

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Cloud Enterprise Records

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия на офертата SaaS") и документ със заглавието Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия"), достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) представляват пълният договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за оферта SaaS:

- IBM Cloud Enterprise Records Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

2. Метрики за фактуриране

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за фактуриране, както е указано в Документа по сделката:

- **Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат получени достатъчно пълномощия за всеки потребителски модел на IBM SaaS, наличен за достъп и употреба по време на измервателния период, указан в Лицензионния сертификат (ЛС) или Документа по сделката.

3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

4. Опции за срокове и подновяване

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM известява Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. Лицензионният сертификат ще укаже дали IBM SaaS се обновява автоматично, продължава на базата на дългосрочна употреба или се прекратява в края на срока.

За автоматично подновяване, освен ако Клиентът не предостави писмено известие да не се подновява поне 90 дни преди датата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще се поднови за срока, посочен в Лицензионния сертификат.

За дългосрочна употреба, IBM SaaS ще продължи да бъде достъпен на базата месец за месец, докато Клиентът не предостави писмено 90-дневно предизвестие за прекратяване. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след този 90-дневен срок.

5. Техническа поддръжка

По време на Абонаментния период и след като IBM извести Клиента, че IBM SaaS е достъпен, техническата поддръжка за IBM SaaS ще бъде предоставена чрез електронна поща и портал за поддръжка. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от всяка такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно се регулират от тези Условия за употреба. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Повече информация относно часовете на достъпност, имейл адреси, онлайн системи за докладване на проблеми и други комуникационни средства и процеси за техническа поддръжка са описани в Ръководството за поддръжка на IBM Software as a Service.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение.	В рамките на 1 час	Денонощно
2	Значително въздействие върху бизнеса: Сервизна бизнес характеристика или функция на услугата е ограничена в значителна степен по отношение на нейното използване или Клиентът е застрашен от пропускане на работни крайни срокове.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Указва, че услугата или функционалността може да се използват и не указват критично въздействие върху работата.	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или нетехническа заявка.	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

6. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

6.1 Достъп за външни потребители

Клиентът може да избере дали да даде на външни потребители достъп до IBM SaaS. Клиентът носи отговорност за споменатите външни потребители, включително, но не ограничено до а) искания от външни потребители по отношение на IBM SaaS или б) всички злоупотреби с IBM SaaS на споменатите външни потребители.

6.2 Връзки към веб сайтове на трети страни или други услуги

Ако Клиентът или даден потребител на IBM SaaS прехвърли съдържание към веб сайт или услуга на трета страна, който/която е свързан/а или достъпен/на с IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM SaaS предоставят на IBM съгласие за позволяване на съответното предаване на съдържание, но самото взаимодействие се извършва единствено между Клиента и веб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за подобни сайтове или услуги на такива трети страни.

6.3 Бисквитки

Клиентът е наясно и се съгласява, че IBM може, като част от нормалната работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с употребата на IBM SaaS, чрез проследяване и други технологии. IBM прави това, за да натрупва статистика за потребление и информация относно ефективността на нашия IBM SaaS с цел подобряване на практическата работа на потребителите и/или персонализиране на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще придобие или е придобил съгласие за позволяване на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, независимо от мястото, на което ние и нашите подизпълнители осъществяваме бизнес, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправка или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.4 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

6.5 Виртуална частна мрежа (VPN)

Клиентът може да реши да използва софтуерна VPN връзка с цел безопасно свързване с IBM SaaS. Информация за VPN ще се предоставя при писмена молба от Клиента.

Приложение А

1. Преглед на услугата

IBM Cloud Enterprise Records представлява решение за частен облак за управление на записи, което комбинира съдържание, процеси, технология за обединяване на съдържание и свързаност, с цел автоматизиране на всички дейности, свързани със записи, чрез поддържане на целия жизнен цикъл на записите от тяхното създаване до тяхното ликвидиране.

Предварителното условие за тази оферта е IBM Content Foundation on Cloud с една и съща поредица (Bronze, Silver, Gold, Platinum).

2. Изисквани упълномощения

Клиентът трябва да закупи абонамент за Оферта за базова услуга, както е описано по-долу.

2.1 Пълномощие за оферта за базови оферти

Всяка базова оферта представлява капацитет за обработване на определен размер на обем от данни и потребителски операции в специфичен времеви период, както е описано по-долу. Описанията за капацитета са предназначени да служат за насоки, които да помогнат на Клиента да избере подходящата конфигурация за предвидените работни натоварвания, а действителни резултати могат да се променят в зависимост от спецификациите на Клиента.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Конфигурацията Bronze е предназначена за поддръжка на до 50 едновременно активно работещи служители в областта на познанията.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Конфигурацията Silver е предназначена за поддръжка на до 250 едновременно активно работещи служители в областта на познанията.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Конфигурацията Gold е предназначена за поддръжка на до 1,000 едновременно активно работещи служители в областта на познанията.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Конфигурацията Platinum е предназначена за поддръжка на до 5,000 едновременно активно работещи служители в областта на познанията.

3. Упълномощаване по желание

3.1 Непроизводствени среди на IBM Cloud Enterprise Records

Клиентът може да закупи допълнителен потребителски модел за целите по тестване и разработване. Непроизводствената среда на Cloud Enterprise Records не може да бъде използвана за производствени цели.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Конфигурацията за непроизводствена среда е оразмерена по същия начин като IBM Cloud Enterprise Records Bronze.

Непроизводствената среда не осигурява висока достъпност или възстановяване след срив.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Конфигурацията за непроизводствена среда е оразмерена по същия начин като IBM Cloud Enterprise Records Silver.

Непроизводствената среда не осигурява висока достъпност или възстановяване след срив.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Конфигурацията за непроизводствена среда е оразмерена по същия начин като IBM Cloud Enterprise Records Gold.

Непроизводствената среда не осигурява висока достъпност или възстановяване след срив.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Конфигурацията за непроизводствена среда е оразмерена по същия начин като IBM Cloud Enterprise Records Platinum.

Непроизводствената среда не осигурява висока достъпност или възстановяване след срив.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

Клиентът може да надстрои избрана виртуална частна среда към частна инфраструктура с единичен клиент. Това включва до 20 TB външна пропускателна способност; по-висока пропускателна способност може да се закупи отделно.

4. Класифициране на данни

Класифицирането на данни за това решение по подразбиране е такова, че данните се класифицират като чувствителни за клиента. IBM ще работи съвместно с Клиента, за да адресира другите регулаторни изисквания, когато това е заявено от Клиента за предвидения работен процес, като това може да окаже въздействие върху архитектурата на решението и таксите за услугите. Всички данни се защитават с помощта на цялостно шифроване на диска, съвместимо с FIPS 1402 ниво 1.

5. Бизнес приемственост

IBM SaaS е конфигуриран да поддържа целите за бизнес приемственост, определени по-долу. Целите за бизнес приемственост помагат да се гарантира, че критичните бизнес функции на дадена организация ще бъдат възстановени до работно състояние с минимални загуби на данни в рамките на разумно определен кратък период след срив на първичното местоположение на изчисляване. Когато се установи, че даден инцидент в първичното изчислително местоположение е основание за отпадане към вторично местоположение, плановете за непрекъснатост на стопанската дейност и свързаните дейности ще бъдат изпълнени от IBM, за да се подпомогнат целите за възстановяване, посочени по-долу.

Цели за бизнес приемственост	
Цел за точка за възстановяване	4 часа
Цел за време на възстановяване	<ul style="list-style-type: none">4 последователни часа, когато се закупи вторична, еквивалентна непроизводствена среда.Поне 24 последователни часа, ако няма закупена вторична непроизводствена среда.

IBM Условия за употреба – Споразумение за ниво на обслужване

Приложение Б

IBM предоставя следното Споразумение за ниво на обслужване ("СНО") за достъпност за IBM SaaS, както е указано в Лицензионния сертификат на Клиента. СНО не представлява гаранция. Споразумението за ниво на обслужване е достъпно само за Клиента и се прилага само за употреба в производствени среди.

1. Кредити за достъпност

Клиентът трябва да подаде към помощния център за техническа поддръжка на IBM билет за поддръжка с Ниво на сериозност 1 в рамките на 24 часа след първото узнаване, че дадено събитие е имало ефект върху достъпността на IBM SaaS. Клиентът трябва да подпомогне IBM при всяка диагностика и разрешаване на даден проблем.

Претенция за билет за поддръжка при неспазването на Споразумението за ниво на обслужване трябва да бъде подадена в рамките на три работни дни след края на договорния месец. Компенсация за валидна претенция спрямо Споразумението за ниво на обслужване ще бъде кредит за бъдеща фактура за IBM SaaS, въз основа на времетраенето, по време на което обработката на работната система за IBM SaaS не е достъпна ("Престой"). Престоят се измерва от момента, в който Клиентът докладва събитието, до момента, в който IBM SaaS е възстановен и не включва време, свързано с планирано или оповестено прекъсване на работата поради профилактика; причини извън контрола на IBM; проблеми със съдържание или технология, дизайни или инструкции на Клиента или трета страна; неподдържани системи конфигурации и платформи или други грешки на Клиента; или причинен от Клиента инцидент със сигурността или тестване на сигурността от Клиента. IBM ще приложи най-високата приложима компенсация, въз основа на кумулативната достъпност на IBM SaaS през всеки договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. Общата компенсация по отношение на даден договорен месец не може да надвишава 50 процента от една дванадесета (1/12th) от годишната такса за IBM SaaS.

2. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS през даден договорен месец

Достъпност по време на договорен месец	Компенсация (% от месечната такса за абонамент за договорен месец, който е предмет на дадена претенция)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* Ако IBM SaaS е бил придобит от Бизнес партньор на IBM, месечната абонаментна такса ще се изчисли спрямо актуалния към момента ценоразпис за IBM SaaS, който е в сила за договорния месец, който е предмет на претенцията, с отстъпка в размер на 50%. IBM ще предостави на Клиента директна отстъпка.

Достъпността, изразена като процент, се изчислява както следва: общият брой минути в договорен месец минус общия брой на минутите на време на престой в договорния месец, разделено на общия брой минути в договорния месец.

Пример: 440 минути общ Престой през Договорен месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни	
- 440 минути Престой	
= 42 760 минути	= 5% наличен кредит за 98.8% наличност по време на договорния месец
<hr/>	
43 200 общо минути	