

IBM Case Manager v oblaku

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni družbo in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitve v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta predložena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

IBM Case Manager v oblaku zagotavlja:

- a. IBM Content Navigator za dostop do naprednih aplikacij upravljanja primerov
- b. upravljanje primerov, osredotočeno na vsebino, ki strokovnjakom ali poslovnim analitikom omogoča, da:
 - (1) uporabijo funkcijo graditelja primera za hitro in enostavno oblikovanje ter preizkusijo nove rešitve primerov;
 - (2) uporabijo zagotovljene vzorčne predloge rešitve;
 - (3) ustvarijo in ohranijo lastnosti primera, uporabniške vloge, nabiralnike, vrste dokumentov, vizualne postavitve strani in podatkov;
 - (4) uporabijo vdelana poslovna pravila, ki omogočajo lažji razvoj v okolju Case Manager Builder;
 - (5) ustvarijo opravila primerov in njihove osnovne delovne toke;
 - (6) izkoristijo čas izvajanja zmožnosti odjemalec primera za prikaz rešitev, ustvarjenih z graditeljem primera;
 - (7) dostopijo do zagotavljenega uporabniškega vmesnika, ki temelji na produktu Content Navigator;
 - (8) dostopijo do funkcije skrbnik primera za razmestitev in upravljanje rešitev;
 - (9) dostopijo do funkcij nadzor primera in analizador primera, da zagotovijo trenutno in zgodovinsko poročanje o primerih;
 - (10) dostopijo do zagotovljenih API-jev za razširitev rešitev;
 - (11) imajo dostop do polne, neomejene uporabe zmožnosti fundacija primera (Case Foundation), da zagotovijo upravljanje aktivne vsebine in delovnega toka primerov;
 - (12) imajo dostop do polne, neomejene uporabe produkta FileNet Content Manager in njegovega repozitorija ECM.
- c. Varna navidezna zasebna infrastruktura
- d. Podvajanje produkcijskih podatkov na sekundarno lokacijo za podporo pri obnovitvi po hudi napaki
- e. Do 4 TB izhodne pasovne širine; večja pasovna širina je na voljo posebej.
- f. Spremljanje produkcijskega okolja 24 ur na dan, 7 dni v tednu, šifriranje podatkov med prenosom in v mirovanju, odkrivanje virusov, zaznavanje vdorov/storitve preizkušanja z vdorom ter popravki in nadgradnje programske opreme (storitve selitve podatkov ali dejavnosti, potrebne za konfiguracije po meri ali razširitve, ki so na voljo posebej).
- g. Integracija imeniške storitve Active Directory
Vključene možnosti: (Microsoft Active Directory ali IBM Tivoli Directory Server)
 - (1) Preverjanje pristnosti strežnika LDAP storitve v oblaku, ki se podvaja nazaj v naročnikov strežnik LDAP na mestu uporabe.
 - (a) Zagotovitev krmilnika domene (v načinu samo za branje) v storitvi v oblaku, ki je v naročnikovi domeni.
 - (b) Naročnik upravlja dostope vseh končnih uporabnikov v okolje v oblaku (skupine, ID-je, dostop).
 - (c) Naročnik ima polne skrbniške pravice.
 - (2) Preverjanje pristnosti strežnika LDAP storitve v oblaku, kjer naročnik upravlja uporabnike (ni v naročnikovi domeni).

- (3) Usmeritev na notranji krmilnik domene naročnika za preverjanje pristnosti
 - (a) Možne posledice za delovanje
 - (b) Preverjanje pristnosti za čas trajanja seje

Druge konfiguracije (npr. ročni ali skriptni izvlečki datotečnega imenika LDAP v storitev v oblaku, možnosti povezovanja, vključno s SAML, MS Federation Services ali drugimi) so na voljo posebej.

Implementacijske, konfiguracijske in integracijske storitve za rešitev po meri so na voljo za dodatno plačilo na podlagi dogovora o obsegu del.

Vključene so nadgraditve programske opreme kot del storitve. Nadgradnje, ki zahtevajo preseljevanje podatkov ali katerekoli razširitve po meri, niso vključene.

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

Osnovna ponudba vključuje omogočanje uporabe v izbranih podatkovnih središčih v okolju z več najemniki. Za omogočanje uporabe zunaj teh središč bo potreben namenski dodatek. Vsaka ponudba predstavlja zmogljivost za obdelavo nekatere količine obsega podatkov in uporabniških operacij v opredeljenih časovnih obdobjih, 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.

1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- Konfiguracija Copper je namenjena podpori največ 15.000 novih primerov letno. Ta vrsta razmestitve lahko običajno podpira vnašanje in shranjevanje največ 250 dokumentov z artefakti primerov dnevno, na dan pa lahko največ 25 strokovnjakov hkrati obdeluje in dopolnjuje največ 100 primerov.
- Konfiguracija Copper omogoča 500 GB prostora za shranjevanje; dodatno pooblastilo za prostor za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Konfiguracija Bronze je namenjena podpori največ 30.000 novih primerov letno. Ta vrsta razmestitve lahko običajno podpira vnašanje in shranjevanje največ 500 dokumentov z artefakti primerov dnevno, na dan pa lahko največ 50 strokovnjakov hkrati obdeluje in dopolnjuje kar 200 primerov.
- Konfiguracija Bronze omogoča 1 TB prostora za shranjevanje; dodatno pooblastilo za prostor za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- Konfiguracija Silver je namenjena podpori največ 300.000 novih primerov letno. Ta vrsta razmestitve lahko običajno podpira vnašanje in shranjevanje največ 20.000 dokumentov z artefakti primerov dnevno, na dan pa lahko največ 250 strokovnjakov hkrati obdeluje in dopolnjuje do kar 1.000 primerov.
- Konfiguracija Silver omogoča 1 TB prostora za shranjevanje; dodatno pooblastilo za prostor za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- Konfiguracija Gold je namenjena podpori največ 750.000 novih primerov letno. Ta vrsta razmestitve lahko običajno podpira vnašanje in shranjevanje največ 50.000 dokumentov z artefakti primerov dnevno, na dan pa lahko največ 1.000 strokovnjakov hkrati obdeluje in dopolnjuje največ 2.500 primerov.
- Konfiguracija Gold omogoča 3 TB prostora za shranjevanje; dodatno pooblastilo za prostor za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Konfiguracija Platinum je namenjena podpori največ 3.000.000 novih primerov letno. Ta vrsta razmestitve lahko običajno podpira vnašanje in shranjevanje največ 200.000 dokumentov z artefakti primerov dnevno, na dan pa lahko 3.000 strokovnjakov aktivno obdeluje in dopolnjuje do 10.000 primerov.
- Konfiguracija Platinum omogoča 5 TB prostora za shranjevanje; dodatno pooblastilo za prostor za shranjevanje je mogoče kupiti posebej.

1.6 Izbirna pooblastila

1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Če naročnik preseže količino prostora za shranjevanje v TB, ki je vključena v izbrano konfiguracijo, mora kupiti dodatna pooblastila.

1.6.2 IBM Case Manager Non-Production Environment

Naročnik lahko kupi ločen primerek za namene razvoja in preizkušanja. Tega razvojnega okolja ni dovoljeno uporabljati za produkcijske namene, razen če je implementiran kot mesto za obnovitev po hudi napaki v stanju pripravljenosti.

- a. Nепrodukcijško okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.
- b. Naročnik lahko po želji izbere različne velikosti primerkov za produkcijo in obnovitev po hudi napaki.
 - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 ponuja enako velikost in podobno kapaciteto obdelave kot 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 ponuja enako velikost in podobno kapaciteto obdelave kot 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 ponuja enako velikost in podobno kapaciteto obdelave kot 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 ponuja enako velikost in podobno kapaciteto obdelave kot 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 ponuja enako velikost in podobno kapaciteto obdelave kot IBM Case Manager Platinum 2.0.

1.6.3 Namenski dodatek IBM Case Manager 2.0

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.

2. Storitve nastavitve

2.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

Ta storitev nastavitve zagotavlja do 50 ur oddaljenega svetovanja pri začetku uporabe, vključno s (1) pomočjo pri primerih uporabe, (2) svetovanjem o preizkušenih praksah za poročila, nadzorne plošče in druga sistemska orodja, (3) vodeno pomočjo in nasveti pri pripravi, izvajanju in potrjevanju nalaganja začetnih podatkov in (4) drugimi temami s področja skrbništva in konfiguriranja (skupaj "začetek uporabe"). To storitev nastavitve na daljavo je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in poteče 90 dni od dneva nakupa pooblastila, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

2.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

Ta storitev na zahtevo zagotavlja do 50 ur svetovanja na daljavo pri dejavnostih, kot so (1) pomoč pri primerih uporabe, vključno s primeri uporabe premikov podatkov, ki podpirajo enkraten premik podatkov v določenem času, (2) svetovanje o preizkušenih praksah za poročila, nadzorne plošče in druga sistemska orodja, (3) vodena pomoč in svetovanje pri pripravi, izvedbi in preverjanju začetnega nalaganja podatkov (vključno z namestitvijo izvornih in ciljnih okolij in premikov podatkov, ki so opredeljeni v primeru uporabe premika podatkov) ter (4) druge skrbniške in konfiguracijske tematike (skupaj "dejavnosti"). To storitev nastavitve na daljavo je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in poteče 12 mesecev od dneva nakupa pooblastila ali na zadnji dan prvotnega naročniškega obdobja za storitve v oblaku, kar nastopi prej, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

3. Varnost

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitve v oblaku.

Vsi podatki so zaščiteni s šifriranjem celotnega diska v skladu s FIPS 1402 (raven 1). Podatki za to rešitev so privzeto klasificirani kot občutljivi podatki. IBM bo sodeloval z naročnikom pri obravnavi drugih regulativnih zahtev (kot so HIPPA, PIPEDA, FFIEC, PCI, ipd.), če se pojavi zahteva s strani naročnika za predvideno delovno obremenitev in lahko vpliva na arhitekturo rešitve in stroške.

4. Pogodbe o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno 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.

4.1 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 storitve v oblaku. 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 storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Čas nerazpoložljivosti se nanaša na popolno sistemsko nerazpoložljivost, ne na posamezne ali specifične komponente celotne rešitve. Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in 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 incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku 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) letnih stroškov za storitve v oblaku.

4.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Dobropis za storitev (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, 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 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Skupaj 43.200 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,98-odstotno dosegljivost v pogodbenem mesecu
--	---

5. Poslovna kontinuiteta

Storitve v oblaku so konfigurirane tako, da podpirajo cilje neprekinjenega poslovanja (poslovne kontinuitete), opredeljene v nadaljevanju. 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 prekop na sekundarno lokacijo, IBM izvede načrte in z njimi povezane dejavnosti poslovne kontinuitete, ki podpirajo spodaj opredeljene cilje obnovitve. Za to storitev v oblaku se bo neprodukcijško okolje osvežilo in znova konfiguriralo, da bo lahko sprejelo produkcijske delovne obremenitve, dokler se storitev na primarni lokaciji ne obnovi.

Cilji poslovne kontinuitete	
Kritična obnovitvena točka	4 ure
Kritični obnovitveni čas	<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.

6. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je zagotovljena prek spletnega sistema za poročanje o težavah. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
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
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

7. Pooblastila in zaračunavanje

7.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Terabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Terabajt znaša 2 na 40. potenco bajtov. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število terabajtov, ki jih obdela storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

7.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

7.3 Stroški za storitev nastavitve

Storitve nastavitve je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja, obračunane pa bodo po ceniku, določenem v transakcijskem dokumentu.

8. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitve v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitve v oblaku, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitev v oblaku podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Za neprekinjeno uporabo bodo storitve v oblaku še naprej na voljo mesec za mesecem, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po takem 90-dnevnem obdobju bodo storitve v oblaku še vedno na voljo do konca koledarskega meseca.

9. Dodatni pogoji za ponudbo storitve v oblaku

9.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje naročnik na storitve v oblaku.

9.2 Dostop zunanjih uporabnikov

Naročnik se lahko odloči, da bo zunanjim uporabnikom dodelil dostop do storitve v oblaku. Naročnik je odgovoren za te zunanje uporabnike, kar med drugim vključuje odgovornost za a) morebitne zahteve s strani zunanjih uporabnikov v zvezi s storitvijo v oblaku; ali b) morebitne zlorabe storitve v oblaku s strani teh zunanjih uporabnikov.

9.3 Navidezno zasebno omrežje (VPN)

Naročnik lahko, izbere uporabo programske povezave VPN za namen varne povezave s storitvijo v oblaku. Podatki o VPN se zagotovijo na podlagi pisne zahteve naročnika.

9.4 Povezave do spletnih mest tretjih oseb ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik storitve v oblaku prenaša vsebino na spletno mesto tretje osebe ali v drugo storitev, ki je povezana s storitvijo v oblaku oziroma je na voljo prek storitve v oblaku, naročnik in uporabnik storitve v oblaku dajeta IBM-u soglasje za omogočanje vsakega takega prenosa vsebine,

vendar taka interakcija zadeva samo naročnika in spletno mesto oziroma storitev tretje osebe. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretjih oseb in ni pravno odgovoren za njih.

9.5 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM s sledenjem in drugimi tehnologijami v okviru običajnega delovanja in podpore za storitev v oblaku zbira v povezavi z uporabo storitve v oblaku naročnikove osebne podatke (naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov). IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev 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 upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.