

IBM Case Manager on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, 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 Case Monitor y Case Analyzer, para proporcionar informes actuales e históricos acerca de los casos;
 - (10) acceder a las API proporcionadas para ampliar las soluciones;
 - (11) 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;
 - (12) tener acceso a un uso completo y sin restricciones de FileNet Content Manager y su repositorio de ECM.
- c. Una infraestructura privada virtual segura
- d. Réplica de los datos productivos 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, cifrado de datos en tránsito y en reposo, 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. 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
 - (a) Proporcionar un controlador de dominio (de solo lectura) en el Servicio de Cloud que esté en el dominio del Cliente.
 - (b) El Cliente gestiona todo el acceso del usuario final al entorno en cloud (grupos, ID de acceso, acceso).
 - (c) 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
 - (a) Posibles implicaciones de rendimiento
 - (b) Autenticación mientras dura la sesión

Las otras configuraciones (por ejemplo, extractos manuales o de secuencias de comandos de directorios de archivos LDAP en el Servicio de Cloud; opciones de federación, como SAML, MS Federation Services, etc.) se presupuestan por separado.

Los servicios de implementación de una solución personalizada, configuración e integración están disponibles por un cargo adicional en virtud de 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.

El Cliente debe adquirir una suscripción a una oferta de Servicio de Cloud, como se define a continuación.

La oferta base incluye el aprovisionamiento en centros de datos seleccionados en un entorno de varios inquilinos. Cualquier aprovisionamiento fuera de estos centros requerirá la oferta Dedicated Add-On. 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

- 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.
- 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

- 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.
- 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

- 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.
- 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

- 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.
- 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

- 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.
- La configuración Platinum ofrece 5 TB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

1.6 Derechos de Titularidad 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 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.

1.6.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

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

2. Servicios de Configuración

2.1 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.

2.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

Este servicio 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.

3. Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Todos los datos están protegidos utilizando el cifrado de disco completo conforme a la norma FIPS 1402 - Nivel 1. La clasificación predeterminada de los datos para esta solución son los datos clasificados como sensibles para el Cliente. IBM trabajará con el Cliente para abordar otros requisitos normativos (como HIPPA, PIPEDA, FFIEC, PCI, etc.) y ello puede tener un efecto en los cargos y la arquitectura de la solución.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo 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.

4.1 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 un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (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 plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). Tiempo de Inactividad significa falta de disponibilidad total del sistema, no de componentes individuales o específicos de la solución total. 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 planificado 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 pueden superar el 50 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

4.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Crédito de Servicio (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<99%	5%
< 97 %	10%
< 95%	25 %
<90%	50%

* 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 el 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.

Ejemplo: 440 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días	
- 440 minutos de Tiempo de Inactividad	
= 42.760 minutos	= 5% de Crédito de Disponibilidad para un 98,98% de disponibilidad durante el Mes Contratado
<hr/>	
43.200 minutos en total	

5. Continuidad del negocio

El Servicio de Cloud se ha configurado para dar soporte a los objetivos de continuidad del negocio que se definen a continuación. Los objetivos de continuidad del negocio ayudan a garantizar que las funciones empresariales críticas del negocio de una organización se recuperarán a un estado operativo, con una mínima pérdida de datos, en un plazo razonablemente breve después de un desastre en la ubicación principal del entorno informático. Cuando se haya determinado que una incidencia en la ubicación principal del entorno informático puede resolverse mediante conmutación por error a la ubicación secundaria, IBM debe ejecutar los planes de continuidad del negocio y las actividades relacionadas, en soporte a los objetivos de recuperación señalados a continuación. Para este Servicio de Cloud, el Entorno No Productivo se actualizará y reconfigurará para aceptar cargas de trabajo productivas hasta que se restablezca el servicio en la ubicación principal.

Objetivos de continuidad del negocio	
Objetivo de punto de recuperación	4 horas
Objetivo de tiempo de recuperación	<ul style="list-style-type: none"> ● 4 horas consecutivas cuando se compra un entorno No Productivo secundario equivalente. ● Por lo menos 24 horas consecutivas, si no se compra ningún entorno No Productivo secundario.

6. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de un sistema de notificación de problemas online. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

7. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

7.1 Métricas de Cargo

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

- 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.
- 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.
- Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los 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.

7.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

7.3 Cargos del Servicio de Configuración

Los Servicios de Configuración se adquieren por Compromiso y se facturarán según la tarifa especificada en el Documento Transaccional.

8. 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.

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.

9. Condiciones Adicionales de la Oferta del Servicio de Cloud

9.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

9.2 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.

9.3 Red Privada Virtual (VPN)

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

9.4 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.

9.5 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas del Cliente) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.