

IBM Cloud Enterprise Records

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 pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe IBM 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS je naprodaj na podlagi ene od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu:

- **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti 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 se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

4. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima dostop do ponudbe IBM SaaS, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na ponudbo 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 ponudbo IBM SaaS samodejno podaljšala 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 pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takega 90-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem in po tem, ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS zagotovljena prek e-pošte in portala za podporo. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del take tehnične podpore, 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 ponudba.

Več podatkov o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih tehnične podpore je opisanih v Priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS).

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega 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	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: 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 dostop do ponudbe IBM SaaS omogoči tudi zunanjim uporabnikom. Naročnik je odgovoren za te zunanje uporabnike, kar med drugim vključuje odgovornost za a) morebitne zahteve s strani zunanjih uporabnikov, povezane s ponudbo IBM SaaS, ali b) vsakršno zlorabo ponudbe IBM SaaS s strani teh zunanjih uporabnikov.

6.2 Povezave do spletnih mest tretjih oseb ali drugih storitev

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

6.3 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM s sledenjem in drugimi tehnologijami v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira v povezavi z uporabo ponudbe IBM SaaS naročnikove osebne podatke (naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov). IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe 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 družb in njihovih podpogodbenikov ne glede na to, kje IBM in njegovi podpogodbeniki poslujejo. IBM bo spoštoval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

6.4 Izpeljane lokacije uporabe storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije uporabe 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 podatke o tem. Naročnik je dolžan posodobljati take podatke in IBM-u sporočiti morebitne spremembe.

6.5 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.

Dodatek A

1. Pregled storitve

IBM Cloud Enterprise Records je rešitev za upravljanje zapisov v zasebnem oblaku, ki združuje vsebino, postopke, tehnologijo združevanja vsebine in povezljivost, da omogoča avtomatizacijo vseh dejavnosti na podlagi zapisov, tako da podpira celoten življenjski cikel zapisov od ustvarjenja do odstranitve.

Predpogoj za to ponudbo je storitev IBM Content Foundation on Cloud na enaki ravni (Bronze, Silver, Gold, Platinum).

2. Zahtevana pooblastila

Naročnik mora kupiti naročnino na osnovno storitev, kot je navedeno spodaj.

2.1 Pooblastilo za osnovno ponudbo storitev

Vsaka osnovna ponudba predstavlja zmogljivost za obdelavo posamezne količine obsega podatkov in uporabniških operacij v podanem časovnem obdobju, 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 specifikacije naročnika.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Konfiguracija Bronze podpira aktivno sočasno delo največ 50 strokovnjakov.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Konfiguracija Silver podpira aktivno sočasno delo največ 250 strokovnjakov.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Konfiguracija Gold podpira aktivno sočasno delo največ 1.000 strokovnjakov.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Konfiguracija Platinum podpira aktivno sočasno delo največ 5.000 strokovnjakov.

3. Izbirna pooblastila

3.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Naročnik lahko kupi dodaten primerek za testne in razvojne namene. Storitve Cloud Enterprise Records Non-Production Environment may ni dovoljeno uporabljati za produkcijske namene.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Konfiguracija neprodukcijskega okolja je po velikosti enaka konfiguraciji ponudbe IBM Cloud Enterprise Records Bronze.

Neprodukcijsko okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Konfiguracija neprodukcijskega okolja je po velikosti enaka konfiguraciji ponudbe IBM Cloud Enterprise Records Silver.

Neprodukcijsko okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Konfiguracija neprodukcijskega okolja je po velikosti enaka konfiguraciji ponudbe IBM Cloud Enterprise Records Gold.

Neprodukcijsko okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Konfiguracija neprodukcijskega okolja je po velikosti enaka konfiguraciji ponudbe IBM Cloud Enterprise Records Platinum.

Neprodukcijsko okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

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

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 podpirajo spodaj navedene cilje neprekinjenega poslovanja (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 terja samodejni preklon na sekundarno lokacijo, IBM izvede načrte in z njimi povezane dejavnosti poslovne kontinuitete, ki podpirajo spodaj navedene cilje obnovitve.

Cilja poslovna kontinuiteta	
Ciljna točka obnovitve	4 ure
Ciljni čas obnovitve	<ul style="list-style-type: none">• 4 zaporedne ure, če naročnik kupi dodatno, enakovredno neprodukcijško okolje.• Vsaj 24 zaporednih ur, če naročnik ne kupi dodatnega neprodukcijškega okolja.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je določeno 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

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

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS na podlagi 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 dogodka, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 50 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnega zneska za ponudbo IBM SaaS.

2. Ravni storitev

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	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
<hr/> Skupaj 43.200 minut	