

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. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

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-produkt:

- IBM Case Manager Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

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-produktet 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-produktet, 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.

4. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornys IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

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.

Vejledningen 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	Målsætning for reaktionstid	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 forretningsfunktion 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 at der ingen alvorlig påvirkning er 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-produktet

6.1 Adgang for Eksterne Brugere

Kunden kan vælge at give eksterne brugere adgang til IBM SaaS-produktet. 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 VPN (Virtual Private Network)

Kunden kan vælge at benytte en VPN-softwareforbindelse til at sikre forbindelsen til IBM SaaS-produktet. Kunden kan få oplysninger om VPN-forbindelsen ved at sende en skriftlig anmodning.

6.3 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.

6.4 Cookies

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 samtykke 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.

6.5 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 fordelslokalitet 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.

Bilag 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 sagssegenskaber, 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, virtuel, privat infrastruktur
 - Replikering af produktionsdata til en sekundær placering til hjælp ved understøttelse af retablering efter katastrofe.
 - Op til 4 TB udgående båndbredde, pristilbud på en større båndbredde gives separat.
 - Overvågning 24x7 af produktionsmiljø, kryptering af data ved overførsel og i hvile, virusscanning, registrering af forsøg på indtrængen og test af indtrængen, softwarerettelsespakker og softwareopgraderinger (datamigrering eller aktiviteter, som kræves ved tilpasset konfiguration eller udvidelser, prissættes separat).
 - Active Directory Integration
- Inkluderede valgfri funktioner: (Microsoft Active Directory eller IBM Tivoli Directory Server)
- Validering til IBM SaaS LDAP-serveren, som replikerer tilbage til Kundens lokale LDAP:
 - Tilbyder en (Read Only)-domænekontrolenhed i IBM SaaS-produktet, som er placeret i Kundens domæne.
 - Kunden administrerer al slutbrugeradgang til cloud-miljøet (grupper, id'er, adgang).
 - Kunden har alle administratorrettigheder
 - Validering til IBM SaaS LDAP-serveren, hvor Kunden administrerer brugerne (ikke i Kundens domæne).
 - Peger på Kundens lokale domænekontrolenhed med henblik på validering:
 - Mulig påvirkning af ydeevnen
 - Validerer i hele sessionens levetid

Pristilbud på andre konfigurationer (for eksempel manuelle eller script-baserede udtræk fra LDAP-filbiblioteket til IBM SaaS-produktet, fødereringsmuligheder, inklusive SAML, MS Federation Services eller andre) gives separat.

Tilpassede implementerings-, konfigurations- og integreringsydelser er tilgængelige mod yderligere betaling i henhold til en servicebeskrivelse.

2. Nødvendige rettigheder

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

2.1 Rettigheder til basisserviceprodukt

Hvert basisprodukt repræsenterer kapacitet til at behandle en vis mængde data og brugerhandlinger, som beskrevet nedenfor. Kapacitetsbeskrivelserne er retningslinjer, der skal hjælpe en Kunde med at vælge en passende konfiguration til en påtænkt belastning, men de faktiske resultater kan variere, afhængig af brug.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Bronze-konfigurationen kan understøtte op til 30.000 nye sager om året. Denne type implementering vil typisk understøtte indlæsning og opbevaring af op til 500 artefakt-sagsdokumenter pr. dag og op til 50 vidensarbejdere, som kan arbejde samtidigt og færdiggøre helt op til 200 sager pr. dag.
- En Bronze-konfiguration indeholder 1 TB storage; rettigheder til ekstra storage kan anskaffes separat.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- Silver-konfigurationen kan understøtte op til 300.000 nye sager om året. Denne type implementering vil typisk understøtte indlæsning og opbevaring af op til 20.000 artefakt-sagsdokumenter pr. dag og op til 250 vidensarbejdere, som kan arbejde samtidigt og færdiggøre helt op til 1.000 sager pr. dag.
- En Silver-konfiguration indeholder 1 TB storage; rettigheder til ekstra storage kan anskaffes separat.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- Gold-konfigurationen kan understøtte op til 750.000 nye sager om året. Denne type implementering vil typisk understøtte indlæsning og opbevaring af op til 50.000 artefakt-sagsdokumenter pr. dag og op til 1.000 vidensarbejdere, som kan arbejde samtidigt og færdiggøre helt op til 2.500 sager pr. dag.
- En Gold-konfiguration indeholder 3 TB storage; rettigheder til ekstra storage kan anskaffes separat.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Platinum-konfigurationen kan understøtte op til 3.000.000 nye sager om året. Denne type implementering vil typisk understøtte indlæsning og opbevaring af op til 200.000 artefakt-sagsdokumenter pr. dag og op til 5.000 vidensarbejdere, som kan arbejde aktivt og færdiggøre helt op til 10.000 sager pr. dag.
- En Platinum-konfiguration indeholder 5 TB storage; rettigheder til ekstra storage kan anskaffes separat.

3. Valgfri brugsrettigheder

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Hvis Kundens brug overstiger det antal TB storage, som er inkluderet i den valgte konfiguration, skal Kunden anskaffe en yderligere brugsret.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Kunden kan anskaffe en separat forekomst til test- og udviklingsformål. Udviklingsmiljøet må ikke benyttes til produktionsformål.

- a. En Non-Production Environment-konfiguration er størrelsesmæssigt den samme som Bronze-konfigurationen.
- b. Non-Production Environment-konfigurationen tilbyder ikke høj tilgængelighed eller retablering efter katastrofe.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Kunden kan opgradere et valgt virtuelt, privat miljø til en privat single-tenant infrastruktur. Dette inkluderer en udgående båndbredde på op til 20 TB; pristilbud på en højere båndbredde gives separat.

4. Dataklassificering

Data klassificeres som standard i denne løsning som kundefølsomme. IBM vil samarbejde med Kunden om at håndtere andre lovgivningsmæssige krav, når Kunden anmoder om den ekstra indsats, og det kan påvirke løsningsarkitekturen og betalingen for serviceydelsen. Alle data beskyttes ved brug af heldiskkryptering, som overholder FIPS 1402 niveau 1-standarden.

5. Forretningskontinuitet

IBM SaaS-produktet er konfigureret til at understøtte de målsætninger for forretningskontinuitet, de 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 databehandlingssted berettiger en failover til det sekundære databehandlingssted, skal IBM iværksætte planer for forretningskontinuitet og relaterede aktiviteter for at nå retableringsmålsætninger, der er anført nedenfor.

Målsætninger for forretningskontinuitet	
Mål for retableringspunkt	4 timer
Mål for retableringstid	<ul style="list-style-type: none">• 4 timer i træk, hvis en sekundær, tilsvarende basisservice-rettighed anskaffes.• Mindst 24 timer i træk, hvis ingen sekundær basisservice-rettighed anskaffes.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, som angivet i beviset for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelige for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest tre arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet, Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med Indhold eller teknologi leveret af Kunden eller tredjepart, design eller instruktioner, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden får tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 50 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
< 99 %	5 %
< 97%	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listepriis for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat til rådighed for Kunden direkte.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i en kontraheret måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

Eksempel: 440 minutters Nedetid i alt i den kontraherede måned

43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage - 440 minutters Nedetid = 42.760 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 5 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,9 % i den kontraherede måned
--	--