

IBM Case Manager on Cloud

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS is verkrijgbaar onder de in het Transactiedocument gespecificeerde maateenheid voor verschuldigde bedragen.

- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker die op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance van de IBM SaaS die tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant gespecificeerde meetperiode beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik.
- Terabyte** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Terabyte is 2 tot de 40ste macht bytes. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Terabytes dat door de IBM SaaS wordt verwerkt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen worden in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

4. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

5. Technische ondersteuning

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er via e-mail en de ondersteuningsportal technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend. Alle verbeteringen, updates en andere materialen die door IBM in het kader van dergelijke technische ondersteuning worden geleverd, worden beschouwd als onderdeel van de IBM SaaS en vallen derhalve onder deze Gebruiksvoorwaarden. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Meer informatie over de beschikbaarheidstijden, de e-mailadressen, het online probleemmeldingssysteem en andere communicatiemiddelen en -processen voor technische ondersteuning, is te vinden in het IBM Software as a Service Support Handbook.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of u loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Toegang door Externe Gebruikers

Klant kan ervoor kiezen om externe gebruikers toegang te verlenen tot de IBM SaaS. Klant is verantwoordelijk voor deze externe gebruikers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, a) alle vorderingen van de externe gebruikers met betrekking tot de IBM SaaS, en b) elk onjuist gebruik van de IBM SaaS door deze externe gebruikers.

6.2 Virtual Private Network (VPN)

Ten behoeve van het op een veilige manier maken van verbinding met de IBM SaaS kan Klant ervoor kiezen gebruik te maken van een softwarematige VPN-verbinding. Informatie over de VPN wordt Klant op diens schriftelijk verzoek verstrekt.

6.3 Links naar Websites van Derden en andere Services

Indien Klant of een IBM SaaS Gebruiker content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of beschikbaar is gesteld via de IBM SaaS, verlenen Klant en de IBM SaaS Gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van Content mogelijk te maken, met dien verstande dat dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden.

6.4 Cookies

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (uw werknemers en contractanten) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

6.5 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

Bijlage A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) is ontworpen om content, processen en kenniswerkers samen te brengen, zodat zaken in een managed cloud-omgeving betere uitkomsten opleveren.

1. Overzicht van de Service

IBM Case Manager on Cloud biedt:

- IBM Content Navigator om toegang te krijgen tot geavanceerde casemanagement applicaties
 - Contentgericht casemanagement dat kenniswerkers of bedrijfsanalisten de mogelijkheid biedt om:
 - Met behulp van Case Builder snel en eenvoudig nieuwe zaakoplossingen te ontwerpen en uit te proberen.
 - Gebruik te maken van bijgeleverde voorbeelden van OOTB-oplossingssjablonen,
 - Zaakeigenschappen, gebruikersrollen, in-boxes, documenttypen en pagina- en datalayouts te maken en te onderhouden.
 - Te werken met ingebedde bedrijfsregels, welke de ontwikkelprocessen binnen de Case Manager Builder-omgeving eenvoudiger maken.
 - Zaaktaken en de bijbehorende onderliggende werkstromen te maken.
 - De Case Client-runtime te gebruiken voor de weergave van oplossingen gemaakt door Case Builder.
 - Toegang te krijgen tot de bijgeleverde, binnen Content Navigator werkende gebruikersinterface.
 - Toegang te krijgen tot de Case Administrator voor het implementeren en beheren van oplossingen.
 - Case Monitor en Case Analyzer om actuele en historische rapportage omtrent zaken te verzorgen.
 - Toegang te krijgen tot bijgeleverde zaak- en content-API's om oplossingen te verbreden.
 - Volledig, onbeperkt gebruik te maken van Case Foundation ten behoeve van actief beheer van content en zaakwerkstromen.
 - Volledig, onbeperkt gebruik te maken van FileNet Content Manager en de bijbehorende ECM-repository.
 - Een veilige, virtuele private infrastructuur. Replicatie van productiedata naar een secundaire locatie ter ondersteuning van disaster recovery
 - Maximaal 4 TB uitgaande bandbreedte; voor hogere bandbreedte wordt afzonderlijk prijsopgave gedaan
 - 24x7 monitoring van de productieomgeving, versleuteling van data-in-transit en data-at-rest, virusscanning, inbraakdetectie- en penetratietestservices, softwarepatches en software-upgrades (datamigratieservices en activiteiten vereist voor maatwerk configuraties of uitbreidingen worden apart geoffreerd)
 - Integratie van Active Directory
- Inbegrepen opties: (Microsoft Active Directory of IBM Tivoli Directory Server)
- Authenticatie op de IBM SaaS LDAP Server met replicatie terug naar on-premise LDAP van Klant:
 - Levering van een (alleen-lezen) domeincontroller in de IBM SaaS die zich in het domein van Klant bevindt.
 - Klant beheert de volledige toegang van eindgebruikers tot de cloudomgeving (groepen, ID's, toegang).
 - Volledige administratieve rechten voor Klant

- Authenticatie bij de IBM SaaS LDAP-server waarop Klant de gebruikers beheert (niet in het domein van Klant).
- Verwijzing naar on-premise domeincontroller van Klant ten behoeve van authenticatie:
 - Mogelijke implicaties voor de performance
 - Authenticatie voor de levensduur van de sessie

Voor andere configuraties (bijv. handmatige of gescripte uittreksels van de LDAP file directory naar de IBM SaaS; federatieve opties zoals SAML, MS Federation Services en andere) wordt een afzonderlijke prijsopgave afgegeven.

Implementatie-, configuratie- en integratieservices voor oplossingen op maat zijn tegen aanvullende kosten verkrijgbaar onder een statement of work.

2. Vereiste gebruiksrechten

Klant dient een abonnement op een basisservice-aanbieding aan te kopen, zoals hieronder gedefinieerd.

2.1 Gebruiksrechten voor basisservice-aanbiedingen

Elke basisoffering vertegenwoordigt capaciteit voor het verwerken van een bepaalde hoeveelheid data en een bepaald aantal gebruikersbewerkingen, zoals hieronder beschreven. De beschrijvingen van de capaciteit zijn bedoeld als richtlijn om Klant te helpen bij het kiezen van de juiste configuratie voor de geplande workloads. De feitelijke resultaten zijn gebruiksaafhankelijk.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- De Bronze-configuratie is bedoeld ter ondersteuning van maximaal 30.000 nieuwe zaken per jaar. Dit type implementatie ondersteunt gewoonlijk de invoer en opslag van maximaal 500 zaakdocumenten (artefacten) per dag, en maximaal 50 gelijktijdig werkende medewerkers die tot 200 zaken per dag afronden.
- De Bronze-configuratie biedt 1 TB opslag; gebruiksrechten voor aanvullende opslag kunnen afzonderlijk worden aangekocht.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- De Silver-configuratie is bedoeld ter ondersteuning van maximaal 300.000 nieuwe zaken per jaar. Dit type implementatie ondersteunt gewoonlijk de invoer en opslag van maximaal 20.000 zaakdocumenten (artefacten) per dag, en maximaal 250 gelijktijdig werkende medewerkers die tot 1000 zaken per dag afronden.
- De Silver-configuratie biedt 1 TB opslag; gebruiksrechten voor aanvullende opslag kunnen afzonderlijk worden aangekocht.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- De Gold-configuratie is bedoeld ter ondersteuning van maximaal 750.000 nieuwe zaken per jaar. Dit type implementatie ondersteunt gewoonlijk de invoer en opslag van maximaal 50.000 zaakdocumenten (artefacten) per dag, en maximaal 1000 gelijktijdig werkende medewerkers die tot 2500 zaken per dag afronden.
- De Gold-configuratie biedt 3 TB opslag; gebruiksrechten voor aanvullende opslag kunnen afzonderlijk worden aangekocht.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- De Platinum-configuratie is bedoeld ter ondersteuning van maximaal 3.000.000 nieuwe zaken per jaar. Dit type implementatie ondersteunt gewoonlijk de invoer en opslag van maximaal 200.000 zaakdocumenten (artefacten) per dag, en maximaal 5000 gelijktijdig werkende medewerkers die tot 10.000 zaken per dag afronden.
- De Platinum-configuratie biedt 5 TB opslag; gebruiksrechten voor aanvullende opslag kunnen afzonderlijk worden aangekocht.

3. Optionele gebruiksrechten

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Indien Klant het in de geselecteerde configuratie inbegrepen aantal TB's opslag overschrijdt, dient Klant aanvullende gebruiksrechten aan te kopen.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Client kan een afzonderlijke instance aankopen voor test- en ontwikkelingsdoeleinden. Deze ontwikkelomgeving mag niet worden gebruikt voor productiedoeleinden.

- a. De configuratie van de niet-productieomgeving wordt ingesteld op dezelfde grootte als de Bronze-configuratie.
- b. De niet-productieomgeving biedt noch high availability, noch disaster recovery.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Klant mag een geselecteerde virtuele private omgeving upgraden naar een single-tenant private infrastructuur. Hierin is een uitgaande bandbreedte van maximaal 20 TB inbegrepen; voor hogere bandbreedte wordt afzonderlijk prijsopgave gedaan.

4. Gegevensclassificatie

Binnen de gegevensclassificatie voor deze oplossing worden gegevens standaard geclassificeerd als klantgevoelig. Indien Klant hiertoe een verzoek indient voor de bedoelde workload, zal IBM met Klant samenwerken om andere wettelijke voorschriften in behandeling te nemen. Dit kan gevolgen hebben voor de architectuur van de oplossing en voor de servicekosten. Alle gegevens worden beschermd met versleuteling van volledige schijven ("whole disk encryption") die voldoet aan FIPS 1402 level 1.

5. Bedrijfscontinuïteit

De IBM SaaS is geconfigureerd voor de ondersteuning van de hieronder gedefinieerde doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit. Doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit dragen ertoe bij dat de cruciale bedrijfsfuncties van een organisatie binnen een redelijk korte tijd na een calamiteit op de primaire computerlocatie en met zo min mogelijk verlies van gegevens, in een operationele toestand worden teruggebracht. Zodra is vastgesteld dat een incident op de primaire computerlocatie een failover naar de secundaire locatie rechtvaardigt, worden door IBM de bedrijfscontinuïteitsplannen en aanverwante activiteiten uitgevoerd ter ondersteuning van de hieronder aangegeven doelstellingen inzake noodherstel (recovery point objective en recovery time objective).

Doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit	
Recovery Point Objective	4 uur
Recovery Time Objective	<ul style="list-style-type: none">• 4 aaneengesloten uren indien er een secundair, gelijkwaardig gebruiksrecht voor Base Service is aangekocht.• Ten minste 24 aaneengesloten uren indien er geen gebruiksrecht voor Base Service is aangekocht.

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productieomgeving.

1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering uit niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de contractmaand. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken die buiten de controle van IBM vallen; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals gespecificeerd in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan 50 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijks abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand, minus het totaal aantal minuten Downtime in een contractmaand, gedeeld door het totaal aantal minuten in een contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 440 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een contractmaand van 30 dagen - 440 minuten Downtime = 42.760 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor 98,9% beschikbaarheid tijdens de contractmaand
--	--

