

## IBM Digital Experience 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, 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 Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

### 2. Måletyper for betaling

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

- a. 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.
- b. Anmodning (Request) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Anmodning er en handling fra Kundens side, der autoriserer IBM til at udføre en serviceydelse. Afhængig af serviceydelsen kan Anmodningen være i form af en skriftlig meddelelse eller en supportanmodning, som foretages via et telefonopkald, en e-mail eller en sag, der oprettes online. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Anmodninger, som sendes til IBM SaaS i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- c. Terabyte (Terabyte) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Terabyte er 2 i 40. potens byte. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Terabyte, som håndteres af IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

### 3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, 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 forholdsvis, 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 sker automatisk, kan Kunden opsige 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.

### 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

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS, leveres teknisk support til IBM SaaS via e-mail, telefon og 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 og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Der er flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer på

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud).

| Problemmklassificering | Definition af problemklassificering   | Målsætninger for reaktionstider      | Reaktionstider                 | Målsætningstid for problemløsning |
|------------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1                      | <b>Central forretningsfunktion/serviceydelse er nede:</b><br>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 30 minutter i arbejdstiden | 24 x 7                         | Inden for 4 timer i arbejdstiden  |
| 2                      | <b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b><br>Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfacilitet eller -funktion i serviceydelser, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.   | Inden for 2 timer i arbejdstiden     | Mandag - fredag i arbejdstiden | Inden for 12 timer i arbejdstiden |

| Problemklassificering | Definition af problemklassificering   | Målsætninger for reaktionstider  | Reaktionstider                 | Målsætningstid for problemløsning |
|-----------------------|---|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 3                     | <b>Mindre indvirkning på forretningen:</b><br>Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften. | Inden for 4 timer i arbejdstiden | Mandag - fredag i arbejdstiden | Inden for 24 timer i arbejdstiden |
| 4                     | <b>Minimal indvirkning på forretningen:</b><br>En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning   | Inden for 1 arbejdsdag           | Mandag - fredag i arbejdstiden | Inden for 48 timer i arbejdstiden |

### Undtagelser fra teknisk support

Teknisk support inkluderer ikke assistance i forbindelse med:

- design og udvikling af applikationer.
- problemer, der er opstået i forbindelse med Kundens brug af IBM SaaS i andet end det angivne driftsmiljø, eller
- hjælp til kunde- eller tredjepartsprodukter og -serviceydelser eller med problemer i forbindelse med brug af IBM SaaS-produkter sammen med kunde- eller tredjepartsprodukter eller -serviceydelser.

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

### 6.1 Cookie

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 kontraktansatte), 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, 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.

### 6.2 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. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokalitet 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.

### 6.3 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.

### 6.4 Begrænset brug af aktiveringssoftware

IBM WebSphere Portal Server (Portal) distribueres sammen med denne Cloud Service og kan kun implementeres som del af Kundens interne udviklings- og testmiljøer til interne aktiviteter af ikke-produktionsmæssig karakter, herunder f.eks. test, justering af ydeevne, fejlfinding, interne benchmarkingmålinger, staging, kvalitetssikring og/eller udvikling - til intern brug - til tilføjelser eller udvidelser til Portal ved brug af offentligt API'er (application programming interface). Kunden har ikke tilladelse til at bruge nogen del af Portal til andre formål uden at have indhentet de relevante produktionsrettigheder adskilt fra abonnementet på Cloud Service.

## Tillæg A

### 1. IBM SaaS-oversigt

IBM SaaS tilbyder en administreret, digital platform til bygning og administration af websteder med flere kanaler til kunder, samarbejdspartnere og medarbejdere. IBM SaaS inkluderer funktioner inden for portaler, administration af webindhold, syndikering og integrering.

### 2. IBM Digital Experience on Cloud

#### 2.1 Driftsmiljøer

Denne SaaS-ydelse inkluderer et dedikeret Production-runtime-driftsmiljø og et Authoring-miljø, som består af IBM WebSphere Portal og IBM Web Content Manager, til brug ved oprettelse og administration af webindhold og relaterede arbejdsgange.

#### 2.2 VPN (Virtual Private Network)

IBM SaaS inkluderer en softwarebaseret VPN-forbindelse til kundewebsstedet, som giver en sikker og krypteret adgang til driftsmiljøerne.

### 3. IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability

Denne SaaS-ydelse inkluderer alle de funktioner i IBM Digital Experience on Cloud, som er beskrevet ovenfor. Derudover giver den mulighed for at opfylde disse miljøers behov for stor tilgængelighed.

### 4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

Med Service Requests kan Kunden anmode om service på sit IBM SaaS-miljø, valgt på en liste. Kunden skal som minimum have brugsrettighed til en Service Request-pakke på 20 anmodninger for IBM SaaS-ydelsen, med ekstra pakker tilgængelige som købsmulighed.

### 5. Valgfri faciliteter

#### 5.1 Ekstra kapacitet

IBM SaaS giver mulighed for yderligere køb af ekstra beregningskapacitet. Hver forekomst af IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity øger WebSphere Portal-klyngen i IBM SaaS-forekomsten med 4 virtuelle CPU'er.

#### 5.2 Yderligere storage

IBM SaaS giver mulighed for køb af yderligere storage til det interne databaselager og til det indlejrede dokumentlager. Hver IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage-enhed øger den samlede lagerplads i IBM SaaS med 1 TB.

## Tillæg B

IBM tilbyder følgende serviceniveauforpligtelse (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS, som finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementsets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Den enkelte Kunde er indforstået med, at aftalen om Serviceniveauer ikke udgør en garanti.

### 1. Definitioner

- a. "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en Aftale om serviceniveau ikke overholdes.
- b. "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.
- c. "Krav" betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at en Aftale om Serviceniveauer 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.
- e. "Nedetid" betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS ikke er tilgængelig som følge af:
  - Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
  - Hændelser eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, f.eks. 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, 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 Hændelse, hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af IBM SaaS. 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, 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 Hændelse 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 og Serviceniveuaftalen, 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 1/12 af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS.

### 3. Serviceniveauer

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

| Opnået Serviceniveau<br>(i en Kontraheret Måned) | Availability Credit<br>(% af den månedlige abonnementsbetaling for den<br>Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet) |
|--|---|
| < 99,93 %  | 2 %   |
| < 98,80 %  | 5 %   |
| < 95,00 %  | 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: 45 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

|   |  |
|---|--|
| 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage<br>- 45 minutters Nedetid<br>= 43.155 minutter<br><hr/> 43.200 minutter i alt | = 99,90 % tilgængelighed,<br>= 2 % Availability Credit for en tilgængelighed på < 99,93<br>% i den Kontraherede Måned. |
|---|--|

### 4. Undtagelser

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, staging eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-kundes brugere af Serviceydelsen, gæster, deltagere og tilladte inviterede til IBM SaaS.