

IBM-ovi 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/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 Klijent prihvaća Uvjete 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 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. 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.

4. Opcije trajanja i obnavljanja

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

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 omogući u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih 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 odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
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 upotrebljiva 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

Klijent može dodijeliti pristup za IBM SaaS vanjskim korisnicima. Klijent je odgovoran za te vanjske korisnike, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sve zahtjeve vanjskih korisnika vezane uz IBM SaaS ili b) sve pogrešne upotrebe IBM SaaS-a od strane tih vanjskih korisnika.

6.2 Virtualna privatna mreža (Virtual Private Network - VPN)

Klijent može koristiti softversku VPN vezu za sigurno povezivanje s IBM SaaS-om. Informacije o VPN-u dostavit će se na Klijentov zahtjev u pisanom obliku.

6.3 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.

6.4 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća 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 podatke 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 podatke 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 s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

6.5 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 podatke 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 virtualna privatna infrastruktura
 - Replikacija proizvodnih podataka na sekundarnu lokaciju kao podrška za obnavljanje od katastrofe
 - Do 4 TB izlazne pojasne širine; viša pojasna širina se navodi posebno
 - Nadgledanje proizvodne okoline 24 sata na dan, 7 dana u tjednu, šifriranje podataka tijekom prijenosa i u mirovanju, skeniranje virusa, usluge otkrivanja upada/testiranja penetracije, softverske zakrpe i softverske nadogradnje (usluge migracije podataka ili aktivnosti potrebne za prilagođene konfiguracije ili proširenja naplaćuju se zasebno)
 - Active Directory integracija
- Uključene opcije: (Microsoft Active Directory ili IBM Tivoli Directory Server)
- Provjera ovlaštenja za IBM SaaS LDAP Server se replicira natrag na lokalni LDAP Klijenta:
 - Osiguranje (Samo za čitanje) kontrolera domene u IBM SaaS-u koji je u domeni Klijenta.
 - Klijent upravlja svim pristupima krajnjeg korisnika u cloud okolinu (grupe, ID-i, pristup).
 - Puna Admin prava za Klijenta
 - Provjera identiteta na IBM SaaS LDAP poslužitelju gdje Klijent upravlja korisnicima (nije u domeni Klijenta).
 - Usmjeravanje na lokalni kontroler domene Klijenta radi provjere identiteta:
 - Moguće implikacije performanse
 - Provjera identiteta za života sesije

Druge konfiguracije (npr. ručna ili skriptni isječci LDAP direktorija datoteka u IBM SaaS; opcije federacije uključujući SAML, MS federalne usluge ili druge) navedene su odijeljeno.

Prilagođena primjena rješenja, konfiguracija i integracijske usluge su dostupni za dodatna zaduženja u sklopu izjave o radu.

2. Potrebna ovlaštenja

Klijent mora kupiti pretplatu za Ponudu osnovnih usluga kao što je definirano u nastavku.

2.1 Ovlaštenje osnovne ponude usluge

Svaka osnovna ponuda predstavlja kapacitet za obradu određene količine podataka i korisničkih operacija kao što je opisano niže. Opisi kapaciteta predstavljaju smjernice koje će pomoći Klijentu da izabere odgovarajuću konfiguraciju za planirana radna opterećenja, s time da stvarni rezultati mogu biti drugačiji ovisno o značajkama klijenta.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Bronze konfiguracija je namijenjena za podršku do 30 000 novih predmeta na godinu. Ovaj tip postavljanja će obično podržavati uzimanje i pohranjivanje do 500 dokumenta predmeta proizvoda na dan i do 50 stručnjaka koji istovremeno rade i dnevno rješavaju do 200 predmeta.
- Bronze konfiguracija pruža 1TB pohrane; dodatno pravo na pohranu se može odvojeno kupiti.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- Silver konfiguracija je namijenjena za podršku do 300 000 novih predmeta na godinu. Ovaj tip postavljanja će obično podržavati uzimanje i pohranjivanje do 20 000 dokumenta predmeta proizvoda na dan i do 250 stručnjaka koji istovremeno rade i dnevno rješavaju do 1 000 predmeta.
- Silver konfiguracija pruža 1TB pohrane; dodatno pravo na pohranu se može odvojeno kupiti.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- Gold konfiguracija je namijenjena za podršku do 750 000 novih predmeta na godinu. Ovaj tip postavljanja će obično podržavati uzimanje i pohranjivanje do 50 000 dokumenta predmeta proizvoda na dan i do 1 000 stručnjaka koji istovremeno rade i dnevno rješavaju do 2 500 predmeta.
- Gold konfiguracija pruža 3TB pohrane; dodatno pravo na pohranu se može odvojeno kupiti.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Platinum konfiguracija je namijenjena za podršku do 3 000 000 novih predmeta na godinu. Ovaj tip postavljanja će obično podržavati uzimanje i pohranjivanje do 200 000 dokumenta predmeta proizvoda na dan i 5 000 stručnjaka koji aktivno rade i dnevno rješavaju do 10 000 predmeta.
- Platinum konfiguracija pruža 5TB pohrane; dodatno pravo na pohranu se može odvojeno kupiti.

3. Opcijska ovlaštenja

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Ako Klijent premaši TB pohrane uključen u izabranu konfiguraciju, Klijent mora kupiti dodatno pravo.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Klijent može kupiti posebnu instancu za potrebe testiranja i razvoja. Ta se razvojna okolina ne smije koristiti u proizvodnim uvjetima.

- a. Konfiguracija ne-proizvodne okoline je iste veličine kao Bronze konfiguracija.
- b. Ne-proizvodna okolina ne pruža visoku dostupnost ili obnavljanje od katastrofe.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Klijent može nadograditi izabranu virtualnu privatnu okolinu na privatnu infrastrukturu pojedinačnog zakupca. Ovo uključuje do 20 TB izlazne pojasne širine; viša pojasna širina se navodi posebno.

4. Klasifikacija podataka

Prema klasifikaciji podataka u ovom rješenju podaci se klasificiraju kao osjetljivi podaci klijenta. IBM će surađivati s klijentom kako bi ispunio druge regulatorne obveze kada to Klijent zatraži za određeno radno opterećenje, što može utjecati na arhitekturu rješenja i naknade za uslugu. Zaštita podataka temelji se na šifriranju čitavog diska u skladu sa standardom FIPS 1402 razina 1.

5. 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	<ul style="list-style-type: none">• 4 uzastopna sata kada se kupi sekundarno, ekvivalentno Base Service pravo.• Najmanje 24 uzastopna sata, ako se ne kupi sekundarno Base Service pravo.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

1. Odobrenja dostupnosti

Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 unutar 24 sata od trenutka kada prvi put shvati da postoji događaj koji ima utjecaja na dostupnost IBM SaaS-a. Klijent mora u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod bilo kakve dijagnoze problema i rješavanja.

Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar tri radna dana nakon završetka ugovornog mjeseca. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti 50 posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%. IBM će Klijentu izravno omogućiti popust.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s 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 98,9% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
--	---