

IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM obavijest o uzbuni

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/sladb.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 prihvata 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 obavijest o uzbuni

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- **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.

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 naplatiti 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 neobnavljanju 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 raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

5. Tehnička podrška

Za vrijeme perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS preko e-pošte, online foruma i u online sustavu izvještavanja o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogući 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.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funktionalnost 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 nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih 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 informacije 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.

6.2 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 informacije IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

6.3 Povjerljivost, privatnost i osjetljivi osobni podaci

IBM SaaS će omogućiti Klijentu unos sadržaja i upravljanje sadržajem koji sadrži informacije koje bi se mogle smatrati osobnim i osjetljivim osobnim podacima prema mjerodavnim zakonima o privatnosti:

- Imena pojedinaca
- Adresa e-pošte
- Broj telefona
- ID-ovi korisnika/imena za prijavu / Lozinke
- IP adrese / MAC adrese
- Profili o pojedincima, poput obrazaca za kupnju
- Pregledavanje povijesti ili podaci o upotrebi uređaja

IBM SaaS će omogućiti Klijentu unos sadržaja i upravljanje sadržajem koji sadrži informacije koje bi se mogle smatrati povjerljivim.

Ovaj IBM SaaS nije dizajniran prema nikakvim određenim sigurnosnim zahtjevima za povjerljive, osobne i/ili osjetljive osobne podatke koje Klijent može unijeti u polja za slobodni upis. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li ovaj IBM SaaS Klijentove potrebe kada govorimo o tipu sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS.

6.4 Dostupnost i granice

- Nema jamstva za dostupnost usluge obavijesti e-pošte/SMS/glasom i/ili performanse.
- SMS i/ili Glas možda nisu dostupni u svim geografskim područjima. Molimo da koristite probnu verziju ove ponude da biste utvrdili geografsku dostupnost.
- Klijent je ograničen na do 500 SMS poruka i 250 glasovnih poruka po ovlaštenom korisniku namjesec.

Dodatak A

IBM Alert Notification je jednostavna usluga za uzbunjivanje koja dozvoljava suradnju između članova IT Operacijskih timova. Ona daje IT osoblju obavijest o uzbuni za probleme u Klijentovoj IT Operacijskoj okolini. Budući da se Alert Notification pruža kao usluga, potrebnu infrastrukturu poslužitelja instalira i njome upravlja IBM.

- **Prilagođeno nadgledanje IT okoline:**
Alert Notification nudi filtriranje uzbuna, na primjer, na ozbiljnost problema. Klijent može kreirati prilagođene grupe kontakata kao odraz strukture svoje organizacije, tako da prave obavijesti stignu do pravog osoblja.
- **Kanali obavijesti:**
Definirati IT stručnjake za predmet koji mogu odgovoriti na probleme u Klijentovoj okolini i pohraniti njihove detalje kontakata u Alert Notification tako da ih se može automatski obavijestiti o problemima u njihovom području odgovornosti. Korisnici mogu biti organizirani u grupe i Klijent može slati obavijesti za nekoliko korisnika od jednom. Obavijesti se mogu slati e-poštom, SMS-om i glasovnom porukom.
- **Upravljanje uzbunama i obavijestima:**
Obavijesti na temelju politike dopuštaju Klijentima definiranje uzbuna za koje se želi da Alert Notification obavijesti Klijenta. Klijent može kreirati filtere na temelju uzbuna koje se događaju u njegovoj IT okolini, prilagoditi filtere i dodijeliti korisnike i grupe koje se obavještavaju kada se odgovarajući problemi dogode. Neodgovorena upozorenja mogu eskalirati nakon određenog vremenskog perioda do odgovarajućeg kontakta. Filteri poput ozbiljnosti i statusa uzbune se mogu kreirati za Klijentove potrebe IT nadgledanja.
- **Preglednik uzbuna:**
Nadgledanje online statusa uzbuna i obavijesti, izvođenje akcija nad uzbunama. Stanje obavijesti omogućuje Klijentu da prati uzbune od njihovog zaprimanja u sustav preko potvrde primitka do rješenja. Klijent može pratiti promjene u Povijesti uzbuna. Klijent može koristiti preddefinirane i stvarno-vremenske filtere da bi promijenio koja upozorenja želi vidjeti.

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 put 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. Naknada 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 naknadu 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 deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
Manja od 99,8%	2%
Manja od 98,8%	5%
Manja od 95,0%	10%

* 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: 432 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca - 432 minute Vremena prekida rada = 42 768 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99.0% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
--	---