů ročně. Tento typ implementace bude typicky podporovat použití a uchování dokumentů artefaktů pro až 20 000 případů denně a až 250 pracovníků s informacemi, kteří souběžně zpracují a dokončí až 1000 případů denně.
- Konfigurace Silver poskytuje 1 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště lze zakoupit odděleně.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- Konfigurace Gold je určena k podpoře až 750 000 nových případů ročně. Tento typ implementace bude typicky podporovat použití a uchování dokumentů artefaktů pro až 50 000 případů denně a až 1000 pracovníků s informacemi, kteří souběžně zpracují a dokončí až 2500 případů denně.
- Konfigurace Gold poskytuje 3 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště lze zakoupit odděleně.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Konfigurace Platinum je určena k podpoře až 3 000 000 nových případů ročně. Tento typ implementace bude typicky podporovat použití a uchování dokumentů artefaktů pro až 200 000 případů denně a až 5 000 pracovníků s informacemi, kteří souběžně zpracují a dokončí až 10 000 případů denně.
- Konfigurace Platinum poskytuje 5 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště lze zakoupit odděleně.

3. Volitelná oprávnění

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Pokud Zákazník překročí TB úložiště zahrnuté ve vybrané konfiguraci, musí si zakoupit další oprávnění.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Zákazník si musí zakoupit samostatnou licenci pro účely testování a vývoje. Toto vývojové prostředí nesmí být používáno pro produktivní účely.

- a. Konfigurace neproduktivního prostředí má stejnou velikost jako v případě konfigurace Bronze.
- b. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Zákazník může upgradovat zvolené virtuální privátní prostředí na privátní infrastrukturu jednoho klienta. To zahrnuje až 20 TB odchozí šířky pásma; vyšší šířka pásma je nabízena zvlášť

4. Klasifikace dat

Výchozí klasifikace dat pro toto řešení jsou data citlivá pro zákazníka. IBM bude společně se Zákazníkem řešit další regulatorní požadavky, pokud o to Zákazník pro zamýšlenou pracovní zátěž požádá, což může mít dopad na architekturu řešení a poplatky za službu. Všechna data jsou chráněna za použití šifrování celého disku, které splňuje standard FIPS 1402, úroveň 1.

5. Business Continuity

IBM SaaS je konfigurována pro podporu cílů kontinuity činnosti organizace definovaných níže. Cíle kontinuity činnosti organizace pomáhají zajistit, že kritické obchodní funkce organizace budou obnoveny do provozního stavu, s minimální ztrátou dat a v přiměřeně krátké lhůtě po havárii na primárním výpočetním pracovišti. Po určení, že incident na primárním výpočetním pracovišti zajistí převzetí služeb sekundárním pracovištěm, IBM realizuje plány kontinuity činností organizace a související aktivity s cílem podpořit cíle obnovy uvedené níže.

Cíle kontinuity činnosti organizace	
Cíl bodu obnovy	4 hodiny
Cíle času obnovy (RTO)	<ul style="list-style-type: none">• 4 po sobě jdoucí hodiny, pokud je zakoupeno sekundární ekvivalentní oprávnění Základní služby.• Minimálně 24 po sobě jdoucích hodin, pokud není zakoupeno sekundární ekvivalentní oprávnění Základní služby.

Příloha B

IBM poskytuje pro IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout padesát procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
<90 %	50 %

* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 440 minut za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 440 minut Odstávky = 42 760 minut <hr/> Celkem 43 200 minut	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5% pro 98,9% dostupnost během smluvního měsíčního období
--	--