

IBM Case Manager on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Case Manager on Cloud proporciona lo siguiente:

- a. IBM Content Navigator para acceder a aplicaciones avanzadas de gestión de casos
- b. Gestión de casos centrada en el contenido, para permitir a los profesionales del conocimiento o a los analistas empresariales:
 - (1) utilizar Case Builder para diseñar rápida y fácilmente, y para probar nuevas soluciones de caso;
 - (2) utilizar las plantillas de solución de muestra proporcionadas;
 - (3) crear y mantener propiedades de casos, roles de usuario, buzones, tipos de documentos, páginas y diseños visuales de datos;
 - (4) emplear reglas empresariales integradas que permiten un desarrollo más fácil dentro del entorno de Case Manager Builder;
 - (5) crear tareas de caso y sus flujos de trabajo subyacentes;
 - (6) utilizar el ejecutable de Case Client para visualizar las soluciones creadas por Case Builder;
 - (7) acceder a la interfaz de usuario de Content Navigator suministrada;
 - (8) acceder a Case Administrator para desplegar y administrar soluciones;
 - (9) acceder a la interfaz de usuario de Configuration Manager (CMUI) para crear e implementar widgets personalizados;
 - (10) acceder a Case Monitor y Case Analyzer, para proporcionar informes actuales e históricos acerca de los casos;
 - (a) El soporte para el análisis que requiera el uso de cubos OLAP será presupuestado por separado (incluyendo licencias de MS SQL, infraestructura y soporte);
 - (11) acceder a las API proporcionadas para ampliar las soluciones;
 - (12) tener acceso a un uso completo y sin restricciones de Case Foundation para proporcionar la administración de flujos de trabajo de casos y contenidos activos; y
 - (13) tener acceso a un uso completo y sin restricciones de FileNet Content Manager y su repositorio de ECM.

Los informes operativos personalizados serán presupuestados por separado.

- c. Una infraestructura privada virtual segura
- d. Réplica de los datos de producción a una ubicación secundaria como soporte para la recuperación ante desastres
- e. Hasta 4 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado
- f. Monitorización ininterrumpida del entorno productivo, escaneo de virus, servicios de prueba de penetración / detección de intrusiones, parches de software y actualizaciones de software (servicios de migración de datos o actividades necesarias para configuraciones personalizadas o extensiones presupuestadas por separado).
- g. Si se adquiere un Entorno No Productivo para finalidades de Recuperación Tras Desastre:
 - (1) Las pruebas se realizarán en una muestra representativa de nuestra cartera global de Clientes al menos una vez al año.

- (2) Los requisitos adicionales, como las pruebas en entornos específicos del Cliente, serán presupuestados por separado.
- h. Integración del directorio activo
Opciones incluidas: (Microsoft Active Directory o IBM Tivoli Directory Server)
- (1) Autenticación en el Servidor LDAP del Servicio de Cloud con replicación de nuevo al LDAP del Cliente local:
- Soporte para un (1) servidor Active Directory.
 - Proporcionar un controlador de dominio (de solo lectura) en el Servicio de Cloud que esté en el dominio del Cliente.
 - El Cliente gestiona todo el acceso del usuario final al entorno cloud (grupos, ID de acceso, acceso).
 - Derechos de Administración Total para el Cliente
- (2) Autenticación en el servidor LDAP de Servicio de Cloud en el que el Cliente gestiona los usuarios (no en el dominio del Cliente).
- (3) Apuntar al controlador de dominio local del Cliente para la autenticación:
- Posibles implicaciones de rendimiento
 - Autenticación mientras dura la sesión.
- (4) Proporcionar autenticación SAML, si es necesario.

Las otras configuraciones (por ejemplo, extractos manuales o de scripts del directorio de archivos LDAP para el Servicio de Cloud, opciones de federación, incluyendo MS Federation Services u otras opciones) serán presupuestadas por separado.

La implementación de soluciones personalizadas, la configuración, los servicios de integración y las ofertas adicionales no incluidas en el Servicio de Cloud están disponibles por un cargo adicional bajo una especificación de trabajo.

Se incluyen las actualizaciones de software como parte del servicio. Las actualizaciones que requieren la migración de datos o las extensiones personalizadas no se incluyen.

La oferta base incluye el aprovisionamiento en centros de datos seleccionados en un entorno multi-tenant. Cualquier aprovisionamiento fuera de estos centros requerirá el Complemento Dedicado. Cada oferta representa la capacidad para procesar una determinada cantidad de volumen de datos y operaciones de usuario en el período de tiempo especificado, como se describe a continuación. Las descripciones de capacidad pretenden servir como directrices para ayudar a un Cliente a seleccionar una configuración adecuada para las cargas de trabajo previstas; los resultados reales pueden variar en función de las especificidades del Cliente.

1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- a. La configuración Copper está destinada a soportar hasta 15.000 nuevos casos por año. Este tipo de implementación normalmente soportará la incorporación y el almacenamiento de hasta 250 documentos de artefactos de caso al día y hasta 25 trabajadores del conocimiento trabajando al mismo tiempo y completando hasta 100 casos por día.
- b. La configuración Copper ofrece 500 GB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- a. La configuración Bronze está destinada a soportar hasta 30.000 nuevos casos por año. Este tipo de implementación normalmente soportará la incorporación y el almacenamiento de hasta 500 documentos de artefactos de caso al día y hasta 50 trabajadores del conocimiento trabajando al mismo tiempo y completando hasta 200 casos por día.
- b. La configuración Bronze ofrece 1 TB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- a. La configuración Silver está destinada a soportar hasta 300.000 nuevos casos por año. Este tipo de implementación normalmente soportará la incorporación y el almacenamiento de hasta 20.000 documentos de artefactos de caso al día y hasta 250 trabajadores del conocimiento trabajando al mismo tiempo y completando hasta 1.000 casos por día.
- b. La configuración Silver ofrece 1 TB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- a. La configuración Gold está destinada a soportar hasta 750.000 nuevos casos por año. Este tipo de implementación normalmente soportará la incorporación y el almacenamiento de hasta 50.000 documentos de artefactos de caso al día y hasta 1.000 trabajadores del conocimiento trabajando al mismo tiempo y completando hasta 2.500 casos por día.
- b. La configuración Gold ofrece 3 TB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- a. La configuración Platinum está destinada a soportar hasta 3.000.000 nuevos casos por año. Este tipo de implementación normalmente soportará la incorporación y el almacenamiento de hasta 200.000 documentos de artefactos de caso al día y hasta 3.000 trabajadores del conocimiento trabajando al mismo tiempo y completando hasta 10.000 casos por día.
- b. La configuración Platinum ofrece 5 TB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.6 Dispositivos Opcionales

1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Si el Cliente excede el almacenamiento de TB incluido con la configuración seleccionada, el Cliente debe adquirir derechos de titularidad adicionales.

1.6.2 IBM Case Manager Archival Storage Add-On

El almacenamiento de archivo supone una alternativa rentable para los datos que requieren un acceso menos frecuente. Esta opción está pensada para complementar, que no sustituir, a la opción estándar de almacenamiento indicada para el almacenamiento de datos más común y de mayor acceso. Si el Cliente desea el almacenamiento de archivo de objetos en cloud, debe adquirirlo en incrementos de TB.

1.6.3 IBM Case Manager Non-Production Environment

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades productivas, excepto cuando se implementa como sitio de recuperación tras desastre en espera.

- a. El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.
- b. El Cliente puede elegir distintos tamaños de instancia para la producción y la recuperación tras desastre si lo desea:
 - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Case Manager Copper 2.0.
 - (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Case Manager Bronze 2.0.
 - (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Case Manager Silver 2.0.

- (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Case Manager Gold 2.0.
- (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 está dimensionado del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Case Manager Platinum 2.0.

1.6.4 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

El Cliente puede actualizar un entorno privado virtual seleccionado en una infraestructura privada single-tenant. Esto incluye hasta 20 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado.

1.6.5 IBM Case Manager Federal Datacenter Add-On

Este servicio complementario, disponible para los Clientes del gobierno de los Estados Unidos y otros Clientes según aprobación de IBM, proporciona la configuración seleccionada de Servicio de Cloud del Cliente para ser implementada como una infraestructura de entorno privado virtual totalmente contenida en un centro de datos federal.

1.7 Servicios de Configuración

1.7.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

Esta configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas demostradas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.7.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

Este servicio de configuración on demand proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar las actividades, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, incluyendo casos prácticos de movimiento de datos como soporte a movimiento de datos únicos, puntuales (2) asesoramiento sobre prácticas recomendadas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino y movimientos de datos, según se definen en el caso práctico de movimiento de datos) y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad o en el último día del plazo de suscripción del Servicio de Cloud inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los

estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8FD40350D71C11E481EA86A39A30DD8D>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el período durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. Contrato es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- b. Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. Terabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un terabyte son 2 bytes elevados a la 40ª potencia. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Terabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

5.3 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

5.4 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE. Las renovaciones están sujetas a un aumento de precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo

de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 General

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Acceso de Usuarios Externos

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos acceso al Servicio de Cloud. El Cliente es el único responsable ante estos usuarios externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los usuarios externos relacionados con el Servicio de Cloud o b) cualquier uso indebido del Servicio de Cloud por parte de estos usuarios externos.

7.3 Red Privada Virtual (VPN)

El Cliente puede optar por utilizar una conexión VPN de software para conectarse de forma segura al Servicio de Cloud. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito por parte del Cliente.

- a. Configuración de un máximo de 2 puntos finales VPN (pasarelas) proporcionados.
- b. Los puntos finales adicionales serán presupuestados por separado.

7.4 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un usuario de Servicio de Cloud transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o puesto a disposición por éste, el Cliente y el usuario del Servicio de Cloud permitirán a IBM habilitar la transmisión de contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.