

IBM Cognos Controller on Cloud

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, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet.

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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

2. Måletyper for betaling

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

- Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet 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-produktet, 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.
- 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-produktet direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplekseringsprogram, 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-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelse 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 Opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument.

3.2 Betaling for del af måned

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

3.3 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.

3.4 Betaling for on demand-funktioner

En on demand-funktion bliver faktureret i den måned, hvor Kunden bestiller funktionen, og den bliver faktureret til den pris, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

4. Fjernserviceydelse

IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud-fjernservice omfatter op til 80 timers coaching og assistance, herunder hjælp til udarbejdelse af en indledende use-case for IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), coaching i forbindelse med projektplanlægning og start på IBM CCoC-implementering, coaching baseret på afprøvede metoder til oprettelse af IBM CCoC-rapporter samt coaching vedrørende vedligeholdelse og administration af IBM CCoC. Serviceydelserne købes pr. Engagement og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

5. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

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

5.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsiges 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 inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

5.2 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 opsiges, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor opsigelsen trådte i kraft.

5.3 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.

6. Teknisk support

Teknisk support leveres i Abonnementsperioden og tilbydes ikke som et separat produkt. 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.

IBM stiller IBM Software as a Service Support Handbook til rådighed, som indeholder oplysninger om teknisk support og supportprocesser for IBM SaaS-produktet.

Problemklassificering	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 serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

7. Tillægsvilkår for IBM SaaS

7.1 Basisprodukt

Hvert IBM SaaS-produkt inkluderer én produktionsforekomst, én ikke-produktionsforekomst og op til tre års datahistorik.

7.2 Brugerroller

IBM Cognos Controller er software til finansiell konsolidering og understøtter regnskabsafslutnings-, konsoliderings- og rapporteringsprocessen. Softwaren gør det muligt for brugerne at levere finansielle resultater og oprette regnskaber og rapporter, ligesom softwaren giver en oversigt over virksomhedens væsentligste regnskabsmæssige nøgletal og metrikker.

IBM Cognos Controller User on Cloud kan konsolidere, oprette rapportere på basis af og administrere systemet.

I forbindelse med IBM SaaS-produktet kan Kunden give adgang til brugere uden for Kundens virksomhed. Sådanne brugere betragtes som IBM SaaS-brugere og er kvalificeret i overensstemmelse hermed. Det er Kundens ansvar at sikre, at IBM SaaS-brugerne overholder disse vilkår.

7.3 Begrænsning i forbindelse med IBM SaaS til ikke-produktionsbrug

Hvis IBM SaaS-produktet er betegnet som Non-Production (ikke-produktion), må IBM SaaS-produktet kun benyttes som del af de af Kundens aktiviteter, der ikke er produktionsaktiviteter, herunder f.eks. test, justering af ydeevne, fejlfinding, benchmarkingmålinger, kvalitetssikring og/eller udvikling - til intern brug - af tilføjelser eller udvidelser til IBM SaaS-produktet ved brug af offentliggjorte API'er (Application Programming Interface).

7.4 Mindstekrav

Kunden skal som minimum have brugsrettigheder til 25 IBM Cognos Controller User on Cloud.

7.5 Programmer til styring af lovoverholdelse

IBM SaaS kan hjælpe Kunden med at overholde lovgivning, bestemmelser, standarder og praksis. Den vejledning og de retningslinjer og oplysninger om foreslået brug, der leveres i IBM SaaS, udgør ikke juridisk, regnskabsmæssig eller anden form for professionel rådgivning, og Kunden tilrådes at indhente sin egen juridiske rådgivning eller ekspertrådgivning. Kunden er eneansvarlig for at sikre, at Kunden og Kundens aktiviteter, programmer og systemer overholder alle gældende love, bestemmelser, standarder og gældende praksis. Brug af dette IBM SaaS-produkt garanterer ikke overholdelse af nogen love, bestemmelser, standarder eller praksis.

7.6 Tredjepartswebsted og -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-produktet, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS-produktet 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.

7.7 Ikke-tilladt brug

Microsoft 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.

7.8 Cookier

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM - som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet - via sporing eller andre teknologier indsamler personlige informationer fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. 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, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personlige oplysninger.

7.9 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

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

Tillæg A

IBM Cognos Controller er software til finansiel konsolidering og understøtter regnskabsafslutnings-, konsoliderings- og rapporteringsprocessen. Softwaren gør det muligt for brugerne at levere finansielle resultater og oprette regnskaber og rapporter, ligesom softwaren giver en oversigt over virksomhedens væsentligste regnskabsmæssige nøgletal og metrikker.

1. IBM SaaS inkluderer følgende:

1.1 Retablering efter katastrofe

Hvis IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af en katastrofe eller andet, som ligger uden for IBM's kontrol, vil IBM stræbe efter at genoprette Kundens adgang til IBM SaaS-produktet på følgende måde:

- IBM stiller den hardware, software og netværksinfrastruktur til rådighed i et IBM-datacenternetværk, som gør det muligt for Kunden at retablere adgang til IBM SaaS-produktet inden for 14 dage.

Miljøet retableres ved brug af den nyeste Indholdsbackup, som beskrevet nedenfor, hvor højst 24 timers Indhold kan være gået tabt i det retablerede indholdsdatasæt.

1.2 Indholdsbackup

IBM SaaS-produktet inkluderer kun Indholdsbackup af den delte folderplads. Der tages dagligt en lokal backup (sikkerhedskopi), som replikeres til en anden database i et separat datacenter, så den er sikret i tilfælde af en katastrofe eller hændelse, der ligger uden for IBM's kontrol, på den primære placering. IBM tager sikkerhedskopier på rullende basis: Hver 7. dag tages en sikkerhedskopi af hele databasen, og hver efterfølgende dag i ugen tages en kopi af eventuelle ændringer. IBM opbevarer en kopi af de sidste 7 dages ændringer og af de foregående fire, komplette sikkerhedskopier (som dækker 28 dages aktivitet). Når der tages en ny, komplet sikkerhedskopi, bliver den ældste version fjernet. Sikkerhedskopierne krypteres, når de opbevares på et diskbaseret backupsystem, og når de overføres til en ekstern placering.

2. Forhold, hvor IBM eventuelt kan være ansvarlig for retablering efter katastrofe og for sikkerhedskopiering

Der kan opstå situationer, hvor Kunden på grund af manglende opfyldelse fra IBM's side af sine forpligtelser i henhold til Retablering efter katastrofe og Indholdsbackup, som anført ovenfor, er berettiget til at få tilkendt erstatning fra IBM. Uanset det grundlag, på hvilket Kunden er berettiget til at kræve erstatning fra IBM (herunder væsentlig misligholdelse, uagtsomhed eller andet krav inden for eller uden for kontrakt), er IBM's samlede ansvar i forbindelse med alle krav, der måtte opstå på grund af eller i forbindelse med IBM's manglende opfyldelse af en ydelse omfattet af Retablering efter katastrofe eller Indholdsbackup, inkluderet i det beløb, der er angivet i Aftalen. Personskade (herunder død) samt skade på fast ejendom og løsøre, som er ansvarspådragende for IBM, er ikke omfattet af et loft.

2.1 Forhold, hvor IBM ikke er ansvarlig for retablering efter katastrofe og for sikkerhedskopiering

Hverken IBM, IBM's udviklere eller leverandører af Kvalificerede Produkter er ansvarlige for følgende, uanset om de er blevet gjort bekendt med muligheden for sådanne tab:

- a. Indirekte tab eller følgeskader.
- b. Driftstab, mistet forretning, indtægt, goodwill eller mistede, forventede besparelser.

3. Yderligere vilkår

Uanset hvad der måtte fremgå af Standardvilkårene, er IBM SaaS-produktet beregnet til opbevaring og modtagelse af oplysninger om enkeltpersoners løn.

Tillæg B

IBM tilbyder følgende aftale om Serviceniveau 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 aftale om Serviceniveau, 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 aftale om Serviceniveau 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 tilgængeligt 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 senest 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 aftalen om Serviceniveau, 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 % - 99,75 %	2 %
95 % - 98,99 %	5 %
Under 95,0 %	10 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på følgende 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: 476 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 476 minutters Nedetid = 42.724 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage	= 5 % Availability Credit for 98,9 % Tilgængelighed i den Kontraherede Måned
--	---

4. Undtagelser

Denne aftale om Serviceniveau gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveau 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.