

IBM Case Manager on Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS (Szoftver mint Szolgáltatás)

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabási egység alapján érhető el.

- Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.
- Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes olyan Példányához, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.
- Terabájt** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Egy Terabájt 2 40. hatványának megfelelő számú bájtot jelent. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Terabájtok teljes számát.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

4. Előfizetési időszak és Megújítási lehetőségek

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS e-mailben és támogatási portálon keresztül nyújtott technikai támogatása az Ügyfél rendelkezésére áll. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek (ToU) ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás Támogatási kézikönyve ismerteti.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában (7x24)
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kisebbs mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

6. Az IBM SaaS, Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

6.1 Külső Felhasználói hozzáférés

Az Ügyfél hozzáférést biztosíthat az IBM SaaS ajánlathoz külső felhasználók számára. Az Ügyfél felelősséget vállal ezen külső felhasználókért, nem kizárólagosan beleértve a) a külső felhasználók által az IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban benyújtott kártérítési igényeket, valamint b) az ezen külső felhasználók általi, az IBM SaaS ajánlattal való visszaélést.

6.2 Virtuális magánhálózat (VPN)

Az Ügyfél szoftveres VPN-kapcsolatot használhat, hogy biztonságosan csatlakozzon az IBM SaaS rendszerhez. A VPN hálózatról az Ügyfél írásbeli kérésére biztosítunk információt.

6.3 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS Felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, az Ügyfélnek és az IBM Felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag az Ügyfél és a harmadik féltől származó webhely vagy szolgáltatás között jön létre. Az IBM semmilyen szavatosságot nem vállal és semmilyen nyilatkozatot nem tesz ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és semmilyen felelősséget nem vállal ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekért vagy szolgáltatásokért.

6.4 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

6.5 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

„A” Függelék

Az IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) a tartalmak, folyamatok és a tudásmunkások munkájának egységesítésével kedvezőbb eseteredményeket biztosít felügyelt felhőalapú környezetben.

1. A Szolgáltatás áttekintése

Az IBM Case Manager on Cloud a következőket nyújtja:

- IBM Content Navigator a speciális esetkezelési alkalmazások elérése érdekében
 - Tartalomközpontú esetkezelés, amellyel a tudásmunkások és az üzleti elemzők a következőket tehetik:
 - A Case Builder használata az új esetmegoldások gyors és egyszerű tervezése és kipróbálása érdekében.
 - A biztosított OOTB megoldási mintasablonok használata.
 - Esettulajdonságok, felhasználói szerepkörök, postaládák, dokumentumtípusok, oldal- és adatelrendezések létrehozása és felügyelete.
 - Beágyazott üzleti szabályok alkalmazása, amely a Case Manager Builder környezeten belül könnyebb telepítést tesz lehetővé.
 - Esetfeladatok és azok támogató munkafolyamatainak létrehozása.
 - A Case Client futtatókörnyezet használata a Case Builder által létrehozott megoldások megjelenítéséhez.
 - A Content Navigator eszközön alapuló biztosított felhasználói felület hozzáférése.
 - Az esetadminisztrátor hozzáférése a megoldások telepítése és kezelése érdekében.
 - Case Monitor és Case Analyzer az esetek aktuális és előzményjelentéseinek biztosítása érdekében.
 - Az esetek és tartalmak alapján biztosított API-k hozzáférése a megoldások kibővítése érdekében.
 - A Case Foundation teljes, korlátlan használata aktív tartalmak biztosítása és az esetek munkafolyamat-kezelése érdekében.
 - A FileNet Content Manager és ECM-tárának teljes, korlátlan használata.
 - Biztonságos virtuális privát infrastruktúra
 - A termelési adatok replikálása másodlagos célhelyre a vészhelyreállítás támogatása érdekében
 - Akár 4 TB kimenő sávszélesség; a nagyobb sávszélességekre külön ajánlat vonatkozik
 - A termelési környezet megfigyelése a hét minden napján, napi 24 órában, adattitkosítás az átvitel és tárolás során, víruskeresés, behatolásészlelési/behatolásteresztelési szolgáltatások, szoftverjavítások és szoftverfrissítések (az egyéni konfigurációkhoz és bővítésekhez szükséges adatáttelepítési szolgáltatásokra vagy tevékenységekre külön ajánlat vonatkozik)
 - Active Directory-integráció
- Választható opciók: (Microsoft Active Directory vagy IBM Tivoli Directory Server)
- Hitelesítés az IBM SaaS LDAP-kiszolgálóján az Ügyfél helyszíni LDAP-kiszolgálójára való visszareplikálással:
 - Az ügyféltartományban lévő IBM SaaS ajánlathoz (írásvédett) tartományvezérlő biztosítása.
 - Az ügyfél kezeli a felhőalapú környezet összes végfelhasználói hozzáférését (a csoportokat, az azonosítókat és a hozzáférést).
 - Teljes rendszergazdai jogosultságok az Ügyfél számára
 - Hitelesítés az IBM SaaS LDAP-kiszolgálóján, ahol az Ügyfél a felhasználókat kezeli (nem az ügyféltartományban).

- Az Ügyfél helyszíni tartományvezérlőjére mutató hitelesítéshez:
 - Potenciális következmények a teljesítményre nézve
 - A hitelesítés a munkamenet élettartamáig érvényes

A többi konfigurációra külön ajánlat vonatkozik (például az LDAP-fájlkönyvtárak kézi vagy parancsfájlalapú kivonatai az IBM SaaS számára; összevonási lehetőségek, többek között az SAML, az MS összevonási szolgáltatások és egyébek).

Egyéni megoldásmegvalósítási, konfigurációs és integrációs szolgáltatások érhetőek el további díjfizetés ellenében külön munkaleírás keretében.

2. Szükséges jogosultságok

Az Ügyfélnek alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó előfizetést kell vásárolnia az alábbiakban meghatározottak szerint.

2.1 Az alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó jogosultság

Minden egyes alapszintű ajánlat bizonyos mennyiségű adat és felhasználói művelet feldolgozási kapacitását tartalmazza az alábbiakban meghatározottak szerint. A kapacitási leírások útmutatások, amelyek segítenek az Ügyfélnek kiválasztani a megfelelő konfigurációt a kívánt munkaterhelésekhez, a tényleges eredmények a használatától függően eltérhetnek.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- A Bronze konfiguráció évente legfeljebb 30 000 új esetet támogat. Ez a telepítéstípus általában legfeljebb napi 500 esetműtermék-dokumentum bevitelét és tárolását támogatja, valamint legfeljebb 50 egy időben tevékenykedő, elméleti tudással rendelkező dolgozó, akik legfeljebb napi 200 esetet végezhetnek el.
- A Bronze konfiguráció 1 TB tárhelyet nyújt; további tárolási jogosultság külön vásárolható.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- A Silver konfiguráció évente legfeljebb 300 000 új esetet támogat. Ez a telepítéstípus általában legfeljebb napi 20 000 esetműtermék-dokumentum bevitelét és tárolását támogatja, valamint legfeljebb 250 egy időben tevékenykedő, elméleti tudással rendelkező dolgozó, akik legfeljebb napi 1000 esetet végezhetnek el.
- A Silver konfiguráció 1 TB tárhelyet nyújt; további tárolási jogosultság külön vásárolható.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- A Gold konfiguráció évente legfeljebb 750 000 új esetet támogat. Ez a telepítéstípus általában legfeljebb napi 50 000 esetműtermék-dokumentum bevitelét és tárolását támogatja, valamint legfeljebb 1000 egy időben tevékenykedő, elméleti tudással rendelkező dolgozó, akik legfeljebb napi 2500 esetet végezhetnek el.
- A Gold konfiguráció 3 TB tárhelyet nyújt; további tárolási jogosultság külön vásárolható.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- A Platinum konfiguráció évente legfeljebb 3 000 000 új esetet támogat. Ez a telepítéstípus általában legfeljebb napi 200 000 esetműtermék-dokumentum bevitelét és tárolását támogatja, valamint 5000 aktívan tevékenykedő elméleti tudással rendelkező dolgozó, akik legfeljebb napi 10 000 esetet végezhetnek el.
- A Platinum konfiguráció 5 TB tárhelyet nyújt; további tárolási jogosultság külön vásárolható.

3. Választható jogosultságok

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Ha az Ügyfél túllépi a kiválasztott konfiguráció által biztosított tárhely mennyiségét, további jogosultságot kell vásárolnia.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Az Ügyfél külön példányokat vásárolhat tesztelési és fejlesztési célokhoz. Ez a fejlesztési környezet nem használható termelési célokra.

- A nem termelési környezet konfigurációjának a mérete a Bronze konfigurációéval egyezik meg.
- A nem termelési környezet nem nyújt magas szintű rendelkezésre állást vagy vészhelyreállítást.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Az Ügyfél a kiválasztott virtuális privát környezetet egybérlős privát infrastruktúrára frissítheti. Ez akár 20 TB kimenő sávszélességet tartalmaz; a nagyobb sávszélességekre külön ajánlat vonatkozik.

4. Adatbesorolás

A jelen megoldás adatbesorolásának alapbeállítása szerint a besorolt adatok az ügyfél bizalmas adatainak minősülnek. Az IBM az ügyféllel együttműködve az egyéb szabályozási követelményeknek való megfelelést is lehetővé teheti, ha az Ügyfél a kívánt munkaterhelés tekintetében igényli azt, és ez hatással lehet a megoldás architektúrájára és a szolgáltatási díjakra. Az összes adatot az FIPS 1402 1. szinttel kompatibilis, teljes lemezes titkosítás védi.

5. Üzletmenet-folytonosság

Az IBM SaaS az alábbi üzletmenet-folytonossági célkitűzések támogatására van kialakítva. Az üzletmenet-folytonossági célkitűzések segítenek a katasztrófák után a szervezetek kritikus üzleti funkcióinak minimális adatvesztéssel, ésszerű időtartamon belüli visszaállításában az elsődleges számítási központban. Amennyiben azt határozzák meg, hogy az elsődleges számítási központban bekövetkező incidens esetén a másodlagos központ vegye át a feladatokat, az IBM vállalja az üzletmenet-folytonossági tervek és a kapcsolódó tevékenységek végrehajtását az alábbi helyreállítási célkitűzések teljesítése érdekében.

Üzletmenet-folytonossági célkitűzések	
Adatvesztési tűrés	4 óra
A kieséstől az újraindításig eltelt idő	<ul style="list-style-type: none">• 4 egymást követő óra másodlagos, egyenértékű alapszintű szolgáltatási jogosultság vásárlásakor.• Legalább 24 egymást követő óra, ha nem lett másodlagos alapszintű szolgáltatási jogosultság vásárolva.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

„B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlatához a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást. Az SLA csak az Ügyfél számára érhető el, és csak a termelési célú környezetekben való használatra vonatkozik.

1. Rendelkezésre-állási Jóváírás

Az Ügyfélnek naplójánia kell egy 1. súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az az Ügyfél először észlelte az esemény az IBM SaaS igénybevételére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való nem megfeleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni. A jogos SLA-követelések visszatérítése az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás formájában történik, amelynek összege attól az időtartamtól függ, amíg az IBM SaaS termelési célú rendszerfeldolgozása nem volt elérhető („Állásidő”). Az Állásidő az esemény az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét; az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat; az Ügyféltől vagy harmadik féltől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat; a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat; vagy az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket. Az IBM a lehető legnagyobb mértékű visszatérítést alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban az IBM SaaS összesített rendelkezésre állásának megfelelően, az alábbi táblázat szerint. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett visszatérítések összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 50 százalékát.

2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során	Visszatérítés (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Üzleti Partnertől szerezte be, a havi előfizetési díj számítása az IBM SaaS ajánlat éppen érvényes listaárának 50%-a alapján lesz kiszámítva a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra vonatkozóan. Az IBM a visszatérítést közvetlenül az Ügyfél számára teszi elérhetővé.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 440 perc Állásidő egy szerződéses hónap során

<p>43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban – 440 perc Állásidő = 42 760 perc</p> <hr/> <p>összesen 43 200 perc</p>	<p>= 5% Rendelésreállási Jótételezés 98,9%-os rendelésre állásért egy szerződéses hónap során</p>
---	---