

# IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

## IBM Case Manager on Cloud

Pogoje uporabe ("Pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("Pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("Splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

### 1. IBM SaaS

Za naslednje ponudbe IBM SaaS veljajo ti pogoji posebne ponudbe 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS je na voljo v skladu metriko zaračunavanja, določeno v transakcijskem dokumentu.

- Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega pooblaščenega uporabnika, ki dostopa do storitve IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnihkoli sredstev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vse pooblaščen uporabnike z dodeljenim dostopom do ponudbe IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere si je mogoče zagotoviti IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Terabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Terabajt znaša 2 na 40. potenco bajtov. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da pokrije skupno število terabajtov, ki jih platforma IBM SaaS obdela med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

### 3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

#### 3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

### 4. Trajanje in možnosti podaljšanja

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima na voljo dostop do ponudbe IBM SaaS, v skladu z navedbami v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe, ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev IBM SaaS samodejno podaljševala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega pisnega obvestila o odpovedi. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

## 5. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem in po tem, ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do ponudbe IBM SaaS omogočen, je tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS na voljo prek e-pošte in portala za podporo. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo za del ponudbe IBM SaaS in zanje veljajo ti pogoji uporabe. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena, samostojna ponudba.

Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, sistemih za poročanje o težavah prek spleta ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je na voljo v priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS).

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	<b>Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je nujna za poslovanje, ali izpad nujno potrebnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

## 6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

### 6.1 Dostop zunanjih uporabnikov

Naročnik lahko omogoči dostop do ponudbe IBM SaaS zunanjim uporabnikom. Naročnik je odgovoren za te zunanje uporabnike, kar med drugim vključuje a) morebitne zahtevke s strani zunanjih uporabnikov v zvezi s ponudbo IBM SaaS; ali b) morebitne zlorabe storitve v ponudbi IBM SaaS s strani teh zunanjih uporabnikov.

### 6.2 Navidezno zasebno omrežje (VPN)

Naročnik lahko za namen varne povezave z IBM SaaS izbere uporabo povezave VPN s programsko opremo. Podatki o VPN se zagotovijo na podlagi pisne zahteve naročnika.

### 6.3 Povezave do spletnih mest zunanjih ponudnikov ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev tretje osebe, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo tretje osebe. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretje osebe in ni pravno odgovoren za njih.

#### **6.4 Piškotki**

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM kot del običajnega delovanja in podpore ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij zbira naročnikove osebne podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v zvezi z uporabo ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitve IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih uslužbencev in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

#### **6.5 Izpeljane lokacije prejemanja storitev**

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoči morebitne spremembe.

## Dodatek A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) je namenjen združevanju vsebine, procesov in strokovnjakov, s čimer zagotavlja boljše rezultate reševanja primerov v upravljanem okolju v oblaku.

### 1. Pregled storitve

IBM Case Manager on Cloud zagotavlja:

- IBM Content Navigator za dostop do naprednih aplikacij upravljanja primerov
- upravljanje primerov, osredotočeno na vsebino, ki strokovnjakom ali poslovnim analitikom omogoča, da:
  - z aplikacijo Case Builder hitro in enostavno razvijajo in preizkušajo nove primere;
  - uporabljajo vnaprej pripravljene vzorčne predloge rešitev;
  - ustvarjajo in upravljajo lastnosti primerov, vloge uporabnikov, polja, vrste dokumentov ter vizualne postavitev strani in podatkov;
  - si z vdelanimi poslovnimi pravili olajšajo razvoj v okolju Case Manager Builder;
  - ustvarjajo opravila primerov in njihove delovne tokove;
  - z izvajalnim okoljem Case Client prikažejo rešitve, ustvarjene z aplikacijo Case Builder;
  - dostopajo do uporabniškega vmesnika, temelječega na spletnem odjemalcu Content Navigator;
  - dostopajo do vloge skrbnika primerov za razmeščanje in upravljanje rešitev;
  - z aplikacijama Case Monitor in Case Analyzer ustvarjajo poročila o trenutnih in preteklih primerih;
  - dostopajo do API-jev za primere in vsebino, s katerimi lahko razširijo rešitve;
  - imajo popoln in neomejen dostop do aplikacije Case Foundation za zagotavljanje aktivne vsebine in upravljanje delovnih tokov primerov;
  - imajo popoln in neomejen dostop do aplikacije FileNet Content Manager in njenega repozitorija ECM;
- varno, navidezno zasebno infrastrukturo;
- podvajanje produkcijskih podatkov na sekundarno lokacijo za podporo pri obnovitvi po hudi napaki;
- do 4 TB izhodne pasovne širine; večja pasovna širina je na voljo ločeno;
- spremljanje produkcijskega okolja 24 ur na dan, 7 dni v tednu, šifriranje podatkov med prenosom in v mirovanju, odkrivanje virusov, zaznavanje vdorov/storitve preizkušanja z vdorom ter popravke in nadgradnje programske opreme (storitve selitve podatkov ali dejavnosti, potrebne za konfiguracije po meri ali razširitve, ki so na voljo ločeno).
- Integracija imeniške storitve Active Directory
  - Vključene možnosti: (Microsoft Active Directory ali IBM Tivoli Directory Server)
    - Preverjanje pristnosti strežnika LDAP ponudbe IBM SaaS, ki se podvaja nazaj v naročnikov strežnik LDAP na mestu uporabe:
      - zagotovitev krmilnika domene (v načinu samo za branje) v ponudbi IBM SaaS, ki je v naročnikovi domeni.
      - Naročnik upravlja dostop končnih uporabnikov v okolje v oblaku (skupine, ID-je, dostop).
      - Naročnik ima polne skrbniške pravice
    - Preverjanje pristnosti strežnika LDAP ponudbe IBM SaaS, kjer naročnik upravlja uporabnike (ne v naročnikovi domeni).
    - Usmeritev na notranji krmilnik domene naročnika za preverjanje pristnosti:
      - Možni vplivi na zmogljivost
      - Preverjanje pristnosti v času trajanja seje

Druge konfiguracije (npr. ročni ali skriptni izvlečki imenika LDAP v ponudbo IBM SaaS, možnosti povezovanja, vključno s SAML, MS Federation Services ali drugimi) so na voljo ločeno.

Implementacijske, konfiguracijske in integracijske storitve za rešitev po meri so na voljo za dodatno plačilo na podlagi dogovora o obsegu del.

## **2. Zahtevana pooblastila**

Naročnik mora plačati naročnino za osnovno ponudbo storitev, kot je navedeno spodaj.

### **2.1 Pooblastilo za osnovno ponudbo storitev**

Vsaka osnovna ponudba predstavlja zmogljivost za obdelavo določene količine obsega podatkov in uporabniških operacij, kot je opisano spodaj. Opisi zmogljivosti so smernice, ki naročniku pomagajo pri izbiri primerne konfiguracije za namenjene delovne obremenitve, pri čemer se lahko dejanski rezultati razlikujejo glede na uporabo.

#### **2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0**

- Konfiguracija Bronze je namenjena podpori največ 30.000 novih primerov letno. Ta vrsta razmestitve lahko običajno podpira vnašanje in shranjevanje največ 500 dokumentov z artefakti primerov dnevno, na dan pa lahko največ 50 strokovnjakov hkrati obdeluje in dopolnjuje kar 200 primerov.
- Konfiguracija Bronze omogoča 1 TB prostora za shranjevanje; dodatno pooblastilo za prostor za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

#### **2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0**

- Konfiguracija Silver je namenjena podpori največ 300.000 novih primerov letno. Ta vrsta razmestitve lahko običajno podpira vnašanje in shranjevanje največ 20.000 dokumentov z artefakti primerov dnevno, na dan pa lahko največ 250 strokovnjakov hkrati obdeluje in dopolnjuje do kar 1000 primerov.
- Konfiguracija Silver omogoča 1 TB prostora za shranjevanje; dodatno pooblastilo za prostor za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

#### **2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0**

- Konfiguracija Gold je namenjena podpori največ 750.000 novih primerov letno. Ta vrsta razmestitve lahko običajno podpira vnašanje in shranjevanje največ 50.000 dokumentov z artefakti primerov dnevno, na dan pa lahko največ 1000 strokovnjakov hkrati obdeluje in dopolnjuje največ 2500 primerov.
- Konfiguracija Gold omogoča 3 TB prostora za shranjevanje; dodatno pooblastilo za prostor za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

#### **2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0**

- Konfiguracija Platinum je namenjena podpori največ 3.000.000 novih primerov letno. Ta vrsta razmestitve lahko običajno podpira vnašanje in shranjevanje največ 200.000 dokumentov z artefakti primerov dnevno, na dan pa lahko 5.000 aktivno obdeluje in dopolnjuje največ 10.000 primerov.
- Konfiguracija Platinum omogoča 5 TB prostora za shranjevanje; dodatno pooblastilo za prostor za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

## **3. Izbirna pooblastila**

### **3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0**

Če naročnik preseže količino prostora za shranjevanje v TB, ki je vključena v izbrano konfiguracijo, mora kupiti dodatna pooblastila.

### **3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0**

Naročnik lahko kupi ločen primerek za namene razvoja in preizkušanja. Tega razvojnega okolja ni dovoljeno uporabljati za produkcijske namene.

- a. Konfiguracija neprodukcijskega okolja je po velikosti enaka konfiguraciji Bronze.
- b. Neprodukcijsko okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.

### 3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Naročnik lahko nadgradi izbrano navidezno zasebno okolje na enonajemniško zasebno infrastrukturo. To vključuje največ 20 TB izhodne pasovne širine; večja pasovna širina je na voljo ločeno.

### 4. Klasifikacija podatkov

Podatki za to rešitev so privzeto klasificirani kot občutljivi podatki. IBM bo v sodelovanju z naročnikom obravnaval druge zakonske zahteve, kadar naročnik to zahteva za predvideno delovno obremenitev, s čimer lahko vpliva na arhitekturo rešitve in stroške storitve. Vsi podatki so zaščiteni s šifriranjem celotnega diska v skladu s FIPS 1402 (raven 1).

### 5. Poslovna kontinuiteta

Ponudba IBM SaaS je konfigurirana tako, da podpira spodaj navedene cilje poslovne kontinuitete. Cilji poslovne kontinuitete zagotavljajo, da bodo ključne poslovne funkcije organizacije v razumno kratkem obdobju po hudi napaki na primarni lokaciji uporabe storitev povrnjene v delujoče stanje, pri čemer bo izguba podatkov minimalna. Ko je ugotovljeno, da nepredvideni dogodek na primarni lokaciji uporabe storitev jamči samodejni preklon na sekundarno lokacijo, IBM izvede načrte in z njimi povezane dejavnosti poslovne kontinuitete, ki podpirajo spodaj navedene cilje obnovitve.

Cilji poslovne kontinuitete	
Kritična obnovitvena točka	4 ure
Kritični obnovitveni čas	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 zaporedne ure ob nakupu sekundarnega, enakovrednega pooblastila za osnovne storitve.</li><li>• Vsaj 24 zaporednih ur brez nakupa sekundarnega pooblastila za osnovne storitve.</li></ul>

## Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

### 1. Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kompenzacija za veljavno pogodbo o ravni storitev (SLA) se bo uporabila kot dobropis pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS na podlagi trajanja obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za ponudbo IBM SaaS ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje ponudbe IBM SaaS, ter ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišjo veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazana v spodnji tabeli. Skupna kompenzacija za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 50 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnega zneska za ponudbo IBM SaaS.

### 2. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

\* Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina obračuna na podlagi takrat veljavne cene za ponudbo IBM SaaS, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 440 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 440 minut nerazpoložljivosti = 42.760 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,9-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
---	--