

## 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 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. 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.

### 4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

## 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

Kunden kan velge å gi eksterne brukere tilgang til IBM SaaS. 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 Virtuelt privat nettverk (VPN)

Kunden kan velge å benytte en programvarebasert VPN-tilkobling for sikker tilkobling til IBM SaaS. Informasjon om VPN vil bli gitt ved skriftlig forespørsel fra Kunden.

### 6.3 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.

#### **6.4 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.

#### **6.5 "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-løsningsmalere.
  - 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, virtuell privat infrastruktur Replikering av produksjonsdata til et sekundært sted som støtte for katastrofehåndtering
- Inntil 4 TB med utgående båndbredde, pris for økt båndbredde tilbys separat
- Overvåking av produksjonsmiljøet 24x7 (hele døgnet, alle ukens dager), datakryptering under overføring og ved lagring, virussøk, tjenester for innbruddspåvisning/penetrasjonstesting, programvarerettelser og programvareoppgraderinger (priser på datamigreringstjenester eller aktiviteter som er nødvendige for tilpassede konfigurasjoner eller utvidelser, tilbys separat)
- Active Directory-integrering

Inkluderte alternativer: (Microsoft Active Directory eller IBM Tivoli Directory Server)

- Autentisering for IBM SaaS LDAP-serveren replikert tilbake til LDAP installert hos Kunden:
  - Levering av en (skrivebeskyttet) domenekontroller i IBM SaaS, som finnes i Kundens domene.
  - Kunden administrerer alle sluttbrukeres tilgang til skymiljøet (grupper, IDer, tilgang).
  - Fulle administratorrettigheter til Kunden
- Autentisering for IBM SaaS LDAP-serveren der Kunden administrerer brukerne (ikke i Kundens domene).
- Peking til domenekontrolleren installert hos Kunden for autentisering:
  - Kan få innvirkning på ytelsen
  - Autentisering så lenge sesjonen varer

Priser på andre konfigurasjoner (for eksempel manuelle eller skriptede utdrag fra LDAP-filkatalogen til IBM SaaS, og federeringsalternativer som SAML og MS Federation Services) tilbys separat.

Tilpassede tjenester for implementering, konfigurering og integrering er tilgjengelige mot ekstra betaling under en tjenestebeskrivelse.

## **2. Nødvendige rettigheter**

Kunden må anskaffe et abonnement på en basistjenesteløsning slik det er beskrevet nedenfor.

### **2.1 Rettigheter for basistjenesteløsning**

Hver basisløsning representerer kapasitet for å behandle et bestemt datavolum samt brukerooperasjoner som beskrevet nedenfor. Kapasitetsbeskrivelsene er retningslinjer som skal hjelpe Kunden med å velge en passende konfigurasjon for påtenkt arbeidsbelastning, og de faktiske resultatene kan variere basert på bruk.

#### **2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0**

- Bronze-konfigurasjonen er beregnet på å støtte inntil 30.000 nye saker per år. Denne typen implementering vil vanligvis støtte innføring og lagring av inntil 500 Case Artifact-dokumenter per dag og inntil 50 samtidige kunnskapsarbeidere som arbeider med og fullfører inntil 200 saker per dag.
- Bronze-konfigurasjonen gir 1 TB med lagerplass, ekstra lagringsrettigheter kan anskaffes separat.

#### **2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0**

- Silver-konfigurasjonen er beregnet på å støtte inntil 300.000 nye saker per år. Denne typen implementering vil vanligvis støtte innføring og lagring av inntil 20.000 Case Artifact-dokumenter per dag og inntil 250 samtidige kunnskapsarbeidere som arbeider med og fullfører inntil 1.000 saker per dag.
- Silver-konfigurasjonen gir 1 TB med lagerplass, ekstra lagringsrettigheter kan anskaffes separat.

#### **2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0**

- Gold-konfigurasjonen er beregnet på å støtte inntil 750.000 nye saker per år. Denne typen implementering vil vanligvis støtte innføring og lagring av inntil 50.000 Case Artifact-dokumenter per dag og inntil 1.000 samtidige kunnskapsarbeidere som arbeider med og fullfører inntil 2.500 saker per dag.
- Gold-konfigurasjonen gir 3 TB med lagerplass, ekstra lagringsrettigheter kan anskaffes separat.

#### **2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0**

- Platinum-konfigurasjonen er beregnet på å støtte inntil 3.000.000 nye saker per år. Denne typen implementering vil vanligvis støtte innføring og lagring av inntil 200.000 Case Artifact-dokumenter per dag og inntil 5.000 kunnskapsarbeidere som arbeider aktivt med og fullfører inntil 10.000 saker per dag.
- Platinum-konfigurasjonen gir 5 TB med lagerplass, ekstra lagringsrettigheter kan anskaffes separat.

## **3. Valgbare rettigheter**

### **3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0**

Hvis Kundens bruk overstiger antall TB med lager som er inkludert i valgt konfigurasjon, må Kunden anskaffe ekstra rettigheter.

### **3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0**

Kunden kan anskaffe en separat forekomst for testings- og utviklingsformål. Dette utviklingsmiljøet kan ikke brukes til produksjonsformål.

- a. Konfigurasjonen for ikke-produksjonsmiljøet har samme størrelse som Bronze-konfigurasjonen.
- b. Ikke-produksjonsmiljøet har ikke høy tilgjengelighet og funksjoner for katastrofehendtering.

### **3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0**

Kunden kan oppgradere et valgt virtuelt privat miljø til en privat single-tenant-infrastruktur. Dette omfatter inntil 20 TB med utgående båndbredde, pris for økt båndbredde tilbys separat.

#### 4. Dataklassifisering

Standard dataklassifisering for denne løsningen er data klassifisert som kundesensitive. IBM vil samarbeide med Kunden om å finne løsninger for andre lovpålagte krav når Kunden ber om det for påtenkt arbeidsbelastning, og dette kan påvirke løsningsarkitekturen og prisen på tjenesten. Alle data beskyttes med FIPS 1402 nivå 1-kompatibel fulldiskkryptering.

#### 5. 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 gjenopprettingspunkt	4 timer
Mål for gjenopprettingsstid	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 fortløpende timer når en sekundær, likeverdig basistjenesterettighet er anskaffet.</li><li>• Minst 24 fortløpende timer hvis ingen sekundær basistjenesterettighet er anskaffet.</li></ul>

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer.

### 1. Tilgjengelighetskrediteringer

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på en hendelse som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest tre arbeidsdager etter slutten av avtalemåneden. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke tid i forbindelse med en planlagt eller annonsert nedetid for vedlikehold; årsaker utenfor IBMs kontroll; problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner; systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side; eller sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten. IBM skal benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 50 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

### 2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemåneden som kravet gjelder)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

\* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtalemåned, dividert på totalt antall minutter i avtalemåneden.

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 98,9 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
<hr/> 43.200 minutter	