

## IBM Case Manager on Cloud

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

### 1. Cloud Service

IBM Case Manager on Cloud poskytuje:

- a. IBM Content Navigator pro přístup k pokročilým aplikacím správy případů
- b. Správa případů zaměřená na obsah, která zaměstnancům využívajícím informace nebo obchodním analytikům umožňuje:
  - (1) využívat Case Builder k rychlému a snadnému návrhu a zkoušení nových řešení případů;
  - (2) využívat poskytnuté ukázkové šablony řešení;
  - (3) vytvářet a spravovat vlastnosti případu, role uživatele, obsahy polí, typy dokumentů a rozvržení stránek a dat;
  - (4) využívat vložená obchodní pravidla, která umožňují snazší nasazení v rámci prostředí Case Manager Builder;
  - (5) vytvářet úlohy případů a jejich základní sledy prací;
  - (6) využívat dobu běhu nástroje Case Client k zobrazení řešení vytvořených nástrojem Case Builder;
  - (7) přistupovat k uživatelskému rozhraní nástroje Content Navigator;
  - (8) přistupovat k nástroji Administrator za účelem implementace a správy řešení;
  - (9) přistupovat k rozhraní Configuration Manager User Interface (CMUI) pro vytváření a nasazování vlastních modulů widget;
  - (10) přistupovat k nástrojům Case Monitor a Case Analyzer za účelem poskytnutí aktuálního a historického reportingu k případům;
    - (a) cenová nabídka pro podporu analýzy vyžadující použití datových krychlí zpracování OLAP se předkládá samostatně (včetně licence MS SQL, infrastruktury a podpory);
  - (11) přistupovat k poskytnutým rozhraním API za účelem rozšíření řešení;
  - (12) získat přístup pro účely plného a neomezeného používání Case Foundation za účelem poskytování aktivního obsahu a správy sledu prací případů; a
  - (13) získat přístup pro účely plného a neomezeného používání FileNet Content Manager a jeho úložiště ECM.

Cenový návrh pro vlastní provozní sestavy bude předložen samostatně.

- c. Zabezpečená virtuální privátní infrastruktura
- d. Replikace dat výroby do sekundárního umístění na podporu zotavení z havárie.
- e. Až 4 TB odchozí šířky pásma; vyšší šířka pásma je nabízena zvlášť.
- f. Nepřetržitě monitorování produktivního prostředí, vyhledávání virů, detekce narušení / služby testování průniku, opravy softwaru a upgrady softwaru (služby migrace dat nebo činnosti vyžadované pro uživatelské konfigurace nebo rozšíření jsou nabízeny zvlášť).
- g. V případě zakoupení Neproductivního prostředí pro účely Zotavení z havárie:
  - (1) Testování se provádí na reprezentativním vzorku z našeho celkového portfolia Zákazníka minimálně jednou ročně.
  - (2) Cenové nabídky pro další požadavky, jako je testování specifických prostředí Zákazníka, budou předloženy samostatně.
- h. Integrace pro Active Directory  
Zahrnuté možnosti: (Microsoft Active Directory nebo IBM Tivoli Directory Server)

- (1) Ověření na server LDAP Cloud Service s replikací zpět na místní klientský server LDAP:
  - Podpora pro (1) server Active Directory.
  - Poskytnutí řadiče domény (pouze ke čtení) ve službě Cloud Service v doméně Zákazníka.
  - Zákazník spravuje přístup všech koncových uživatelů ke cloudovému prostředí (skupiny, ID, přístup).
  - Úplná práva administrátora pro Zákazníka
- (2) Ověření na server LDAP Cloud Service, na kterém Zákazník spravuje uživatele (nikoli v doméně Zákazníka).
- (3) Směrování na místní řadič domény Zákazníka za účelem ověření:
  - Možné implikace výkonu
  - Ověřuje životnost relace.
- (4) V případě potřeby poskytuje ověření SAML.

Další konfigurace (např. ruční nebo skriptové výpisy z adresáře souborů LDAP do služby Cloud Service; volby federování včetně služby federace MS nebo další) jsou nabízeny samostatně.

Služby implementace, konfigurace a integrace vlastních řešení a další nabídky nezahrnuté do služby Cloud Service jsou k dispozici na další poplatek na základě popisu služeb.

Do služby jsou zahrnuty upgrady softwaru. Upgrady vyžadující migraci dat nebo uživatelská rozšíření zahrnuté nejsou.

Základní nabídka zahrnuje zajišťování ve vybraných datových střediscích ve víceklientském prostředí. Veškeré zajišťování mimo tato střediska bude vyžadovat Dedicated doplněk Add-On. Každá nabídka představuje kapacitu ke zpracování určitého objemu dat a uživatelských operací během zadaného období podle popisu níže. Popisy kapacity pomáhají Zákazníkovi vybrat vhodnou konfiguraci pro zamýšlené pracovní zátěže; skutečné výsledky se mohou lišit na základě specifikací zákazníka.

### 1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- a. Konfigurace Copper je určena k podpoře až 15 000 nových případů ročně. Tento typ nasazení bude typicky podporovat použití a uchování dokumentů artefaktů pro až 250 případů denně a až 25 pracovníků s informacemi, kteří souběžně zpracují a dokončí až 2500 případů denně.
- b. Konfigurace Copper poskytuje 500 GB Úložiště; další oprávnění pro úložiště lze zakoupit odděleně.

### 1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- a. Konfigurace Bronze je určena k podpoře až 30 000 nových případů ročně. Tento typ nasazení bude typicky podporovat použití a uchování dokumentů artefaktů pro až 500 případů denně a až 50 pracovníků s informacemi, kteří souběžně zpracují a dokončí až 200 případů denně.
- b. Konfigurace Bronze poskytuje 1 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště lze zakoupit odděleně.

### 1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- a. Konfigurace Silver je určena k podpoře až 300 000 nových případů ročně. Tento typ nasazení bude typicky podporovat použití a uchování dokumentů artefaktů pro až 20 000 případů denně a až 250 pracovníků s informacemi, kteří souběžně zpracují a dokončí až 1000 případů denně.
- b. Konfigurace Silver poskytuje 1 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště lze zakoupit odděleně.

### 1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- a. Konfigurace Gold je určena k podpoře až 750 000 nových případů ročně. Tento typ nasazení bude typicky podporovat použití a uchování dokumentů artefaktů pro až 50 000 případů denně a až 1000 pracovníků s informacemi, kteří souběžně zpracují a dokončí až 2500 případů denně.
- b. Konfigurace Gold poskytuje 3 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště lze zakoupit odděleně.

## 1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- a. Konfigurace Platinum je určena k podpoře až 3 000 000 nových případů ročně. Tento typ nasazení bude typicky podporovat použití a uchování dokumentů artefaktů pro až 200 000 případů denně a až 3 000 pracovníků s informacemi, kteří aktivně zpracují a dokončí až 10 000 případů denně.
- b. Konfigurace Platinum poskytuje 5 TB Úložiště; další oprávnění pro úložiště lze zakoupit odděleně.

## 1.6 Volitelné komponenty

### 1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Pokud Zákazník překročí TB úložiště zahrnuté ve vybrané konfiguraci, musí si zakoupit další oprávnění.

### 1.6.2 IBM Case Manager Archival Storage Add-On

Archivační úložiště nabízí nákladově úspornou alternativu pro data vyžadující méně častý přístup. Tato možnost je určena na doplnění, nikoliv jako náhrada za možnost standardního úložiště, které je určeno pro ukládání aktuálních dat s častějším přístupem. Pokud si Zákazník přeje archivační cloudové objektové úložiště, Zákazník je musí nakoupit v přírůstcích po TB.

### 1.6.3 IBM Case Manager Non-Production Environment

Zákazník si musí zakoupit samostatnou licenci pro účely testování a vývoje. Toto vývojové prostředí nesmí být používáno pro produktivní účely, pokud není implementováno jako pohotovostní server pro zotavení z havárie.

- a. Neproduktivní prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.
- b. Zákazník si v případě potřeby může zvolit různé velikosti instance pro produktivní režim a zotavení z havárie:
  - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 má stejnou velikost a poskytuje podobnou kapacitu pro zpracování jako IBM Case Manager Copper 2.0.
  - (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 má stejnou velikost a poskytuje podobnou kapacitu pro zpracování jako IBM Case Manager Bronze 2.0.
  - (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 má stejnou velikost a poskytuje podobnou kapacitu pro zpracování jako IBM Case Manager Silver 2.0.
  - (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 má stejnou velikost a poskytuje podobnou kapacitu pro zpracování jako IBM Case Manager Gold 2.0.
  - (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 má stejnou velikost a poskytuje podobnou kapacitu pro zpracování jako IBM Case Manager Platinum 2.0.

### 1.6.4 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Zákazník může upgradovat zvolené virtuální privátní prostředí na privátní infrastrukturu jednoho klienta. To zahrnuje až 20 TB odchozí šířky pásma; vyšší šířka pásma je nabízena zvlášť

### 1.6.5 IBM Case Manager Federal Datacenter Add-On

Tato doplňková služba, dostupná pro americké vládní Zákazníky a další Zákazníky schválené společností IBM, nabízí implementaci konfigurace vybrané služby Cloud Service Zákazníka formou infrastruktury virtuálního soukromého prostředí plně zapuštěného do federálního datového střediska.

## 1.7 Služby nastavení

### 1.7.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

Tato služba nastavení poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně činností spuštění včetně (1) asistence se způsoby použití, (2) konzultace osvědčených postupů pro sestavy, řídicí panely a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat a

(4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "činnosti spuštění"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 90 dní od data nákupu oprávnění uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### 1.7.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

Tato služba na vyžádání poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně provádění činností včetně (1) asistence se způsoby použití, včetně způsobů použití pohybu dat k podpoře jednorázového pohybu dat v určitém okamžiku, (2) konzultace osvědčených postupů pro sestavy, řídicí panely a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat (včetně nastavení zdrojového a cílového prostředí a pohybu dat podle definice ve způsobu použití pohybu dat) a (4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "činnosti"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 12 měsíců od data nákupu oprávnění nebo poslední den trvání počáteční registrace ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

## 2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahujících se k využívání služeb Cloud Service a prvků ochrany dat, pokud existují, jsou definovány v této sekci. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datový list může být dostupný pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Bez ohledu na jakékoliv zvyklosti nebo praxi podle místního práva strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat ochranu dat služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8FD40350D71C11E481EA86A39A30DD8D>

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA. Pokud se uplatňuje DPA, platí závazek společnosti IBM zasílat oznámení o změnách Dílčím zpracovatelům a právo Zákazníka vznášet námítky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

## 3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

### 3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

## 3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99 %	5 %
Méně než 95 %	10 %

\* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

## 4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím online systému hlášení problémů. Příručka podpory SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

## 5. Oprávnění a informace o fakturaci

### 5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- Terabajt je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Terabajt je dvě na třicátou bajtů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

## 5.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé objednané služby nastavení.

## 5.3 Ověření

Zákazník i) povede a na vyžádání poskytne záznamy a výstupy ze systémových nástrojů v rozsahu přiměřeně potřebném pro IBM a jejího nezávislého auditora pro účely kontroly dodržování této Smlouvy ze strany Zákazníka a ii) neprodleně objedná a uhradí veškerá požadovaná oprávnění dle příslušné aktuální sazby IBM a uhradí i další poplatky a závazky stanovené na základě výsledků takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby Cloud Service a ještě dva roky poté.

## 5.4 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku fakturačního období frekvence, s výjimkou poplatků za překročení a typ použití, které budou fakturovány zpětně.

## 6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Obnovení podléhá ročnímu zvýšení ceny dle ustanovení cenové nabídky. V případě, že k automatickému obnovení dojde po doručení oznámení IBM o stažení služby Cloud Service, doba obnovení skončí ke konci aktuálního období prodloužení nebo k ohlášenému datu stažení, podle toho, co nastane dříve.

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

## 7. Dodatečné podmínky

### 7.1 Obecné

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; ani jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

### 7.2 Přístup externích uživatelů

Zákazník se může rozhodnout udělit externím uživatelům přístup ke službě Cloud Service. Za tyto externí uživatele nese odpovědnost Zákazník, a to včetně například a) jakýchkoli nároků vznesených externími uživateli v souvislosti se službou Cloud Service a b) jakéhokoliv zneužití služby Cloud Service těmito externími uživateli.

### 7.3 Virtual Private Network (VPN)

Zákazník je oprávněn si zvolit využívání softwarového připojení VPN pro bezpečné připojení ke službě Cloud Service. Zákazník poskytne informace o VPN na základě písemné žádosti.

- a. Poskytována je konfigurace až 2 koncových bodů VPN (bran).
- b. Cenová nabídka na další koncové body se předkládá samostatně.

### 7.4 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo uživatel služby Cloud Service přenáší obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, které jsou se službou Cloud Service propojeny nebo které jsou prostřednictvím této služby

zpřístupněny, udělí Zákazník a Uživatel služby Cloud Service společnosti IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.