

## IBM Cloud Enterprise Records

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, 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 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. Metrike naplate

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

- **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se pribaviti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a, koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u 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.

### 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 putem e-pošte i portala za podršku. 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	Ciljna vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	<b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b> 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	24 sata na dan, 7 dana u tjednu
2	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> 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	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	<b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b> 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 Pristup vanjskog korisnika

Klijent može dodijeliti pristup IBM SaaS-u vanjskim korisnicima. Klijent je odgovoran za te vanjske korisnike, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sve zahtjeve vanjskih korisnika vezane uz IBM SaaS ili b) sve pogrešne upotrebe IBM SaaS-a od strane tih vanjskih korisnika.

### 6.2 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.

### 6.3 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.

### 6.4 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 podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

## **6.5 Virtualna privatna mreža (Virtual Private Network - VPN)**

Klijent može koristiti softversku VPN vezu za sigurno povezivanje s IBM SaaS-om. Informacije o VPN-u dostavit će se na Klijentov zahtjev u pisanom obliku.

## Dodatak A

### 1. Pregled usluge

IBM Cloud Enterprise Records je privatno cloud rješenje za upravljanje zapisima koje kombinira sadržaj, procese, tehnologiju udruživanja sadržaja i povezivanje radi automatizacije svih aktivnosti temeljenih na zapisima podržavajući čitavi životni ciklus zapisa, od kreiranja do odlaganja.

Preduvjet za ovu ponudu je IBM Content Foundation on Cloud iste razine (Bronze, Silver, Gold, Platinum).

### 2. Potrebna ovlaštenja

Klijent mora kupiti pretplatu za Ponudu osnovnih usluga kao što je definirano u nastavku.

#### 2.1 Ovlaštenje osnovne ponude usluga

Svaka osnovna ponuda predstavlja kapacitet za obradu određene količine podataka i korisničkih operacija u navedenom vremenskom periodu, kao što je opisano niže. Opisi kapaciteta predstavljaju smjernice koje će pomoći Klijentu da izabere odgovarajuću konfiguraciju za planirana radna opterećenja, s time da stvarni rezultati mogu biti drugačiji ovisno o značajkama Klijenta.

##### 2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Konfiguracija Bronze namijenjena je kao podrška za maksimalno 50 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade.

##### 2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Konfiguracija Silver namijenjena je kao podrška za maksimalno 250 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade.

##### 2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Konfiguracija Gold namijenjena je kao podrška za maksimalno 1000 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade.

##### 2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Konfiguracija Platinum namijenjena je kao podrška za maksimalno 5000 stručnjaka koji istovremeno aktivno rade.

### 3. Opcijska ovlaštenja

#### 3.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Klijent može kupiti dodatnu Instancu za potrebe testiranja i razvoja. Cloud Enterprise Records Non-Production Environment ne smije se koristiti u proizvodnim uvjetima.

##### 3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Konfiguracija Neproizvodne okoline ima istu veličinu kao IBM Cloud Enterprise Records Bronze. Neproizvodna okolina ne pruža visoku dostupnost ili obnavljanje od katastrofe.

##### 3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Konfiguracija Neproizvodne okoline ima istu veličinu kao IBM Cloud Enterprise Records Silver. Neproizvodna okolina ne pruža visoku dostupnost ili obnavljanje od katastrofe.

##### 3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Konfiguracija Neproizvodne okoline ima istu veličinu kao IBM Cloud Enterprise Records Gold. Neproizvodna okolina ne pruža visoku dostupnost ili obnavljanje od katastrofe.

##### 3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Konfiguracija Neproizvodne okoline ima istu veličinu kao IBM Cloud Enterprise Records Platinum. Neproizvodna okolina ne pruža visoku dostupnost ili obnavljanje od katastrofe.

### 3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

Klijent može nadograditi izabranu virtualnu privatnu okolinu na privatnu infrastrukturu pojedinačnog zakupca. Ovo uključuje do 20 TB izlazne pojasne širine; veća pojasna širina se zasebno obračunava.

### 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 namjeravano 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.

Ciljevi kontinuiteta poslovanja	
Ciljna točka obnavljanja	4 sata
Ciljno vrijeme obnavljanja	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 uzastopna sata ako je kupljena sekundarna, ekvivalentna Neproizvodna okolina.</li><li>• Barem 24 uzastopna sata ako nije kupljena sekundarna Neproizvodna okolina.</li></ul>

## 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 50 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)
< 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	= 5% Odobrenja dostupnosti za 98,8% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
<hr/>	
Ukupno 43 200 minuta	