

IBM Social Media Analytics (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/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

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

- IBM Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Dokument (Document)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Et Dokument er en begrænset mængde data, der er indeholdt mellem et dokumentets header- og trailerrecord (start- og slutdatalinje), som markerer dokumentets begyndelse og slutning. Et Dokument kan også være et fysisk eller elektroniske dokument, som er defineret i IBM SaaS-produktet, herunder f.eks. en faktura, salgsordre, indkøbsordre, et tilbud, tidsplaner, planer, en rapport, forsendelse, kvittering og finansielle instrumenter. Hver brugsrettighed til et Dokument i tusinder repræsenterer ét tusinde Dokumenter. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Dokument i tusinder til at kunne dække det samlede antal Dokumenter, som håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
Brugsrettigheder af typen Dokument sælges i enheder af 250.000.
- Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelserne kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

3.2 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

3.3 Betaling for fjernserviceydelser (baseret på menneskelig interaktion)

Social Media Analytics (SaaS) Jump Start-serviceydelserne faktureres forud, som angivet i Transaktionsdokumentet. Serviceydelserne købes pr. Engagement og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver en af følgende muligheder:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-salgskonsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS-produktet og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS-produktet og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS-produkt bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

4.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS-produktet ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS-produktet ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS-produktet fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS-produktet efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via et onlinesystem til problemrapportering. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen 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, hvilket 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 forretningsfacilitet eller funktion i serviceydelser, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelser eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

6.1 Supplerende definitioner

IBM SaaS – er, som defineret i Aftalen, en softwareserviceydelse og inkluderer ikke Indhold, Tredjepartsapplikationer eller Tredjepartswebsteder.

Analysereporter – betyder det eller de resultater eller det output, som følger af processen med analyse og indhentning af informationer fra Indholdet.

Indhold – betyder de oplysninger, den software og de data, som Kunden eller en bruger, der er autoriseret af Kunden, har oprettet, leveret, uploadet eller overført, herunder for eksempel persondata, html-filer (hypertext markup language), kommandofiler, programmer, optagelser, lyd, musik, grafik, billeder, miniprogrammer (applet) eller serverminiprogrammer (applet). Indhold inkluderer også informationer eller data, som helt eller delvis leveres af Kunden eller på vegne af Kunden, eller som IBM eller IBM's leverandører tilgår på Kundens vegne, fra Tredjepartswebsteder.

Tredjepartsapplikationer – er applikationer og software, som leveres af andre enkeltpersoner eller enheder end IBM, og som fungerer sammen med IBM SaaS-produktet.

Tredjepartswebsteder – henviser til tredjepartswebsteder, herunder f.eks. websteder der inkluderer indhold fra sociale medier, f.eks. Facebook, Klout og Twitter.

Tweet-id – betyder et entydigt id-nummer, som genereres for hver Tweet.

Tweet – betyder en offentligt tilgængelig besked fra en slutbruger af Twitter. Beskedteksten må være på højst 140 tegn.

Twitter-Indhold – betyder Tweets og Tweet-id'er, oplysninger om Twitter-brugeres offentlige profiler og andre Twitter-data og -oplysninger, som er gjort tilgængelige for Kunden.

Twitter-varemærker – Twitter-navnet eller -logoer, som IBM gør tilgængelige for Kunden. Kundens brug af Twitter-varemærker er underlagt denne Aftale og de Twitter-retningslinjerne (Twitter Brand Assets and Guidelines), som findes på <https://Twitter.com/logo>.

6.2 Intern brug

Udover de restriktioner der er i Aftalen vedrørende brug af IBM SaaS, er rapporter, resultater og andet output, som opnås via IBM SaaS kun til intern brug hos Kunden, og det må ikke anvendes til at levere serviceydelser til tredjepart. Kunden må ikke give rapporterne, resultaterne eller andet output, som opnås via IBM SaaS, i underlicens eller leje, lease eller på anden måde stille sådanne rapporter, resultater eller sådant output til rådighed for tredjepart.

6.3 Adgang til og brug af Indhold, Tredjepartsapplikationer og Tredjepartswebsteder

Kunden kan via IBM SaaS vælge samt få adgang til Indhold fra Tredjepartsapplikationer og Tredjepartswebsteder og bruge Indholdet udelukkende sammen med IBM SaaS. IBM og IBM's leverandører hverken ejer eller kontrollerer Indholdet, ligesom IBM og IBM's leverandører ikke licenserer eller på anden måde giver nogen rettigheder til Indholdet. Indhold kan indeholde materiale, som er ulovligt, upræcist, vildledende, usømmeligt eller på anden måde anstødeligt. IBM eller IBM's leverandører har ingen forpligtelse til at gennemgå, filtrere, verificere, redigere eller fjerne Indhold. IBM eller IBM's leverandører kan dog efter eget skøn vælge at gøre det.

IBM SaaS kan indeholde faciliteter, der er designet til at fungere sammen med Tredjepartsapplikationer eller Tredjepartswebsteder, f.eks. Facebook- eller Twitter-applikationer. Ud over de autorisationer vedrørende Indhold, som kræves i Aftalen, skal Kunden give IBM de nødvendige tilladelser og adgange til Indhold, Tredjepartsapplikationer og Tredjepartswebsteder, som er nødvendige, for at IBM kan drive IBM SaaS på Kundens vegne. Kunden kan blive anmodet om at indgå separate aftaler med tredjepart vedrørende adgang til eller brug af sådant Indhold eller sådanne Tredjepartsapplikationer eller Tredjepartswebsteder. IBM er ikke part i en sådan separat aftale, og det er en udtrykkelig betingelse i disse Vilkår for brug, at Kunden accepterer at ville overholde vilkårene i sådanne separate aftaler.

Når Kunden bruger Indhold, som Kunden tilgår som del af dette IBM SaaS-produkt, har Kunden kun tilladelse til følgende: (a) Udføre en analyse af Indholdet og udarbejde Analyserapporter i det omfang, IBM SaaS-funktionerne gør det muligt, og (b) udelukkende vise Indholdet i IBM SaaS-produktet.

Hvis Kunden viser Twitter-Indhold, skal visningen være i overensstemmelse med de krav for visning af Twitter-Indhold, som findes på <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Når Kunden bruger Twitter-Indhold, som Kunden har fået adgang til som del af dette SaaS-produkt, må Kunden kun vise Twitter-varemærker for at angive Twitter som kilde til Twitter-Indholdet, som beskrevet her.

6.4 Begrænsninger

Ud over de betingelser for brug af IBM SaaS, som er angivet i Aftalen, må Kunden ikke:

- a. tilgå eller bruge Tredjepartswebsteder, Tredjepartsapplikationer eller Indhold via IBM SaaS, herunder for eksempel kopiere, ændre eller oprette afledte arbejder, hvis det betyder, at Kunden overtræder gældende persondatalovgivning eller anden lovgivning, vilkårene i en tredjepartslicens, tredjepartsaftaler eller andre vilkår eller begrænsninger.
- b. distribuere, demonstrere eller fremvise IBM SaaS eller Indhold eller gøre IBM SaaS eller Indhold tilgængelig for tredjepart, medmindre det er tilladt i henhold til en aftale med indholdsudbyderen.
- c. tilgå eller bruge nogen del af IBM SaaS-produktet med det formål at oprette eller bidrage til et konkurrerende produkt eller en konkurrerende serviceydelse.
- d. samle, opbevare i cache eller lagre lokationsdata eller geografiske informationer – som er indeholdt i Indholdet – adskilt fra det Indhold, som dataene er tilknyttet, eller bruge lokationsdata eller geografiske data, som er inkluderet i Indholdet, medmindre de bruges til at identificere den lokation, som er markeret i Tweeten.
- e. blande Indholdet med andre data, medmindre Indholdet altid klart kan tilskrives kilden, f.eks. skal et Tweet ikke blandes med andre data, medmindre det klart kan tilskrives Twitter.
- f. bruge indhold, der leveres som del af IBM SaaS-produktet, til at udføre analyse på en lille gruppe enkeltpersoner eller på én enkeltperson, med et ulovligt eller diskriminerende formål.
- g. udføre visualisering, filtrering eller organisering (curation) af Indhold med det formål at vise forbrugerrettet indhold offentligt, herunder for eksempel fremvisning af indhold ved begivenheder, der involverer massemarkedsføringsmedier og underholdning, online-widgetintegreeringer eller -visualiseringer, tv-udsendelse, udendørsreklamer (e-billboard) eller andre sådanne medier.
- h. bruge Indholdet eller en analyse deraf i IBM SaaS-Produktet som del af et reklamenetværk, medmindre det Tredjepartswebsted eller den Tredjepartsapplikation, som er knyttet til Indholdet, har givet skriftlig tilladelse dertil.
- i. bruge Twitter-Indholdet eller en analyse af det i IBM SaaS-produktet til at oprette en applikation, som udfører regelmæssige, tidsbaserede serier af målinger ved hjælp af samme – eller lignende – metodikker med det formål at sammenligne tv-programmers popularitet over tid eller sammenlignet med et defineret sæt eller udsnit af andre tv-programmer.
- j. bruge akkumulerede brugermålinger, for eksempel antal Twitter-brugere eller -konti, som er indhentet ved tilgang til eller brug af Indhold som del af IBM SaaS-produktet uanset formål, medmindre det udtrykkeligt er godkendt af det Tredjepartswebsted eller den Tredjepartsapplikation, som er tilknyttet Indholdet.
- k. anvende Indholdet til andet end det begrænsede formål, som er tilladt i henhold til denne Aftale.

6.5 Opsigelse baseret på Tredjepartshandlinger

6.5.1 Opsigelse fra IBM's side

Udover retten til midlertidig afbrydelse og opsigelse i Aftalen kan IBM, hvis en udbyder ikke længere stiller Tredjepartswebsted eller Tredjepartsapplikation eller Indhold til rådighed, eller hvis udbyderen pålægger vilkår, som udgør en betydelig belastning eller risiko for IBM og IBM's leverandører, kunder eller tredjepart, eller hvis IBM ved eller har formodning om, at behandlingen af bestemt indhold via IBM SaaS-produktet krænker en tredjeparts rettigheder (herunder immaterielle ejendomsrettigheder), ophøre med at levere de tilhørende faciliteter i IBM SaaS, uden at Kunden bliver berettiget til refusion, kreditering eller anden form for kompensation.

Kunden skal omgående give IBM besked om eventuelle hændelser eller forhold, som har med Kundens brug af IBM SaaS-produktet at gøre, og som Kunden bliver klar over kunne føre til et krav i forbindelse med Kundens brug af IBM SaaS. Kunden giver på IBM's anmodning IBM alle relevante informationer, som vedrører en sådan hændelse eller et sådant forhold.

6.5.2 Opsigelse fra Kundens side

Udover retten til midlertidig afbrydelse og opsigelse i Aftalen kan Kunden, hvis en udbyder ikke længere stiller en Tredjepartsapplikation eller et Tredjepartswebsted eller Indhold til rådighed, eller hvis udbyderen ændrer vilkårene, og Kunden påviser, at den manglende rådighed forringer Kundens mulighed for at bruge IBM SaaS, informere IBM om, at Kunden ønsker at opsige sit IBM SaaS-abonnement helt eller delvist. Opsigelsen af IBM SaaS-abonnementet træder i kraft 30 dage efter varslet, medmindre tredjepartsserviceydelsen igen er gjort tilgængelig i løbet af de 30 dage. I tilfælde af opsigelse i henhold til dette afsnit refunderer IBM Kunden eventuelle forudbetalte beløb, som dækker resten af løbetiden for det opsagte abonnement fra opsigelsens ikrafttrædelsesdato.

Kunden er ikke berettiget til at opsige abonnementet baseret på udsagn fra IBM vedrørende IBM's fremtidige strategi for og hensigt med IBM SaaS, et Tredjepartswebsted, en Tredjepartsapplikation eller Indhold. Medmindre andet fremgår her, er Kunden ikke berettiget til at opsige abonnementet eller til at modtage refusion, kreditering eller anden form for godtgørelse for manglende tilgængelighed af tredjepartsprodukter eller -serviceydelser.

6.6 Adgang og opbevaring

Ved opsigelse eller udløb af denne Aftale er IBM ikke forpligtet til at opbevare i cache, lagre eller på anden måde gøre kundeforespørgsler, Indhold, resultater eller andet output tilgængeligt, som Kunden har opnået via brug af IBM SaaS.

6.7 Brugsbegrænsning

Kundens brug af IBM SaaS kan være underlagt begrænsninger, f.eks. med hensyn til omfanget af storage, antallet af forespørgsler eller andre begrænsninger. Yderligere brugsbegrænsning: Kunden må ikke tilgå IBM SaaS-produktet med det formål at overvåge tilgængeligheden, ydeevnen eller funktionerne i IBM SaaS eller med henblik på at udføre benchmarkingmåling eller til konkurrencemæssige formål. Brugsbegrænsningerne er dokumenteret i brugerdokumentationen eller i online IBM SaaS-produktet. IBM SaaS-produktet kan tilbyde on demand-informationer, som gør det muligt for Kunden at overvåge brugen. Hvis Kundens brug overstiger brugsbegrænsningerne, kan IBM efter eget skøn samarbejde med Kunden om at reducere brugen, så den overholder brugsbegrænsningerne.

6.8 Beskyttelse af personoplysninger

Kunden accepterer, at IBM må bruge cookies og sporingsteknologi til at indsamle personoplysninger i forbindelse med brugsstatistik og oplysninger, som kan hjælpe med at forbedre brugernes oplevelse og/eller til at skræddersy interaktion med brugerne. Indsamlingen sker i henhold til <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.9 Krænkelser af copyrighrettigheder

IBM ønsker at respektere andres immaterialrettigheder. Eventuelle krænkelser af materiale omfattet af copyright bedes rapporteret via webstedet Digital Millennium Copyright Act Notices på adressen <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 Ikke-tilladt brug

Red Hat har forbudt følgende former for anvendelse:

Højrisikobrug: Kunden må ikke bruge IBM SaaS-produktet i en applikation eller en situation, hvor en driftsfejl kan føre til dødsfald eller alvorlige kvæstelser eller medføre alvorlig fysisk eller miljømæssig skade (kaldet Højrisikobrug). Eksempler på Højrisikobrug omfatter f.eks. fly eller andre former for transport af et stort antal mennesker, atomare eller kemiske anlæg, livsunderstøttende systemer, implantérbart medicinsk udstyr, motorkøretøjer eller våbensystemer. Højrisikobrug omfatter ikke brug af IBM SaaS til administrative formål, til at opbevare konfigurationsdata, tekniske og/eller konfigurationsmæssige værktøjer eller andre ikke-styringsapplikationer, hvor en driftsfejl ikke medfører dødsfald, kvæstelser eller alvorlig fysisk eller miljømæssig skade. Ikke-styringsapplikationerne kan kommunikere med applikationer, som udfører styring, men de må ikke være direkte eller indirekte ansvarlige for styringsfunktionen.

6.11 Prøvematerialer

IBM SaaS kan inkludere komponenter eller andet materiale, der er identificeret som Prøvemateriale. Kunden må kun kopiere og ændre Prøvemateriale til intern brug. Det er dog en forudsætning, at brugen ligger inden for rammerne af licensrettighederne i henhold til denne Aftale. Kunden må ikke ændre eller slette copyrightangivelser eller bemærkninger fra Prøvematerialet. IBM leverer Prøvematerialet uden nogen supportforpligtelser, og som det er og forefindes, uden nogen form for garanti, hverken udtrykkelig eller underforstået. IBM påtager sig ingen forpligtelser, uanset eventuelle forventninger vedrørende egnethed eller anvendelse.

6.12 Garanti- og ansvarsbegrænsning for Indhold

Uanset de garantier, der er anført i Aftalen, leveres Indhold udelukkende, som det er og forefindes, og som det er tilgængeligt, med alle fejl, og Kundens brug af Indhold sker udelukkende på Kundens eget ansvar. IBM påtager sig ingen forpligtelser og fraskriver sig ethvert ansvar – udtrykkeligt eller underforstået – for Indholdets salgbarhed, kvalitet, ydeevne, egnethed til et bestemt formål, overholdelse af patent- eller ophavsrettigheder, eller ejendomsret, eller for garantier, som er resultatet af tidligere handlinger, brug eller handelspraksis i forbindelse med Indholdet. IBM garanterer ikke, at adgangen til Indholdet vil være uden afbrydelse eller fejlfri. Denne garanti- og ansvarsbegrænsning er eventuelt ikke gyldig i alle jurisdiktioner, og Kunden kan have garantirettigheder, som er omfattet af ufravigelige lovbestemmelser. En sådan garanti gælder kun 30 dage fra denne Aftales ikrafttrædelsesdato (medmindre andet fremgår af lovgivningen). IBM's forpligtelse til at holde Kunden skadesløs i henhold til denne Aftale, gælder ikke Kundens adgang til og brug af Indhold.

6.13 Twitter-vilkår for brug i den offentlige sektor i USA

Twitter-indhold er et "commercial item" (en kommerciel vare), som udtrykket er defineret i afsnit 48, 2.101 i den amerikanske Code of Federal Regulations (48 C.F.R. 2.101), og består af "commercial computer software" (kommerciel computersoftware) og "commercial computer software documentation" (dokumentation til kommerciel computersoftware), som udtrykkene er brugt i 48 C.F.R. 12.212. Enhver brug, ændring, bearbejdning, reproduktion, offentlig tilgængeliggørelse, fremvisning eller videregivelse fra en offentlig myndigheds side af Twitter-Indhold er forbudt, medmindre det udtrykkeligt er tilladt i henhold til vilkårene i disse Vilkår for brug. Derudover skal enhver brug fra en amerikansk, offentlig myndigheds side være i overensstemmelse med 48 C.F.R. 12.212 og 48 C.F.R. 227.7202-1 til og med 227.7202-4. Hvis Kunden bruger Twitter-indholdet i sin officielle egenskab af medarbejder i eller repræsentant for en amerikansk, offentlig myndighed, og det juridisk er umuligt for Kunden at acceptere jurisdiktionen, værnetinget eller andre bestemmelser i dette dokument, gælder disse bestemmelser ikke for myndigheden, udover i det omfang det er påkrævet af gældende lovgivning. Leverandør/producent er Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Bilag A

1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

IBM Social Media Analytics (SaaS) er en onlineserviceydelse, som giver Kunden adgang til Indhold fra visse Tredjepartsapplikationer og/eller Tredjepartswebsteder, forudsat Tredjepartswebstederne og/eller Tredjepartsapplikationerne er tilgængelige. Derudover giver den IBM SaaS-brugerne mulighed for at definere emner, oprette og sende forespørgsler, udføre interaktiv analyse og få vist resultater ved brug af forudpakkede rapporter. Kunden er ansvarlig for det resultatet, der opnås via brug af IBM SaaS-produktet (inklusive valgfri Jump Start-serviceydelser).

2. **IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start**

Med IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start får IBM SaaS-brugeren op til 40 timers assistance – inden for de første 90 dage – i forbindelse med funktionerne i IBM Social Media Analytics as a Service.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om Serviceniveau (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne SLA, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at aftalen om Serviceniveau ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en aftale om Serviceniveau (SLA) ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- c. **Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at en SLA ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- d. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS-produktet.
- e. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS-produktet er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS-produktet, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
 - Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
 - Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse;
 - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS-produktet, eller
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) for hver Begivenhed, hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af IBM SaaS-produktet. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.
- d. For så vidt angår pakkede Serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Serviceydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.

- e. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og SLA, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- f. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

3. Serviceniveauer

IBM SaaS-tilgængeligheden i en Kontraheret Måned er som følger:

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 500 minutters Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage	= 2 % Availability Credit for et Opnået Serviceniveau på 98,8 % i den Kontraherede Måned
--	--

4. Undtagelser

Denne SLA gælder kun IBM-kunder. Denne SLA gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.