

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

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. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS.

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) og udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

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

- IBM Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Måletyper for betaling

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

- a. Enheds-id (Entity ID) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Enheds-id er en entydig id. I IBM SaaS-miljøet kan der henvises til id'en med forskellige udtryk, for eksempel kunde-id, partner-id, leverandør-id eller EDI-id. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Enheds-id'er i IBM SaaS i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

I forbindelse med dette IBM SaaS-produkt er Enheds-id'en en entydig id for en handelsenhed, uanset handelsenhedens organisationsstruktur.
- b. 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 ordredokumentet.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for dette produkt, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvist, og som Kunden skal betale. 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.

3.2 Betaling for merforbrug

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

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. En af følgende er angivet:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen er automatisk, kan Kunden opsig den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent 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 senest på 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 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 med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS 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 ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS 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

Teknisk support tilbydes til IBM SaaS-produktet i Abonnementsperioden, som angivet på <https://support.ibmcloud.com> eller en efterfølgende webadresse, angivet af IBM. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

6.1 Lokationer med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokation ved bestilling af IBM SaaS, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

6.2 Dataindsamling

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM - som del af den normale drift og support af IBM SaaS - via sporing eller andre teknologier indsamler personlige informationer fra Kunden (Kundens medarbejdere og leverandører), som vedrører brugen af IBM SaaS. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personlige oplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og leverandører om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personlige oplysninger.

6.3 Kundens gæstebrugere

Kunden er ansvarlig for sine Gæstebrugere, herunder f.eks. for a) krav fra Gæstebrugere vedrørende IBM SaaS; b) betalinger, som Gæstebrugere pådrager sig; eller c) eventuel misbrug fra Gæstebrugernes side af IBM SaaS. Gæstebrugere kan blive bedt om at acceptere en onlineaftale fra IBM, før de kan få adgang til og bruge IBM SaaS.

Tillæg A

Denne IBM SaaS-specifikation gælder følgende IBM SaaS-produkter, som kan bestilles, og hvis rettigheder er bekræftet i Kundens bevis for brugsret.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management giver en Kunde værktøjer, som kan bruges til at organisere Kundens samarbejdspartnerfællesskab; effektive, selvbetjente og distribuerede processer og mulighed for overvågning af og indsigt i samarbejdspartnerengagementer. Kunden kan give sine handelspartnere eller andre tredjeparter adgang til IBM SaaS med det formål at udveksle data med en Kunde eller at bruge IBM SaaS på vegne af Kunden (Gæstebrygere). IBM SaaS giver disse Gæstebrygere mulighed for – via en understøttet internetbrowser – at få vist og deltage i aktiviteter under Kundens ledelse med det formål at understøtte samarbejdspartnerengagementer hos Kunden. IBM SaaS giver Gæstebrygere mulighed for at få vist informationer, software og data, som oprettes, leveres, uploades eller overføres af en Kunde eller en anden bruger, som er autoriseret af Kunden. IBM SaaS inkluderer specifikt:

- a. **Partner Management** - med funktionen til partneradministration kan Kunden inkludere sine samarbejdspartnere i IBM SaaS via invitationer til samarbejdspartnerne, så de kan registreres for Kundens forekomst af IBM SaaS. Kunden får også en partnercentreret oversigt, så Kunden kan få vist oplysninger om hver enkelt samarbejdspartner, f.eks. firma, samarbejdspartnerens administrative kontaktpersoner, samarbejdspartnerens brugerkontaktpersoner, attributter, som er tildelt samarbejdspartneren, samt status for hver af de aktiviteter, der er tildelt samarbejdspartneren.
- b. **User Management** - med funktionen til brugeradministration kan Kundens administrator tilføje andre brugere, og samarbejdspartnerens administrator kan tilføje brugere inden for samarbejdspartnerens organisation, til IBM SaaS via invitation til brugere, som tilhører de respektive hierarkier.
- c. **Engagement through Activities** - denne funktion tilbyder en selvhjælpsgrænseflade til brug ved oprettelse, udførelse og overvågning af aktiviteter. Under defineringen af en aktivitet kan en Kunde oprette arbejdsgange, så Kundens samarbejdspartnere bliver engageret i distribuerede aktiviteter via oprettelse af aktiviteter ved brug af funktionen Activity Designer.
- d. **Activity Designer** - med denne funktion kan Kunden i forbindelse med definering af en aktivitet oprette sit eget sæt aktiviteter til Kundens samarbejdspartnere på basis af Kundens specifikke forretningsbehov. Activity Designer tilbyder en interaktiv, grafisk, visuel gengivelse af arbejdsgangen og den brugergrænseflade, som samarbejdspartneren kan få vist. Activity Designer består af følgende komponenter:
 - Task flow designer – definerer opgavestrømmen.
 - Dialog flow designer – definerer dialogstrømmen i en bestemt opgave.
 - Dialog appearance designer – definerer den dialog, som en samarbejdspartner får vist.
- e. **Partner Attributes** - samarbejdspartnerattributter kan oprettes og tildeles samarbejdspartnere som en hjælp ved organisering og segmentering af en samarbejdspartnerbase. Samarbejdspartnerne kan organiseres i grupper på basis af kriterier, der er specifikke for en Kunde, f.eks. branche, størrelse, produkter, geografiske områder og tekniske kompetencer. Samarbejdspartnerattributter bruges også ved udrulning af en aktivitet, som en hjælp til at identificere de samarbejdspartnere, som Kunden kan overveje at invitere til at deltage.
- f. **Activity Rollout** - denne funktion kan Kunden bruge til at introducere en ny aktivitet for sine samarbejdspartnere. Med denne funktion til udrulning af aktiviteter kan Kunden give aktiviteten et navn, vælge en gruppe samarbejdspartnere, som kan deltage i aktiviteten, fastlægge aktivitetens varighed og etablere kontrolpunkter hos samarbejdspartneren baseret på status for aktiviteten.
- g. **Partner Interface** - samarbejdspartnerne kan deltage i en aktivitet via en selvbetjeningsgrænseflade. De samarbejdspartnere, som Kunden har valgt til at deltage i en aktivitet, og som er blevet informeret om en ny aktivitet, kan deltage ved at følge de trin, som Kunden har beskrevet under defineringen af aktiviteten.

- h. **Activity Monitoring** - med denne funktion kan Kunden overvåge status for en aktivitet på et skærmbillede, som giver en samlet statusoversigt over hver af de viste samarbejdspartnere. Kunden kan også få vist en samlet oversigt over vellykkede udførelser, forsinkelser og ikke-vellykkede udførelser for sine samarbejdspartnere. Kunden kan få flere oplysninger om status for en samarbejdspartner ved at få vist de trin i realtid, som partneren har gennemført, samt de trin der endnu mangler at blive gennemført. Samarbejdspartneren kan se den samme statusoversigt over en aktivitet, som Kunden kan.
- i. **Activity approval** - med denne funktion kan Kunden gennemgå de trin i en aktivitet, som ifølge Kundens angivelse skal godkendes, inden samarbejdspartneren kan gå videre med næste trin.
- j. **Secure and Flexible Infrastructure** - denne infrastruktur inkluderer en REST API-integreringskomponent, som giver Kunden mulighed for at integrere sine SOR-systemer (systems of record) samt andre serviceydelser og applikationer i IBM MRM. API'er kan tilføjes på forskellige punkter i en aktivitet. IBM MRM inkluderer en API-konfigurationsmulighed som del af Activity Designer-funktionen.
- k. **File Sharing** - denne funktion kan Kunden og Kundens samarbejdspartnere bruge til at uploade og dele filer som hjælp til afslutning af aktiviteter. Kunden kan også uploade billedfiler, der kan bruges til at tilpasse Kundens forekomst af IBM SaaS og sammen med Activity Designer-funktionen. Kunden og Kundens samarbejdspartnere har en samlet filkapacitet på 750 GB.
- l. **Testing and Improvements** - med denne funktion kan IBM (a) compilere og analysere anonyme, akkumulerede oversigtsdata, som vedrører Kundens brug af IBM SaaS, (b) udarbejde rapporter, undersøgelser, analyser og andet baseret på denne kompilering og analyse (under ét kaldet Kompilerede Data), og (c) kopiere sine data til en ikke-produktionsserver i IBM SaaS-miljøet udelukkende til det formål at teste og forbedre kvaliteten af IBM's produkter i op til 180 dage. IBM beholder ejendomsretten til Kompilerede Data.

2. Tillægsydelser

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** er en løsning, som giver Kunden et ekstra niveau for dataadskillelse med applikations- og databasebehandling og -adskillelse gennem virtuelle LAN-netværk.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** er en løsning, som giver Kunden mulighed for at opbevare sine data i en forudfastlagt, udvidet tidsperiode. Tidsperioden kan anskaffes i enheder på ét år. Den samlede, udvidede dataopbevaringsperiode bestemmes af det antal Forekomster, Kunden har anskaffet af denne valgfri serviceydelse, og angives i Kundens bevis for brugsret.

3. IBM SaaS-begrænsninger

IBM SaaS inkluderer ikke:

- a. Tredjepartswebsteder, der linkes til, eller som er gjort tilgængelige via IBM SaaS, og som Kunden eller en Bruger af IBM-SaaS bruger til at overføre Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der linkes til, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS.
- b. De kunderressourcer, som IBM skal bruge til at levere IBM SaaS, herunder f.eks. tilstrækkelig adgang til Kundens systemer, oplysninger, medarbejdere og ressourcer, samt opfyldelse af Kundens andre forpligtelser til understøttelse af Opsætningsserviceydelserne. Sådanne kundeforpligtelser skal leveres til IBM gratis. IBM er ikke ansvarlig for forsinket eller mangelfuld opfyldelse af Opsætningsserviceydelserne, hvis det skyldes forsinkelse fra Kundens side i forbindelse med opfyldelse af sine forpligtelser vedrørende Opsætningsserviceydelserne.
- c. Kundesikkerhed, da det er Kundens ansvar at sikre, at hver Bruger af IBM SaaS beskytter sine kontooplysninger og oplysninger om kodeord, og at kontrollere, hvem der kan få adgang til en IBM SaaS-brugers konto eller bruge IBM SaaS på Kundens vegne.

Tillæg B

IBM tilbyder følgende aftale om tilgængelige serviceniveauer (kaldet SLA) i forbindelse med SaaS. Den enkelte Kunde er indforstået med, at aftalen om Serviceniveauer ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. "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.
- b. "Krav" betyder et krav, som Kunden har sendt til IBM i henhold til vilkårene i aftalen om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (kontraheret måned).
- c. "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i IBM SaaS' 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.
- d. "Nedetid" betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS er standset, og hvor alle Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS, som de har de tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS ikke er tilgængelig som følge af:
 - En planlagt systemafbrydelse med det formål at udføre vedligeholdelse.
 - Hændelser eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, f.eks. naturkatastrofer eller internetnedbrud.
 - Problemer med kundeapplikationer, -udstyr eller -data eller med tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Servicen.
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som en tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.
- e. "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- f. "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (severity 1) (som defineret nedenfor i afsnittet Teknisk support) for hver Hændelse hos IBM's tekniske helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af Servicen. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.
- 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 i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse i samme Kontraherede Måned.
- d. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af 1/12 af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS.

3. Serviceniveauer

IBM SaaS-tilgængelighed i en Kontraheret Måned

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 %
< 95,0 %	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: 500 minutter 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/>	= 2 % Availability Credit for en Tilgængelighed på 98,8 % i den Kontraherede Måned
43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage	

4. Udeladelser

Denne aftale om Serviceniveauer gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveauer gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-kundes brugere af Servicen, gæster, deltagere og tilladte inviterede til IBM SaaS.