

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 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. 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.

4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

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

Clientul poate alege să acorde unor utilizatori externi acces la IBM SaaS. 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 Virtual Private Network (VPN)

Clientul poate selecta utilizarea unei conexiuni VPN software pentru conectarea securizată la IBM SaaS. Informațiile privind VPN vor fi furnizate în urma unei solicitări scrise din partea Clientului.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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 privată virtuală sigură pentru replicarea datelor de producție într-o locație secundară, ca suport pentru recuperarea după dezastru
- Lățime de bandă de până la 4 TB; o lățime de bandă mai mare este cotate separat
- Asigură monitorizarea mediului de producție 24x7, criptarea datelor dinamice și statice, scanarea pentru detectarea virușilor, servicii de detectare a intruziunii și de testare a penetrării, patch-uri software și upgrade-uri de software (servicii sau activități de migrare a datelor, necesare pentru configurații personalizate sau extensii cotate separat)
- Integritate Active Directory

Opțiuni Include: (Microsoft Active Directory sau IBM Tivoli Directory Server)

 - Autentificare cu IBM SaaS LDAP Server, cu replicare la Clientul LDAP on-premise:
 - Furnizarea unui controller de domeniu (numai citire) în oferta IBM SaaS aflată în domeniul Clientului.
 - Clientul gestionează întregul acces al utilizatorului final la mediul cloud (grupuri, ID-uri, acces).
 - Drepturi de administrator complete pentru Client
 - Autentificarea la serverul LDAP IBM SaaS pe care Clientul gestionează utilizatorii (nu în domeniul Clientului).
 - Indicarea controller-ului de domeniu al Clientului on-premise pentru autentificare:
 - Posibile implicații privind performanța
 - Autentificare pentru durata de viață a sesiunii

Alte configurații (de exemplu, extrase manuale sau bazate pe script din directorul de fișiere LDAP în IBM SaaS; opțiuni de federalizare cu SAML, MS Federation Services și altele), cotate separat.

Serviciile personalizate de implementare, configurare și integrare a soluției sunt disponibile pentru un tarif suplimentar, în baza unui ordin de lucru.

2. Drepturi Necesare

Clientul trebuie să achiziționeze un abonament pentru oferta de serviciu de bază, după cum este definită mai jos.

2.1 Drept de Utilizare pentru Oferta de Serviciu de Bază

Fiecare ofertă de bază reprezintă capacitatea de a procesa o anumită cantitate de date și operații de utilizator, după cum se detaliază mai jos. Descrierile de capacitate au scopul de a oferi indicații care să ajute Clientul la selectarea unei configurații pentru încărcările de lucru vizate, dar rezultatele pot varia în funcție de utilizare.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Configurația Bronze asigură suportul pentru până la 30.000 de cazuri noi per an. De obicei, acest tip de implementare asigură suport pentru arhivarea și stocarea a până la 500 de documente de artefacte de caz pe zi și activitatea concurentă a până la 50 de lucrători în domeniul informațiilor, pentru finalizarea a 200 de cazuri pe zi.
- Configurația Bronze asigură un spațiu de stocare de 1 TB; pot fi cumpărate drepturi de stocare suplimentare, separat.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- Configurația Silver asigură suportul pentru până la 300.000 de cazuri noi per an. De obicei, acest tip de implementare asigură suport pentru arhivarea și stocarea a până la 20.000 de documente de artefacte de caz pe zi și activitatea concurentă a până la 250 de lucrători în domeniul informațiilor, pentru finalizarea a 1.000 de cazuri pe zi.
- Configurația Silver asigură un spațiu de stocare de 1 TB; pot fi cumpărate drepturi de stocare suplimentare, separat.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- Configurația Gold asigură suportul pentru până la 750.000 de cazuri noi per an. De obicei, acest tip de implementare asigură suport pentru arhivarea și stocarea a până la 50.000 de documente de artefacte de caz pe zi și activitatea concurentă a până la 1.000 de lucrători în domeniul informațiilor, pentru finalizarea a 2.500 de cazuri pe zi.
- Configurația Gold asigură un spațiu de stocare de 3 TB; pot fi cumpărate drepturi de stocare suplimentare, separat.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Configurația Platinum asigură suportul pentru până la 3.000.000 de cazuri noi per an. De obicei, acest tip de implementare asigură suport pentru arhivarea și stocarea a până la 200.000 de documente de artefacte de caz pe zi și activitatea a până la 5.000 de lucrători în domeniul informațiilor, pentru finalizarea a 10.000 de cazuri pe zi.
- Configurația Platinum asigură un spațiu de stocare de 5 TB; pot fi cumpărate drepturi de stocare suplimentare, separat.

3. Drepturi de Utilizare Opționale

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

În cazul în care Clientul depășește spațiul de stocare asigurat de configurația selectată, poate cumpăra drepturi de utilizare suplimentare.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Clientul poate cumpăra o instanță separată pentru scopuri legate de testare și dezvoltare. Acest mediu de dezvoltare nu poate fi utilizat pentru scopuri legate de producție.

- a. Configurația mediului non-producție este dimensionată la fel ca pentru configurația Bronze.
- b. Mediul non-producție nu asigură disponibilitatea înaltă sau recuperarea după dezastru.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Clientul poate realiza upgrade-ul de la un mediu privat virtual selectat la o infrastructură privată single-tenant. Aceasta include o lățime de bandă de până la 20 TB; o lățime de bandă mai mare este cotate separat.

4. Clasificarea Datelor

Pentru această soluție, în mod implicit, datele sunt clasificate ca fiind sensibile pentru client. IBM, în colaborare cu Clientul, va satisface și alte cerințe legate de reglementări, atunci când Clientul solicită aceasta pentru încărcarea de lucru vizată, ceea ce poate duce la modificarea arhitecturii soluției și a tarifelor pentru servicii. Toate datele sunt protejate utilizând criptarea completă de disc, compatibilă cu Nivelul 1 FIPS 1402.

5. Continuitatea activității întreprinderii

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	<ul style="list-style-type: none">• 4 ore consecutive, când este cumpărat un drept Serviciu de Bază secundar, echivalent.• Cel puțin 24 de ore consecutive, dacă nu este cumpărat un drept Serviciu de Bază secundar.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 50% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 440 de minute Timp de Nefuncționare în luna 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 disponibilitate de 98,9% în luna contractată
--	--