

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Content Foundation on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu s jednom od sljedećih metrika naplate, kao što je navedeno u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. **Terabajt** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Terabajt je 2 na 40-u potenciju bajtova. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Terabajta obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije trajanja i obnavljanja

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o prestanku obnavljanja barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o otkazu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

5. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS pruža se putem e-pošte i portala za podršku. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogućuje u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i ne predstavlja kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji nije tehničke prirode ili stavka održavanja koja može čekati sljedeće planirano održavanje/izdanje.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Osobne informacije

IBM SaaS ponuda će omogućiti Klijentu unos sadržaja i upravljanje sadržajem koji sadrži informacije koje bi se mogle smatrati osobnim i osjetljivim osobnim informacijama (PI/SPI) prema mjerodavnim zakonima o privatnosti, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- Informacije za kontakt (na primjer adresa, broj telefona i mobitela, e-pošta)
- Osjetljive osobne informacije (na primjer matični broj, datum rođenja, državljanstvo, broj putovnice i slično)
- Informacije o zaposlenju (na primjer obrazovanje, prethodna zaposlenja, plaća i beneficije i izvedba)

6.2 Pristup vanjskog korisnika

IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud podržava upotrebu IBM SaaS-a od strane 1000 "Vanjskih korisnika". "Vanjski korisnik" je jedinstvena osoba koja nije zaposlena kod Klijenta, koju Klijent ne plaća i koja ne djeluje u ime Klijenta, kojoj Klijent na bilo koji način, izravno ili neizravno, dodjeljuje pristup IBM SaaS-u (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili aplikacijskog poslužitelja) koristeći bilo koja sredstva, u svrhu interakcije s podacima koji nisu javno dostupni. Klijent je odgovoran

za te Vanjske korisnike, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sva potraživanja Vanjskih korisnika vezana uz IBM SaaS ili b) sve pogrešne upotrebe IBM SaaS-a od strane tih Vanjskih korisnika.

6.3 Veze prema web stranicama trećih strana ili drugim uslugama

Ako Klijent ili Korisnik IBM SaaS-a prenese sadržaj na web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili je dostupna putem IBM SaaS-a, Klijent i Korisnik IBM SaaS-a daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Klijenta i web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje nikakva jamstva niti izjave za takve stranice niti usluge treće strane i ne preuzima odgovornost za takve stranice ili usluge treće strane.

6.4 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Klijenta (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

6.5 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

Dodatak A**1. Pregled usluge**

IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) je privatno cloud rješenje za upravljanje dokumentima koje:

- a. Pruža sljedeće funkcije stručnjacima ili poslovnim analitičarima:
 - (1) Upravljanje dokumentima s kontrolom verzija i složenim dokumentima
 - (2) Suradnja na sadržaju s društvenim mogućnostima
 - (3) Pregled dokumenata i procesi rada odobrenja
 - (4) Mogućnost integracije pristupa sadržaju s većim brojem spremišta
 - (5) SharePoint integracija
 - (6) Microsoft Office integracija
 - (7) Podrška za mobilne uređaje
- b. Uključuje replikaciju proizvodnih podataka na sekundarnoj lokaciji, podršku za obnavljanje od katastrofe.
- c. Predstavlja sigurnu, privatnu infrastrukturu za jednog klijenta.
- d. Pruža jednu proizvodnu i jednu neproizvodnu okolinu u dva različita podatkovna centra kada odaberete proizvodnu konfiguraciju.
- e. Pruža nadgledanje proizvodne okoline 24 sata na dan, 7 dana u tjednu, šifriranje podataka tijekom prijenosa i u mirovanju, skeniranje virusa, usluge otkrivanja upada/testiranja penetracije, softverske zakrpe i softverske nadogradnje (usluge migracije podataka ili aktivnosti potrebne za prilagođene konfiguracije ili proširenja naplaćuju se zasebno).

2. Potrebna ovlaštenja

Klijent mora kupiti pretplatu za ovlaštenja Osnovne ponude usluge, Pohrane i Korisnika, kako je definirano niže.

2.1 Ovlaštenje osnovne ponude usluge

Svaka Instanca osnovne ponude usluge uključuje:

- Proizvodnu okolinu
- Neproizvodnu okolinu namijenjenu za razvoj i testiranje. Razvojna okolina se ne smije koristiti u proizvodne svrhe.
- 100 Ovlaštenih korisnika

2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

Ovaj IBM SaaS dizajniran je za podršku malih organizacija ili odjela. Klijent će postići maksimalne performanse IBM SaaS-a ako je unutar parametara definiranih niže:

- Obrada, pregledavanje, uređivanje ili pohranjivanje do 20 000 dokumenata na dan; i
- Do 500 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade.

2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

Ovaj IBM SaaS dizajniran je za podršku organizacija srednje veličine. Klijent će postići maksimalne performanse IBM SaaS-a ako je unutar parametara definiranih niže:

- Obrada, pregledavanje, uređivanje ili pohranjivanje do 100 000 dokumenata na dan; i
- Do 2 000 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade.

Proizvodna okolina u ovoj konfiguraciji konfigurirana je za visoku dostupnost.

2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

Ovaj IBM SaaS dizajniran je za podršku velikih organizacija. Klijent će postići maksimalne performanse IBM SaaS-a ako je unutar parametara definiranih niže:

- Obrada, pregledavanje, uređivanje ili pohranjivanje do 200 000 dokumenata na dan; i
- Do 5 000 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade.

Proizvodna okolina u ovoj konfiguraciji konfigurirana je za visoku dostupnost.

2.2 Ovlaštenje pohrane

Klijent mora kupiti odgovarajuću količinu ponude IBM Content Foundation Storage on Cloud koja će se konfigurirati za odabranu Instancu (ukupan iznos koji će se dodijeliti za proizvodnu i neproizvodnu okolinu). Konfiguracija prostora za pohranu uključuje:

- a. Visoku brzinu replikacije proizvodnih podataka u neproizvodnu okolinu.
- b. Pohranu repliciranih proizvodnih podataka u neproizvodnoj okolini.
- c. Prostor koji je potreban za pohranu brzih snimki podataka.

2.3 Ovlaštenje korisnika

Klijent mora dobiti ovlaštenja IBM Content Foundation on Cloud za svakog jedinstvenog Ovlaštenog korisnika kojem se dodjeljuje pristup IBM SaaS-u, a koji premašuje početnih 100 Ovlaštenih korisnika uključenih u odabranu Osnovnu ponudu usluge.

3. Opcijska ovlaštenja

3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

Klijent može dobiti ovlaštenja Content Foundation 1000 External Pack on Cloud za Vanjske korisnike kojima se dodjeljuje pristup IBM SaaS-u.

3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

Klijent može kupiti dodatnu instancu za potrebe testiranja i razvoja. Content Foundation Non-Production Environment on Cloud namijenjen je za razvoj i testiranje i ne može se koristiti u proizvodne svrhe. Razvojna okolina ne pruža visoku dostupnost ili obnavljanje od katastrofe.

4. Klasifikacija podataka

Prema klasifikaciji podataka u ovom rješenju podaci se klasificiraju kao osjetljivi podaci klijenta. IBM će surađivati s klijentom kako bi ispunio druge regulatorne obveze kada to Klijent zatraži za određeno radno opterećenje, što može utjecati na arhitekturu rješenja i naknade za uslugu. Zaštita podataka temelji se na šifriranju čitavog diska u skladu sa standardom FIPS 1402 razina 1.

5. Kontinuitet poslovanja

IBM SaaS je konfiguriran za podršku ciljeva kontinuiteta poslovanja definiranih ispod. Ciljevi kontinuiteta poslovanja osiguravaju vraćanje kritičnih poslovnih funkcija organizacije u operativno stanje, uz minimalni gubitak podataka, unutar razumno kratkog vremenskog perioda nakon katastrofe na primarnoj računalnoj lokaciji. Kada se utvrdi da incident na primarnoj računalnoj lokaciji opravdava prelazak na sekundarnu lokaciju, IBM će provesti planove kontinuiteta poslovanja i povezane aktivnosti kako bi podržao ciljeve obnavljanja navedene ispod. Za ovaj će se IBM SaaS osvježiti i rekonfigurirati neproizvodna okolina tako da može prihvatiti proizvodna radna opterećenja dok se ne obnovi usluga na primarnoj lokaciji.

Ciljevi kontinuiteta poslovanja	
Ciljna točka obnavljanja	4 sata
Ciljno vrijeme obnavljanja	6 uzastopnih sati

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

1. Odobrenja dostupnosti

Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 unutar 24 sata od trenutka kada prvi puta shvati da postoji događaj koji ima utjecaja na dostupnost IBM SaaS-a. Klijent mora u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod bilo kakve dijagnoze problema i rješavanja.

Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar tri radna dana nakon završetka ugovornog mjeseca. Kompenzacija za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu kompenzaciju na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti 50 posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Kompenzacija (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%. IBM će Klijentu izravno omogućiti popust.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 440 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca - 440 minuta Vremena prekida rada = 42 760 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 5% Odobrenja dostupnosti za 98,9% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
--	---