

„IBM Case Manager on Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- „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. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente.

- Igaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Igaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Igaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- Terabaitas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Terabaitas yra 2 pakelta keturiasdešimtuoju laipsniu baitų. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Terabaitų, apdorojamų naudojant „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytų Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

4. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„IBM SaaS“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „IBM SaaS“ atnaujinama automatiškai, nuolat pratęsiant, ar nutraukiama pasibaigus terminui.

Atnaujinant automatiškai, jei Klientas nepateikia prašymo neatnaujinti raštu mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos datos, „IBM SaaS“ automatiškai atnaujinama TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „IBM SaaS“ bus nuolat pasiekama skaičiuojant mėnesiais, kol Klientas prieš 90 dienų raštu pateiks pranešimą apie nutraukimą. Praėjus šiam 90 dienų laikotarpiui, „IBM SaaS“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

5. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu ir po to, kai IBM praneša Klientui, kad suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu ir palaikymo portale. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį Techninio palaikymo, laikoma „IBM SaaS“ dalimi, todėl jai taikomos šios NS. Techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, internetines pranešimo apie problemą sistemas ir kitas techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove).

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Išimtinai apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Išorinio vartotojo prieiga

Klientas gali pasirinkti suteikti išoriniams vartotojams prieigą prie „IBM SaaS“. Klientas yra atsakingas už šiuos išorinius vartotojus, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokias su „IBM SaaS“ susijusias išorinių vartotojų pretenzijas, b) bet kokį šių išorinių vartotojų piktnaudžiavimą „IBM SaaS“.

6.2 Virtualus privatusis tinklas (VPN)

Klientas gali pasirinkti naudoti programinės įrangos VPN ryšį, norėdamas saugiai prisijungti prie „IBM SaaS“. Informacija apie VPN teikiama Klientui pateikus prašymą raštu.

6.3 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Jeigu Klientas arba „IBM SaaS“ vartotojas perduoda Turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „IBM SaaS“ nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir IBM vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų tokį Turinio perdavimą, tačiau tai yra išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies žiniatinklio svetainės arba tarnybos sąveika. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų ir nepriims jokių įsipareigojimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

6.4 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jūsų darbuotojų ir rangovų) rinkti su „IBM SaaS“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „IBM SaaS“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) glaudžiau bendradarbiauti su Klientu. Klientas

patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

6.5 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą kaip pagrindinę naudojimo vietą nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

A priedas

„IBM Case Manager for Cloud“ („IBM SaaS“) skirta sujungti turinį, procesus ir informacijos apdorojimo specialistus, siekiant užtikrinti geresnius rezultatus valdomoje debesų kompiuterijos aplinkoje.

1. Paslaugos apžvalga

„IBM Case Manager on Cloud“ suteikia:

- „IBM Content Navigator“ prieigą prie išplėstinių atvejų valdymo taikomųjų programų
 - Naudodami turiniui skirtas atvejų valdymo priemones, informacijos apdorojimo specialistai arba verslo analitikai gali:
 - Naudodami „Case Builder“ greitai ir paprastai kurti ir išbandyti naujus atvejų sprendimus.
 - Naudoti pateiktus OOTB pavyzdinius sprendimų šablonus.
 - Kurti ir tvarkyti atvejų ypatybes, vartotojų vaidmenis, gaunamų aplankus, dokumentų tipus, puslapio ir duomenų vizualinius maketus.
 - Taikyti įdėtąsias verslo taisykles, kurios leidžia lengviau kurti „Case Manager Builder“ aplinkoje.
 - Kurti atvejų užduotis ir jų vidinius darbo srautus.
 - Naudoti „Case Client“ vykdymą sprendimams, sukurtiems naudojant „Case Builder“, rodyti.
 - Pasiiekti „Content Navigator“, pagrįstą pateikta UI.
 - Gauti atvejų administratoriaus prieigą, leidžiančią diegti ir tvarkyti sprendimus.
 - Naudoti „Case Monitor“ ir „Case Analyzer“ pateikiant esamų ir istorinių atvejų ataskaitas.
 - Pasiiekti atvejo ir turinio pateiktas API, skirtas sprendimams išplėsti.
 - Naudoti „Case Foundation“ be apribojimų ir tvarkyti aktyvų turinį ir atvejų darbo eigas.
 - Gauti prieigą prie viso, neapriboto „FileNet Content Manager“ ir jos ECM saugyklos.
 - Saugią, virtualią, privačią infrastruktūrą. Gamybos duomenų replikavimą antrinėje vietoje, kad būtų užtikrintas avarinis atkūrimas.
 - Iki 4 TB siunčiamų duomenų pralaidumą. Už didesnę pralaidumą taikoma atskira kaina.
 - Gamybinės aplinkos stebėjimo visą parą (24x7), duomenų šifravimo transportuojant ir ramybės būsenoje, virusų žvalgymo, įsibrovimų aptikimo / prasiskverbimo testavimo paslaugas, programinės įrangos pataisas ir programinės įrangos versijų naujinimus (esant pasirinktinėms konfigūracijoms arba atskirai siūlomiems plėtiniais, reikalingos duomenų perkėlimo paslaugos arba veiksmai).
 - „Active Directory“ integravimas.
Įtrauktos parinktys: („Microsoft Active Directory“ arba „IBM Tivoli Directory Server“)
 - Autentifikavimas „IBM SaaS“ LDAP serveryje, replikuojant atgal į vietinį Kliento LDAP:
 - Kliento domene esančioje „IBM SaaS“ teikiamas (tik skaityti skirtas) domeno valdiklis.
 - Klientas valdo visą galutinių vartotojų prieigą prie debesies aplinkos (grupes, ID, prieigą).
 - Klientui suteikiamos visos Administratoriaus teisės.
 - Autentifikacija „IBM SaaS“ LDAP serveryje, kuriame Klientas valdo vartotojus (ne Kliento domene).
 - Nukreipimas į vietinį Kliento domeno valdiklį autentifikuoti:
 - Galimas poveikis našumui.
 - Autentifikuojama visam seanso laikotarpiui.
- Kitos atskirai siūlomos konfigūracijos (pvz., neautomatiniu būdu gautos arba iš anksto parengtos į „IBM SaaS“ perduodamos LDAP failų katalogo ištraukos, jungimo galimybės, įskaitant SAML, „MS Federation Services“ ir kt.).

Pasirinktines sprendimo diegimo, konfigūravimo ir integravimo paslaugos teikiamos už papildomą mokestį pagal darbų aprašą.

2. Reikalingos teisės

Klientas privalo įsigyti Pagrindinių paslaugų pasiūlymo prenumeratą, kaip apibrėžta toliau.

2.1 Pagrindinių paslaugų pasiūlymo teisės

Kiekviename pagrindiniame pasiūlyme apibrėžiama geba apdoroti tam tikrą duomenų ir vartotojo operacijų kiekį, kaip aprašyta toliau. Gebos aprašai padeda Klientui pasirinkti atitinkamą numatytųjų darbo krūvių konfigūraciją. Faktiniai rezultatai gali skirtis, atsižvelgiant į Kliento specifiką.

2.1.1 „IBM Case Manager Bronze 2.0“

- „Bronze“ konfigūracija palaiko iki 30 000 naujų atvejų per metus. Šio tipo sprendimas paprastai leidžia per dieną apdoroti ir išsaugoti iki 500 atvejų artefaktų dokumentų bei palaiko iki 50 vienu metu dirbančių informacijos specialistų, apdorojančių ir užbaigiančių iki 200 atvejų per dieną.
- „Bronze“ konfigūracija teikia 1 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomos saugyklos teises.

2.1.2 „IBM Case Manager Silver 2.0“

- „Silver“ konfigūracija palaiko iki 300 000 naujų atvejų per metus. Šio tipo sprendimas paprastai leidžia per dieną apdoroti ir išsaugoti iki 20 000 atvejų artefaktų dokumentų bei palaiko iki 250 vienu metu dirbančių informacijos specialistų, apdorojančių ir užbaigiančių iki 1000 atvejų per dieną.
- „Silver“ konfigūracija teikia 1 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomos saugyklos teises.

2.1.3 „IBM Case Manager Gold 2.0“

- „Gold“ konfigūracija palaiko iki 750 000 naujų atvejų per metus. Šio tipo sprendimas paprastai leidžia per dieną apdoroti ir išsaugoti iki 50 000 atvejų artefaktų dokumentų bei palaiko iki 1 000 vienu metu dirbančių informacijos specialistų, apdorojančių ir užbaigiančių iki 2 500 atvejų per dieną.
- „Gold“ konfigūracija teikia 3 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomos saugyklos teises.

2.1.4 „IBM Case Manager Platinum 2.0“

- „Platinum“ konfigūracija palaiko iki 3 000 000 naujų atvejų per metus. Šio tipo sprendimas paprastai leidžia per dieną apdoroti ir išsaugoti iki 200 000 atvejų artefaktų dokumentų bei palaiko iki 5 000 vienu metu dirbančių informacijos specialistų, apdorojančių ir užbaigiančių iki 10 000 atvejų per dieną.
- „Platinum“ konfigūracija teikia 5 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomos saugyklos teises.

3. Pasirenkamos teisės

3.1 „IBM Case Manager Storage Add-On 2.0“

Jei Klientas viršija į pasirinktą konfigūraciją įtrauktos saugyklos TB skaičių, Klientas turi įsigyti papildomas teises.

3.2 „IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0“

Klientas gali įsigyti atskirą egzempliorių, skirtą tikrinimo ir kūrimo tikslams. Šios kūrimo aplinkos negalima naudoti gamybos tikslams.

- a. Ne gamybos aplinkos konfigūracija yra tokio paties dydžio kaip „Bronze“ konfigūracija.
- b. Ne gamybos aplinkoje neužtikrinamas geras pasiekiamumas arba avarinis atkūrimas.

3.3 „IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0“

Klientas gali atnaujinti pasirinktos virtualios privačios aplinkos versiją į vieno kliento privačią infrastruktūrą. Tai apima iki 20 TB siunčiamų duomenų pralaidumą. Už didesnį pralaidumą taikoma atskira kaina.

4. Duomenų klasifikavimas

Šio sprendimo duomenų klasifikavimas šiuos duomenis priskiria kaip kliento slaptą informaciją. Klientui pageidaujant, IBM kartu su klientu aptars kitus numatytam darbo krūviui taikomus teisės aktų reikalavimus, kurie gali turėti įtakos sprendimo architektūrai ir paslaugos mokesčiams. Visi duomenys yra apsaugoti naudojant FIPS 1402 1 lygį atitinkantį viso disko šifravimą.

5. Verslo tęstinumas

„IBM SaaS“ konfigūruota palaikyti toliau apibrėžtus verslo tęstinumo tikslus. Verslo tęstinumo tikslai padeda užtikrinti, kad svarbiausių organizacijos verslo funkcijos operacinės būseną bus atkurta praradus minimalų duomenų kiekį, per pagrįstai trumpą laiko tarpą po avarijos pagrindinėje duomenų apdorojimo vietoje. Nustačius, kad avarija pagrindinėje duomenų apdorojimo vietoje duoda pagrindą permesti į antrinę vietą, IBM pradeda vykdyti verslo tęstinumo planus ir susijusias veiklas, skirtas toliau pasiekti nurodytiems atkūrimo tikslams.

Verslo tęstinumo tikslai	
Atkūrimo taško tikslas	4 valandos
Atkūrimo laiko tikslas	<ul style="list-style-type: none">• 4 valandos iš eilės, kai įsigyta antrinė, atitinkama Pagrindinės paslaugos teisė.• Bent 24 valandos iš eilės, jei neįsigyta nė viena antrinė Pagrindinės paslaugos teisė.

IBM Naudojimo sąlygos – Paslaugų lygio sutartis

B priedas

IBM užtikrina toliau nurodytus „IBM SaaS“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekama Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

1. Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „IBM SaaS“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek galėdamas, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „IBM SaaS“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „IBM SaaS“ atstatoma. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „IBM SaaS“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti 50 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „IBM SaaS“ dalies.

2. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
<95 %	25 %
<90 %	50 %

* Jei „IBM SaaS“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokeskis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „IBM SaaS“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 440 Prastovų min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 440 minučių Prastova = 42 760 minučių</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,9 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį</p>
---	---