

IBM Case Manager on Cloud

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet er tilgængelig i henhold til den betalingsmåling, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

- Autoriseret Bruger (Authorized User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som – uanset måde – får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Terabyte (Terabyte)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Terabyte er 2 i 40. potens byte. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Terabyte, som håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvis.

3.2 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver en af følgende muligheder:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS-produktet og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS-produktet og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS-produkt bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

4.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS-produktet ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS-produktet ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS-produktet fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS-produktet efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail og supportportalen. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfacilitet eller funktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

6.1 Adgang for eksterne brugere

IBM Case Manager External understøtter en "Ekstern Brugers" brug af IBM SaaS-produktet. En Ekstern Bruger er en specifik person, som ikke er ansat af eller betalt af Kunden, og som ikke handler på vegne af Kunden, og som Kunden har givet adgang til IBM SaaS-produktet på en direkte eller indirekte måde (f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en programserver) uanset metode. En person, som er ansat eller betalt af Kunden, men som ikke tilgår IBM SaaS-produktet i den egenskab, kan være en Ekstern Bruger. En brugsret til en Ekstern Bruger er unik for den pågældende Eksterne Bruger og må ikke deles. Brugsretten må heller ikke overdrages, medmindre der er tale om en permanent overdragelse af brugsretten til en anden person.

Kunden er ansvarlig for de Eksterne Brugere, herunder f.eks. a) krav fra de Eksterne Brugere vedrørende IBM SaaS-produktet eller b) eventuel misbrug fra de Eksterne Brugeres side af IBM SaaS-produktet.

6.2 Link til tredjepartswebsteder eller andre serviceydelser

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til, eller som er gjort tilgængelig via, IBM SaaS-produktet, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS-produktet sikre, at IBM har det nødvendige tilsagn, der muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller serviceydelsen. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

6.3 Cookier

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM - som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet - via sporing eller andre teknologier indsamler personlige informationer fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personoplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

6.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokation ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

Tillæg A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) er designet til at forene indhold, processer og vidensarbejdere for på den måde at opnå bedre sagsresultater i et administreret cloud-miljø.

1. Oversigt over Serviceydelsen

IBM Case Manager on Cloud tilbyder:

- IBM Content Navigator, som giver adgang til avancerede sagsstyringsapplikationer.
- Indholdscentreret Case Management, som gør det muligt for vidensarbejdere og erhvervsanalytikere at:
 - Benytte Case Builder til nemt og hurtigt at designe og prøve nye sagsløsninger.
 - Bruge de leverede eksempler på OOTB-løsningskabeloner.
 - Oprette og vedligeholde sagesegenskaber, brugerroller, indbakker, dokumenttyper, visuel layout af sider og data.
 - Benytte indlejrede forretningsregler, som gør udvikling i Case Manager Builder-miljøet nemmere.
 - Oprette sagsopgaver og de underliggende arbejdsgange.
 - Benytte Case Client-runtime til at få vist løsninger oprettet med Case Builder.
 - Få adgang til den leverede Content Navigator-baserede grænseflade.
 - Få adgang til Case Administrator med henblik på implementering og administration af løsninger.
 - Bruge Case Monitor og Case Analyser til aktuel og historisk rapportering af sager.
 - Få adgang til leverede API'er til sager og indhold med henblik på at udvide løsningerne.
 - Have adgang til fuldstændig, ubegrænset brug af Case Foundation for at tilbyde aktivt indhold og styring af sagsarbejdsgange.
 - Have adgang til fuldstændig, ubegrænset brug af FileNet Content Manager og dets ECM-opbevaringssted.
- En sikker single-tenant-infrastruktur implementeret på tværs af to datacentre giver høj tilgængelighed.
- Replikering af produktionsdata til en sekundær placering som understøttelse af retablering efter katastrofe.
- En sikker, privat single-tenant-infrastruktur implementeret på tværs af to datacentre giver høj tilgængelighed.
- Overvågning af produktionsmiljøet 24 timer i døgnet, alle ugens 7 dage.

2. Nødvendige rettigheder

Kunden skal anskaffe et abonnement på et basisserviceprodukt, storage og brugerrettigheder, som defineret nedenfor.

2.1 Rettigheder til basisserviceprodukt

Hver Forekomst af et basisserviceprodukt inkluderer et udviklingsmiljø, som udelukkende er beregnet til udvikling og test af tilpassede applikationer. Dette udviklingsmiljø må ikke bruges til produktionsformål.

2.1.1 Case Manager Department

Dette IBM SaaS-produkt er designet til at understøtte mindre organisationer eller afdelinger. Kunden oplever den bedste IBM SaaS-ydeevne inden for de parametre, der er defineret nedenfor:

- Arbejde med op til 300.000 nye sager pr. år.
- Optagelse og opbevaring af op til 20.000 Case Artifact-dokumenter pr. dag og
- Op til 300 samtidige vidensarbejdere, som aktivt arbejder på og færdiggør op til 1.000 sager pr. dag.

2.1.2 Case Manager Division

Dette IBM SaaS-produkt er designet til at understøtte mellemstore organisationer. Kunden oplever den bedste IBM SaaS-ydeevne inden for de parametre, der er defineret nedenfor:

- Arbejde med op til 1.500.000 nye sager pr. år.
- Optagelse og opbevaring af op til 100.000 Case Artifact-dokumenter pr. dag og
- Op til 2,000 samtidige vidensarbejdere, som aktivt arbejder på og færdiggør op til 5.000 sager pr. dag.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Dette IBM SaaS-produkt er designet til at understøtte store organisationer. Kunden oplever den bedste IBM SaaS-ydeevne inden for de parametre, der er defineret nedenfor:

- Arbejde med op til 3.000.000 nye sager pr. år.
- Optagelse og opbevaring af op til 200.000 Case Artifact-dokumenter pr. dag og
- 5.000 samtidige vidensarbejdere, som aktivt arbejder på og færdiggør op til 10.000 sager pr. dag.

2.2 Storage-brugsrettigheder

Kunden skal anskaffe en passende mængde Case Manager Storage, som skal konfigureres med en valgt forekomst.

2.3 Brugerrettighed

Kunden skal anskaffe Case Manager-brugsrettigheder for hver entydige Autoriserede Bruger, som får adgang til IBM SaaS-produktet.

3. Valgfri rettigheder

3.1 Case Manager External

Kunden kan anskaffe Case Manager External-rettigheder for hver entydige Eksterne Bruger, som får adgang til IBM SaaS-produktet.

3.2 Case Manager Development Environment

Kunden kan anskaffe en separat Forekomst til test- og udviklingsformål. Case Manager Development Environment er udelukkende beregnet til udvikling og test. Udviklingsmiljøet må ikke benyttes til produktionsformål.

- Udviklingsmiljøet har ikke høj tilgængelighed eller retablering efter katastrofe.
- Udviklingsmiljøet leveres med 500 GB storage. Hvis Kunden har brug for mere storage, kan Kunden købe flere Case Manager Storage-brugsrettigheder.

4. Forretningskontinuitet

IBM SaaS er konfigureret til at understøtte de målsætninger for forretningskontinuitet, der er defineret nedenfor. Disse målsætninger er med til at sikre, at en virksomheds centrale forretningsfunktioner bliver retableret og funktionsdygtige med et minimalt datatab inden for en relativ kort periode efter en katastrofe på den primære databehandlingslokation. Når det er blevet besluttet, at en hændelse på den primære databehandlingslokation berettiger en failover til den sekundære databehandlingslokation, skal IBM iværksætte planer for forretningskontinuitet og relaterede aktiviteter for at nå de retableringsmålsætninger, der er anført nedenfor.

Målsætninger for forretningskontinuitet	
Mål for retableringspunkt	4 timer
Mål for retableringstid	4 sammenhængende timer

Tillæg B

IBM tilbyder følgende aftale om Serviceniveau (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne aftale om Serviceniveau, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at aftalen om Serviceniveau ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en aftale om Serviceniveau (SLA) ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- c. **Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at en aftale om Serviceniveau ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- d. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS-produktet.
- e. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemet behandling af det IBM SaaS-produkt, som Kunden er berettiget til at bruge, ikke er tilgængelig. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
 - (1) planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
 - (2) Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse.
 - (3) Problemer med indhold, udstyr eller applikationer, som Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet eller tredjepartssoftware, -hardware eller anden teknologi.
 - (4) Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme eller administration af Kundens systemer, kommandoer eller programmeringsfejl.
 - (5) Brud på sikkerheden forårsaget af Kunden eller sikkerhedstest udført af Kunden.
 - (6) IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som en tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.
 - (7) Fejl, hvor en årsagsanalyse viser, at fejlen skyldes væsentlige handlinger eller manglende handlinger fra Kundens side.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) for hver Begivenhed, hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af IBM SaaS-produktet. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.
- d. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og aftalen om Serviceniveau, baseres Availability Credit på den dengang

gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.

- e. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 50 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS.

3. Serviceniveauer

IBM SaaS-tilgængeligheden i en Kontraheret Måned er som følger:

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
Under 99,0 %	5 %
Under 97,0 %	10 %
Under 95 %	25 %
Under 90 %	50 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 440 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

$\begin{array}{r} 43.200 \text{ minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage} \\ - 440 \text{ minutters Nedetid} \\ = 42.760 \text{ minutter} \\ \hline 43.200 \text{ minutter i alt} \end{array}$	$= 5 \% \text{ Availability Credit for et Opnået Serviceniveau på } 98,98 \% \text{ i den Kontraherede Måned}$
--	--

4. Undtagelser

Denne aftale om Serviceniveau gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveau gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.