

## IBM Case Manager on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

### 1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS er tilgjengelig under målenheten for omkostninger som fremkommer i Transaksjonsdokumentet:

- Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Terabyte** er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Terabyte er 2 opphøyd i 40 byte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Terabyte som behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

### 3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### 3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

#### 3.2 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

## 4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved en av følgende beskrivelser:

### 4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

### 4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

### 4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

## 5. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via e-post og Support Portal. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	<b>Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede:</b> Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	<b>Minimal virkning på forretningsdriften:</b> Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

## **6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS**

### **6.1 Tilgang som Ekstern bruker**

IBM Case Manager External støtter at IBM SaaS kan brukes av en "Ekstern bruker". En Ekstern bruker er en unik person som ikke er ansatt eller betalt av Kunden eller handler på vegne av Kunden, og som Kunden gir tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. En person som er ansatt eller betalt av Kunden, men som ikke får tilgang til IBM SaaS i tilknytning til en slik relasjon, kan være en Ekstern bruker. En rettighet for en Ekstern bruker er unik for den aktuelle Eksterne brukeren og kan ikke deles eller tildeles til andre på annen måte enn ved permanent overføring av rettigheten til en annen person.

Kunden er ansvarlig for disse Eksterne brukerne, inkludert men ikke begrenset til a) krav fra de Eksterne brukerne knyttet til IBM SaaS, eller b) feilaktig bruk av IBM SaaS av disse Eksterne brukerne.

### **6.2 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre tjenester**

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

### **6.3 Informasjonskapsler (cookies)**

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

### **6.4 "Derived Benefit Locations"**

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

## Vedlegg A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) er utformet for å forene innhold, prosesser og kunnskapsarbeidere for å gi forbedrede resultater for saker som behandles i et styrt nettskybasert miljø.

### 1. Oversikt over Tjenesten

IBM Case Manager on Cloud gir følgende:

- IBM Content Navigator for tilgang til avanserte saksbehandlingsapplikasjoner
- Innholdssentrert saksbehandling som gjør det mulig for kunnskapsarbeidere eller forretningsanalytikere å gjøre følgende:
  - Benytte Case Builder for raskt og enkelt å designe og prøve ut nye saksløsninger.
  - Bruke leverte eksempler på OOTB-løsningsmal.
  - Opprette og vedlikeholde saksegenskaper, brukerroller, innbokser, dokumenttyper, og visuell layout for sider og data.
  - Benytte innebygde forretningsregler som muliggjør enklere utvikling i Case Manager Builder-miljøet.
  - Opprette saksoppgaver og deres underliggende arbeidsflyt.
  - Bruke Case Client-kjøretidskoden til å vise løsningene som er opprettet med Case Builder.
  - Få tilgang til et Content Navigator-basert brukergrensesnitt.
  - Få tilgang til Case Administrator for implementering og administrasjon av løsninger.
  - Benytte Case Monitor og Case Analyzer til gjeldende og historisk rapportering av saker.
  - Få tilgang til leverte programmeringsgrensesnitt (APIer) for saker og innhold for å utvide løsninger.
  - Få tilgang til fullstendig, ubegrenset bruk av Case Foundation for levering av aktivt innhold og styring av arbeidsflyt for saker.
  - Få tilgang til fullstendig, ubegrenset bruk av FileNet Content Manager og dets ECM-datalager.
- En sikker infrastruktur for en enkelt leietaker levert på tvers av to datasentre for høy tilgjengelighet
- Replikering av produksjonsdata til et sekundært sted som støtte for katastrofehåndtering
- En sikker privat infrastruktur for en enkelt leietaker levert på tvers av to datasentre for høy tilgjengelighet
- Overvåking av produksjonsmiljøet 24x7

### 2. Nødvendige rettigheter

Kunden må anskaffe et abonnement på en basistjenesteløsning, lagerplass og brukerrettigheter slik det er beskrevet nedenfor.

#### 2.1 Rettigheter for basistjenesteløsning

Hver Forekomst av basistjenesteløsningen omfatter også et utviklingsmiljø som kun er beregnet på utvikling og testing av egendefinerte applikasjoner. Dette utviklingsmiljøet kan ikke brukes til produksjonsformål.

##### 2.1.1 Case Manager Department

Denne IBM SaaS-løsningen er utformet for små organisasjoner eller avdelinger. Kunden vil oppnå optimal ytelse for IBM SaaS innenfor følgende parametere:

- Arbeid med inntil 300.000 nye saker per år;
- Innføring og lagring av inntil 20.000 Case Artifact-dokumenter per dag; og
- Inntil 300 samtidige kunnskapsarbeidere som arbeider aktivt med og fullfører inntil 1.000 saker per dag.

### 2.1.2 Case Manager Division

Denne IBM SaaS-løsningen er utformet for mellomstore organisasjoner. Kunden vil oppnå optimal ytelse for IBM SaaS innenfor følgende parametere:

- Arbeid med inntil 1.500.000 nye saker per år;
- Innføring og lagring av inntil 100.000 Case Artifact-dokumenter per dag; og
- Inntil 2.000 samtidige kunnskapsarbeidere som arbeider aktivt med og fullfører inntil 5.000 saker per dag.

### 2.1.3 Case Manager Enterprise

Denne IBM SaaS-løsningen er utformet for store organisasjoner. Kunden vil oppnå optimal ytelse for IBM SaaS innenfor følgende parametere:

- Arbeid med inntil 3.000.000 nye saker per år;
- Innføring og lagring av inntil 200.000 Case Artifact-dokumenter per dag; og
- 5.000 samtidige kunnskapsarbeidere som arbeider aktivt med og fullfører inntil 10.000 saker per dag.

## 2.2 Storage-rettigheter

Kunden må anskaffe et passende antall av Case Manager Storage som skal konfigureres med en valgt forekomst.

## 2.3 Brukerrettigheter

Kunden må anskaffe Case Manager-rettigheter for hver unik Autorisert bruker som får tilgang til IBM SaaS.

## 3. Valgbare rettigheter

### 3.1 Case Manager External

Kunden kan anskaffe Case Manager External-rettigheter for hver unik Ekstern bruker som får tilgang til IBM SaaS.

### 3.2 Case Manager Development Environment

Kunden kan anskaffe en separat forekomst for testings- og utviklingsformål. Case Manager Development Environment er kun beregnet på utvikling og testing. Dette utviklingsmiljøet kan ikke brukes til produksjonsformål.

- Utviklingsmiljøet har ikke høy tilgjengelighet og funksjoner for katastrofehandtering.
- Utviklingsmiljøet leveres med 500 GB med lagerplass. Hvis Kunden trenger mer lagerplass, kan Kunden anskaffe flere Case Manager Storage-rettigheter.

## 4. Driftskontinuitet

IBM SaaS er konfigurert for å støtte målene for driftskontinuitet beskrevet nedenfor. Mål for driftskontinuitet gir hjelp til å sikre at en organisasjons virksomhetskritiske funksjoner blir gjenopprettet og operasjonelle, med minimalt tap av data, innenfor en rimelig kort periode etter en katastrofe ved det primære databehandlingsstedet. Så snart det er truffet avgjørelse om at en hendelse ved det primære databehandlingsstedet berettiger failover til det sekundære stedet, skal IBM iverksette planer for driftskontinuitet samt tilhørende aktiviteter for å oppfylle målene for driftskontinuitet beskrevet nedenfor.

Mål for driftskontinuitet	
Mål for gjenoppretingspunkt	4 timer
Mål for gjenoppretingstid	4 påfølgende timer

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

### 1. Definisjoner

- a. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- b. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale.
- c. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at en Servicenivåavtale ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for den IBM SaaS Kunden har rett til å bruke, ikke er tilgjengelig. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - (1) En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
  - (2) Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
  - (3) Problemer med innhold, utstyr eller applikasjoner som Kunden bruker sammen med IBM SaaS, eller med programvare, maskinvare eller annen teknologi fra en tredjepart;
  - (4) Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer, eller feil ved Kundens systemadministrasjon, kommandoer eller programmering;
  - (5) Brudd på sikkerheten som skyldes Kunden, eller sikkerhetstesting utført av Kunden; eller
  - (6) IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner Kunden har levert IBM eller en tredjepart har levert IBM på Kundens vegne.
  - (7) Feil der en analyse av underliggende årsak viser at feilen skyldes Kundens handlinger eller mangel på handlinger.
- e. **Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.

### 2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- d. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen

(Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.

- e. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige femti prosent (50 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.

### 3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned er som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
Mindre enn 99,0 %	5 %
Mindre enn 97,0 %	10 %
Mindre enn 95 %	25 %
Mindre enn 90 %	50 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 440 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 440 minutter med Nedetid = 42.760 minutter	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 98,98 % Oppnådd Servicenivå i løpet av Avtalemåned
43.200 minutter	

### 4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra Kundens brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.