

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Case Manager on Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe platobnej metriky uvedenej v Transakčnom dokumente.

- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému sa udelí prístup k službe IBM SaaS, a to ľubovoľným spôsobom, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a ľubovoľnými prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- Terabajt** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Terabajt je 2 na 40-tu bajtov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Terabajtov spracovaných v službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

4. Obdobie a voľby obnovenia

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, kým Zákazník neposkytne oznámenie o vypovedaní aspoň 90-dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

5. Technická podpora

Počas Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, sa bude Zákazníkovi poskytovať technická podpora pre službu IBM SaaS prostredníctvom e-mailov a portálu podpory. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v príručke k podpore služby IBM Software as a Service.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Prístup zo strany externých užívateľov

Zákazník sa môže rozhodnúť poskytnúť Externým užívateľom prístup k službe IBM SaaS. Za týchto Externých užívateľov bude niesť zodpovednosť Zákazník a to vrátane, ale bez obmedzenia na, a) akýchkoľvek nárokov zo strany Externých užívateľov súvisiacich so službou IBM SaaS alebo b) zneužitia služby IBM SaaS zo strany Externých užívateľov.

6.2 Virtuálna súkromná sieť (VPN)

Zákazník sa môže rozhodnúť, že bude využívať softvérové pripojenie VPN na účely bezpečného pripojenia k službe IBM SaaS. Informácie o pripojení k sieti VPN sa Zákazníkovi poskytnú na základe písomnej žiadosti.

6.3 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS poskytnú IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, pričom tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými lokalitami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.4 Súbory cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôbenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

6.5 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

Príloha A

Služba IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) bola navrhnutá tak, aby zjednotila obsah, procesy a vedomostných pracovníkov a zabezpečila tak dosahovanie lepších výsledkov pri vyšetřovaní prípadov v riadenom cloudovom prostredí.

1. Prehľad služby

IBM Case Manager on Cloud:

- Poskytuje aplikáciu IBM Content Navigator umožňujúcu prístup k aplikáciám na rozšírenú správu prípadov
- Umožňuje správu prípadov zameranú na obsah, ktorá umožňuje vedomostným pracovníkom alebo obchodným analytikom:
 - Rýchlo a jednoducho navrhovať a testovať nové riešenia správy prípadov v aplikácii Case Builder
 - Používať poskytnuté vzorové šablóny riešení OOTB
 - Vytvárať a udržiavať vizuálne rozloženia vlastností prípadov, rolí užívateľov, zoznamov úloh, typov dokumentov, stránok a údajov
 - Využívať vložené podnikové pravidlá umožňujúce jednoduchší vývoj aplikácií v rámci prostredia aplikácie Case Manager Builder
 - Vytvárať úlohy pre prípadov v podkladových pracovných tokoch
 - Zobrazovať riešenia vytvorené v aplikácii Case Builder v prostredí runtime aplikácie Case Client
 - Získať prístup k užívateľskému rozhraniu založenému na produkte Content Navigator
 - Získať prístup k súčasti správy prípadov na účely nasadzovania a správy riešení
 - Získať prístup k aplikáciám Case Monitor a Case Analyzer umožňujúcim vytvárať aktuálne a historické výkazy pre prípady
 - Získať prístup k rozhraniam API pre prípady a obsah umožňujúcim rozšíriť riešenia
 - Získať úplný, neobmedzený prístup k aplikácii Case Foundation poskytujúcej aktívny obsah a správu pracovného toku prípadov
 - Získať úplný, neobmedzený prístup k aplikácii FileNet Content Manager a archívu riešení ECM
- Bezpečnú, virtuálnu infraštruktúru na replikáciu produkčných údajov do sekundárneho umiestnenia v rámci podpory zotavenia po havárii
- Výstupné prenosové pásmo až do 4 TB, širšie prenosové pásmo sa spoplatňuje samostatne
- Nepretržité monitorovanie produkčného prostredia, šifrovanie prenášaných aj nevyužívaných údajov, vyhľadávanie vírusov, služby zisťovania narušenia bezpečnosti alebo prieniku, softvérové opravy a aktualizácie softvéru (služby alebo aktivity migrácie údajov potrebné v prípade vlastných konfigurácií alebo rozšírení sú spoplatnené samostatne)
- Integrácia so službou Active Directory
 - Zahrnuté voľby: (Microsoft Active Directory alebo IBM Tivoli Directory Server)
 - Autentifikácia na serveri LDAP služby IBM SaaS, ktorý sa replikuje späť na lokálny server LDAP Zákazníka
 - Poskytuje radič domény (len čítanie) v službe IBM SaaS v doméne Zákazníka
 - Zákazník bude riadiť prístup všetkých koncových užívateľov ku cloudovému prostrediu (skupiny, identifikátory a prístupové oprávnenia)
 - Úplné administračné oprávnenia pre Zákazníka
 - Autentifikácia na serveri LDAP služby IBM SaaS, na ktorom Zákazník spravuje užívateľov (mimo domény Zákazníka)

- Odkazovanie na lokálny radič domény Zákazníka pri autentifikácii
 - Možný dopad na výkon
 - Autentifikácia na dobu trvania relácie

Iné konfigurácie (napríklad manuálne výťahy zo súborového adresára LDAP do služby IBM SaaS alebo na základe skriptov; možnosti zoskupovania vrátane SAML, MS Federation Services a iných) sú spoplatnené samostatne.

Služby implementácie, konfigurácie a integrácie sú spoplatnené samostatne a poskytujú sa na základe samostatného súpisu prác.

2. Vyžadované oprávnenia

Zákazník musí zakúpiť predplatné pre Základnú ponuku služieb, ako je definované nižšie.

2.1 Oprávnenia pre Základnú ponuku služby

Každá Základná ponuka služby predstavuje určitú kapacitu na spracovanie určitého objemu údajov a užívateľských operácií, ako je uvedené nižšie. Popisy kapacity ponúkajú Zákazníkovi základné informácie, na základe ktorých si dokáže vybrať vhodnú konfiguráciu vzhľadom na zamýšľané pracovné zaťaženia. Skutočné dosiahnuté výsledky sa môžu líšiť v závislosti od používania.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Konfigurácia Bronze je navrhnutá na podporu maximálne 30 000 nových prípadov za rok. Tento typ nasadenia bude štandardne podporovať prijatie a uloženie maximálne 500 dokumentov artefaktov prípadu za deň a súbežnú prácu 50 vedomostných pracovníkov, ktorí dokončia maximálne 200 prípadov za deň.
- Konfigurácia Bronze poskytuje úložný priestor s kapacitou 1 TB. Ďalšie oprávnenia pre úložný priestor môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- Konfigurácia Silver je navrhnutá na podporu maximálne 300 000 nových prípadov za rok. Tento typ nasadenia bude štandardne podporovať prijatie a uloženie maximálne 20 000 dokumentov artefaktov prípadu za deň a súbežnú prácu 250 vedomostných pracovníkov, ktorí dokončia maximálne 1 000 prípadov za deň.
- Konfigurácia Silver poskytuje úložný priestor s kapacitou 1 TB. Ďalšie oprávnenia pre úložný priestor môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- Konfigurácia Gold je navrhnutá na podporu maximálne 750 000 nových prípadov za rok. Tento typ nasadenia bude štandardne podporovať prijatie a uloženie maximálne 50 000 dokumentov artefaktov prípadu za deň a súbežnú prácu 1 000 vedomostných pracovníkov, ktorí dokončia maximálne 2 500 prípadov za deň.
- Konfigurácia Gold poskytuje úložný priestor s kapacitou 3 TB. Ďalšie oprávnenia pre úložný priestor môže Zákazník zakúpiť samostatne.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Konfigurácia Platinum je navrhnutá na podporu maximálne 3 000 000 nových prípadov za rok. Tento typ nasadenia bude štandardne podporovať prijatie a uloženie maximálne 200 000 dokumentov artefaktov prípadu za deň a súbežnú prácu 5 000 vedomostných pracovníkov, ktorí dokončia maximálne 10 000 prípadov za deň.
- Konfigurácia Platinum poskytuje úložný priestor s kapacitou 5 TB. Ďalšie oprávnenia pre úložný priestor môže Zákazník zakúpiť samostatne.

3. Voliteľné oprávnenia

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Ak Zákazník prekročí počet TB úložného priestoru poskytovaného s vybratou konfiguráciou, bude si musieť zakúpiť ďalšie oprávnenia.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Zákazník môže zakúpiť samostatnú inštanciu na účely vývoja a testovania riešení. Toto vývojové prostredie sa nemôže používať na produkčné účely.

- a. Konfigurácia neprodukčného prostredia má rovnakú kapacitu ako konfigurácia Bronze.
- b. Neprodukčné prostredie neposkytuje funkcie vysokej dostupnosti a zotavenia po havárii.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Zákazník môže vykonať inováciu vybraného súkromného prostredia na súkromnú infraštruktúru s jedným nájomcom. Táto infraštruktúra zahŕňa výstupné prenosové pásmo až do 20 TB, širšie prenosové pásmo sa spoplatňuje samostatne.

4. Klasifikácia údajov

Predvolená klasifikácia údajov pre toto riešenie je označenie údajov ako citlivých pre Zákazníka. IBM v spolupráci so Zákazníkom vyrieši ďalšie zákonné požiadavky, ak ju o to Zákazník požiadava v súvislosti so zamýšľaným pracovným zaťažením, čo môže mať vplyv na architektúru riešenia a na poplatky za službu. Všetky údaje sú chránené šifrovaním celého disku v súlade so štandardom FIPS 1402 úrovne 1.

5. Business Continuity

Služba IBM SaaS je nakonfigurovaná tak, aby podporovala nižšie definované ciele v oblasti podnikovej kontinuity. Ciele v oblasti podnikovej kontinuity pomáhajú zabezpečiť obnovenie kľúčových obchodných funkcií organizácie do prevádzkového stavu pri iba minimálnej strate údajov a to v primerane krátkom čase po havárii v primárnom výpočtovom umiestnení. Keď sa zistí, že udalosť v primárnom výpočtovom umiestnení vyžaduje núdzové prepnutie do sekundárneho umiestnenia, IBM uskutoční plány podnikovej kontinuity a súvisiace aktivity s cieľom dosiahnuť nižšie uvedené ciele zotavenia.

Ciele v oblasti podnikovej kontinuity	
Cieľový bod zotavenia	4 hodiny
Cieľový čas zotavenia	<ul style="list-style-type: none">• 4 po sebe nasledujúce hodiny, ak Zákazník zakúpil sekundárne ekvivalentné oprávnenie pre Základnú službu.• Aspoň 24 po sebe nasledujúcich hodín, ak Zákazník nezakúpil žiadne sekundárne oprávnenie pre Základnú službu.

Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

Zákazník musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so Závažnosťou 1 do 24 hodín od prvého zistenia, že nejaká udalosť mala dopad na využívanie služby IBM SaaS. Zákazník musí v primeranej miere spolupracovať s IBM pri diagnostike a riešení problému.

Lístok podpory o nesplnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb musí Zákazník odoslať najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca. Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 50 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

2. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Reklamácie, pri zľave 50 %. IBM poskytne zľavu priamo Zákazníkovi.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Napríklad: celkovo 440 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 440 minút Doby výpadku = 42 760 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 5 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú úroveň dostupnosti 98,9 % počas Zmluvného mesiaca
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------