

IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

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/>.

Disse Vilkår for brug supplerer IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), og de udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale. Hvis der er uoverensstemmelse mellem Standardvilkårene og disse SaaS-specifikke produktvilkår, har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang.

Kunden må kun bruge IBM SaaS, hvis Kunden har accepteret disse Vilkår for brug. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS. Kunden erklærer sig derudover indforstået med Standardvilkårene ved at klikke på accept-knappen efter at have fået vist disse SaaS-specifikke produktvilkår.

Hvis en anden end Kunden accepterer disse Vilkår for brug på vegne af Kunden, indestår vedkommende for at have fuld bemyndigelse til at forpligte Kunden til at overholde disse Vilkår for brug. Hvis vedkommende ikke er indforstået med disse Vilkår for brug eller ikke er fuldt bemyndiget til at forpligte Kunden til at overholde vilkårene, må vedkommende ikke benytte eller deltage i noget af den funktionalitet, der bliver tilbudt som en del af IBM SaaS.

Del 1 – IBM-vilkår

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af følgende målinger:

- a. 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 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 i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- b. Samtidig bruger (Concurrent User) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Samtidig bruger er en person, som forsøger at få adgang til IBM SaaS på et bestemt tidspunkt. Uanset om personen har adgang til IBM SaaS flere gange samtidig, tæller personen kun som én enkelt Samtidig bruger. Kunden skal anskaffe en brugsret til hver Samtidig bruger, der skal have adgang til IBM SaaS på en direkte eller indirekte måde (f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en programserver) uanset metode i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller Transaktionsdokumentet.
- c. Forekomst (Instance) er en måleenhed, som IBM SaaS 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, 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.

3. Pris og fakturering

3.1 Faktureringsmuligheder

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument. Der er følgende muligheder for fakturering af IBM SaaS-abonnementsgebyret:

- a. Hele beløbet bliver betalt forud.
- b. Månedligt (bagud)
- c. Kvartalsvis (forud)
- d. Årligt (forud)

Den valgte faktureringsmulighed gælder for hele den periode, der er angivet i et bevis for brugsret eller et Transaktionsdokument. Det beløb, der skal betales i hver faktureringscyklus, afhænger af det årlige abonnementsgebyr og antallet af faktureringscyklusser på et år.

3.2 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvis, og som Kunden skal betale for. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

3.3 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS overskrider det, Kunden har ret til ifølge et bevis for brugsret eller et Transaktionsdokument, bliver Kunden faktureret for merforbruget i overensstemmelse med de priser, der er angivet i det relevante bevis for brugsret eller Transaktionsdokument.

4. Oprettelse af konto og adgang

Når brugere af IBM SaaS foretager registrering for at få en konto (kaldet Konto), kan brugeren af IBM SaaS eventuelt få en Konto-id og et kodeord af IBM. Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS administrerer sine kontooplysninger og sørger for, at de er opdateret. Kunden kan når som helst anmode om, at personoplysninger, som er opgivet i forbindelse med registreringen for at få oprettet en Konto eller for at kunne bruge IBM SaaS-produkterne, ændres i eller fjernes fra Kontooplysningerne, og personoplysningerne vil herefter blive ændret eller fjernet. En fjernelse kan dog forhindre adgang til IBM SaaS.

Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS beskytter både sin Konto-id og sit kodeord samt styrer, hvem der kan få adgang til en IBM SaaS-brugerkonto eller bruge et IBM SaaS-produkt på Kundens vegne.

5. Fornyelse af Abonnementsperioden

5.1 Automatisk fornyelse af Abonnementsperioden

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelse af abonnementet sker automatisk, kan Kunden forny IBM SaaS-abonnementsperioden ved inden periodens udløbsdato at give skriftlig tilladelse til fornyelsen, for eksempel i form af en ordreformular, et ordrebrev eller en indkøbsordre, i overensstemmelse med vilkårene i Aftalen.

Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen, fornys IBM SaaS-abonnementsperioden automatisk for ét år eller for samme periode som den oprindelige abonnementsperiode, medmindre IBM inden udløbsdatoen modtager skriftlig besked fra Kunden – via Kunden selv eller Kundens forhandler – om, at Kunden ikke ønsker en fornyelse. I modsat fald er Kunden indforstået med at betale de gældende priser for fornyelse.

5.2 Løbende fakturering

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at abonnementsfornyelse sker via fakturering efter udløbet af Abonnementsperioden, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden give IBM 90 dages skriftlig varsel om annulleringen. Når Kundens adgang til IBM SaaS annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

5.3 Kunden skal foretage fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at abonnementet ophører på tidspunktet for fornyelse, bliver IBM SaaS-produktet ikke fornyet ved udgangen af den første Abonnementsperiode. Kunden skal anskaffe et nyt abonnement til IBM SaaS, hvis Kunden fortsat ønsker at bruge IBM SaaS efter den første Abonnementsperiode. Kunden kan kontakte en IBM-salgskonsulent eller sin forhandler for at anskaffe et nyt IBM SaaS-abonnement.

6. Teknisk support

I abonnementsperioden er der inkluderet teknisk support til IBM SaaS.

Der er adgang til support via e-mail og SaaS-supportportalen på følgende tidspunkter:

8.00 – 20.00 Eastern Standard Time-zone, USA, mandag – fredag (ekskl. helligdage)

Supporthotline: 1-855-221-1166 i USA

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Support i forbindelse med systemnedbrud uden for åbningstid

Support i forbindelse med systemnedbrud uden for åbningstid gælder kun for problemer med klassificeringskode 1 på arbejdsdage, i weekender og helligdage.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Reaktionstider
1	Central forretningsfunktion/service 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, som 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 facilitet eller funktion i en serviceforretning, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 timer i arbejdstiden	Mandag - fredag - arbejdstid
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at servicen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 timer i arbejdstiden	Mandag - fredag - arbejdstid
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag - fredag - arbejdstid

7. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

7.1 Begrænsning i forbindelse med IBM SaaS til ikke-produktionsbrug

Hvis IBM SaaS er betegnet som Non-Production (ikke-produktion), må Kunden kun benytte IBM SaaS til interne aktiviteter, der ikke er produktionsaktiviteter, herunder f.eks. test, justering af ydeevne, fejlfinding, interne benchmarkingmålinger, kvalitetssikring og/eller udvikling - til intern brug - af tilføjelser eller udvidelser til IBM SaaS ved brug af offentliggjorte API'er (application programming interface). Kunden har ikke tilladelse til at bruge nogen del af IBM SaaS til andet formål uden at have indhentet de relevante produktionslicenser.

Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) for at kunne få tilladelse til at bruge Non-Production-forekomster af IBM SaaS.

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production-forekomster inkluderer ikke høj systemtilgængelighed eller sikkerhedskopiering med samme hyppighed, som leveres sammen med produktionsforekomster. Af hensyn til ydeevnen må højst 30 brugere anvende Non-Production-forekomsten samtidigt – uanset måde – for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode.

Hver IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On-brugsrettighed øger størrelsen af en IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non Production-forekomst, så yderligere 30 brugere kan få adgang til forekomsten samtidigt. Hvis Kunden tilføjer kapacitet til en IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production-forekomst ved at købe IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Service Non-Production Capacity Add-On, kan den yderligere kapacitet ikke senere videreføres til en anden IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production-forekomst.

7.1 Begrænsninger i forbindelse med Step up

Det er en forudsætning for anskaffelse af SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers (kaldet Step-up SaaS), at Kunden tidligere har anskaffet de relevante licenser til det

tilhørende IBM-program. Det tilhørende IBM-program for denne Step-up SaaS er IBM SmartCloud Control Desk. Kundens brugsrettigheder til Step-up SaaS kan ikke overstige de brugsrettigheder, Kunden har til det tilhørende IBM-program.

Ved anskaffelse af Step-up SaaS må Kunden ikke bruge de samme licensrettigheder til et tilhørende IBM-program, der er installeret i det lokale miljø, som til Step-up SaaS. Hvis Kunden for eksempel har licensrettigheder til det tilhørende IBM-program til 23 Autoriserede Brugere og vælger at købe 10 licensrettigheder til Step-up SaaS til Autoriserede Brugere, må de 10 Autoriserede Step-up SaaS-Brugere kun få adgang til IBM SaaS-miljøet, og de kan ikke længere benytte den software, der er installeret lokalt hos Kunden. Kunden har derefter 13 brugsretter til Autoriserede Brugere, som fortsat kan anvendes i det lokale IT-miljø.

Step-up SaaS inkluderer ikke Abonnement og Support til det tilknyttede IBM-program. Kunden erklærer, at Kunden har anskaffet de relevante (1) licensrettigheder og (2) Abonnement og Support til det tilhørende IBM-program. I Abonnementsperioden på Step-up SaaS skal Kunden opretholde aktuel Abonnement og Support til de IBM-programrettigheder, som anvendes i forbindelse med Step-up SaaS-rettighederne. Hvis Kundens licens til brug af det tilhørende IBM-program eller Kundens Abonnement og Support til det tilhørende IBM-program ophører, ophører Kundens ret til at benytte Step-Up SaaS også.

7.2 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, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS 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.

Del 2 – Særlige vilkår for specifikke lande

Følgende vilkår erstatter eller ændrer de omtalte vilkår i Del 1. Alle de vilkår i Del 1, der ikke berøres af disse ændringer, forbliver uændrede og gældende. Del 2 består af ændringer til disse Vilkår for brug og er organiseret som følger:

- Landespecifikke ændringer for Nord-, Mellem- og Sydamerika
- Landespecifikke ændringer for Asien og Stillehavsområdet
- Landespecifikke ændringer for Europa, Mellemøsten og Afrika

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR NORD-, MELLEML- OG SYDAMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANSKE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA OG PANAMA.

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Nedenstående erstatter det afsnit, der begynder "Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen":

IBM forlænger mod betaling IBM SaaS-abonnementsperioden med ét år til samme pris og med uændret faktureringshyppighed, hvis IBM eller Kundens forhandler modtager (1) Kundens bestilling på fornyelse (f.eks. ordreformular, ordrebrev, indkøbsordre) inden udløbet af den aktuelle Abonnementsperiode eller (2) betaling fra Kunden senest 30 dage efter Kundens modtagelse af IBM SaaS-fakturaen for den næste abonnementsperiode.

ARGENTINA, BRASILIEN, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA.

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Gælder ikke offentlige organer, som er underlagt relevant lovgivning vedrørende indkøb i den offentlige sektor.

BRASILIEN

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Følgende tilføjes efter andet afsnit:

Transaktionsdokumentet beskriver processen med skriftlig kommunikation til Kunden indeholdende gældende pris og andre oplysninger vedrørende fornyelsesperioden.

USA

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Følgende sætning tilføjes til slutningen af det afsnit, som begynder: "Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen":

Kunden kan opsig IBM SaaS når som helst efter udgangen af den første Abonnementsperiode med én måneds skriftligt varsel enten direkte til IBM eller via Kundens IBM-forhandler, hvis IBM ikke har modtaget skriftlig autorisation fra Kunden (f.eks. i form af en bestillingsformular, et ordrebrev eller en indkøbsordre) til at forny den Abonnementsperiode, der er ved at udløbe. I så tilfælde kan Kunden få refunderet et forholdsmæssigt beløb.

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR ASIEN – STILLEHAVSOMRÅDET

BANGLADESH, BHUTAN OG NEPAL

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

*Nedenstående erstatter det afsnit, der begynder "**Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen**" i afsnit 5.1 Automatisk Fornyelse af en Abonnementsperiode:*

IBM forlænger mod betaling IBM SaaS-abonnementsperioden med ét år til samme pris og med uændret faktureringshyppighed, hvis IBM eller Kundens forhandler modtager (1) Kundens bestilling på fornyelse (f.eks. bestillingsformular, ordrebrev, indkøbsordre) inden udløbet af den aktuelle Abonnementsperiode eller (2) betaling fra Kunden senest 30 dage efter Kundens modtagelse af IBM SaaS-fakturaen for den næste abonnementsperiode.

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR EUROPA, MELLEMLØSTEN OG AFRIKA (EMEA)

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI-ARABIEN OG FORENEDE ARABISKE EMIRATER.

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

*Nedenstående erstatter det afsnit, der begynder "**Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen**" i afsnit 5.1 Automatisk Fornyelse af en Abonnementsperiode:*

IBM forlænger mod betaling IBM SaaS-abonnementsperioden med ét år til samme pris og med uændret faktureringshyppighed, hvis IBM eller Kundens forhandler modtager (1) Kundens bestilling på fornyelse (f.eks. bestillingsformular, ordrebrev, indkøbsordre) inden udløbet af den aktuelle Abonnementsperiode eller (2) betaling fra Kunden senest 30 dage efter Kundens modtagelse af IBM SaaS-fakturaen for den næste abonnementsperiode.

Tillæg A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) er en service management-løsning, som inkluderer eller understøtter følgende processer:

- a. Knowledge Management
- b. Service Asset & Configuration Management
- c. Service Catalog Management
- d. Change Management
- e. Release & Deployment Management
- f. Incident Management
- g. Financial Management
- h. Service Level Management
- i. Problem Management
- j. Behandling af anmodning

Derudover leveres IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) med basisrapporter over indhold, skabeloner, brugerroller og sikkerhedsgrupper, ligesom løsningen muliggør integrering med visse systemer og tilbyder værktøjer, som kan være en hjælp ved applikationskonfiguration og definering af tilpassede rapporter.