

## 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. 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 Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS 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.
- 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 Betaling for del af måned

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

#### 3.2 Betaling for opsætning og on demand-opsætning

IBM opkræver et beløb for opsætning ved første implementering af IBM SaaS-produktet, som angivet i Transaktionsdokumentet. Betaling for on demand-opsætning, som angivet i Transaktionsdokumentet, gælder, når Kunden anmoder om aktivering af on demand-delen.

### 4. Fornylse 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 opsigte 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-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, leveres teknisk support til IBM SaaS via telefon, e-mail 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-produktet 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	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid	Målsætningstid for problemløsning
1	<b>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede:</b> 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 arbejdsminutter	24 x 7	Inden for 4 arbejdstimer
2	<b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b> 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	Inden for 12 arbejdstimer
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden	Inden for 24 arbejdstimer
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden	Inden for 48 arbejdstimer

### 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

- c. 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 accepterer, 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 personoplysninger 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 personoplysninger.

### **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-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokaltet 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.

### **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-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 -serviceydelser. 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 med dette IBM SaaS-produkt 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, kvalitetssikring og/eller udvikling – til intern brug – af tilføjelser eller udvidelser til Portal ved brug af offentliggjorte 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 ud over abonnementet på IBM SaaS-produktet.

### **6.5 Kundeleveret kode og test**

Kundeleveret kode kan implementeres i IBM SaaS-produktet med følgende begrænsninger:

- Kundeleveret kode kan kun bruge udvidelses-API'er til IBM Web Content Manager (WCM), f.eks. tilpassede arbejdsgangshandlinger, gengivelses-plugin, tekstudbydere og andet til brug sammen med WCM, som beskrevet på dette Knowledge Center-websted: [http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX\\_8.5.0/mp/wcm/wcm\\_dev\\_plugins.dita](http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita).
- En VMM (Virtual Machine Manager) kan kun konfigureres mod det brugeropbevaringssted, der er leveret af IBM. Eksterne sikkerhedsmekanismer kan kun konfigureres via understøttede brugerregistreringsteknikker, f.eks. SAML (Security Assertion Markup Language).

Kunden skal levere Kundeleveret kode til implementering i PAA-format (Portal Application Archive), og Kunden skal garantere, at Kunden har ret til at levere koden til IBM med henblik på implementering i serviceydelser.

Kunden skal bekræfte, at den leverede kode fungerer korrekt, inklusive funktionstest og test af ydeevne, på lavere niveauer, før den bliver implementeret i produktion. Derudover må Kunden ikke udføre nogen form for ydelses-stresstest på IBM SaaS-produktet.

## 6.6 Brug af Indhold

Kunden er ansvarlig for at indhente alle nødvendige tilladelser til at benytte, levere, opbevare og behandle indhold i IBM SaaS-produktet, og Kunden giver IBM tilladelse til at gøre ligeså.

## 6.7 Understøttelse af aktiver fra IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM kan – efter anmodning fra Kunden – installere og konfigurere aktiver fra IBM Collaboration Solutions Catalog (også kaldet IBM Green House, [https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home\\_full.xsp](https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)) på IBM SaaS-produktet.

Alle disse aktiver (f.eks. Content Template Catalog, Site Builder og Script Portlet) er underlagt vilkårene i IBM Collaboration Solutions Catalog, og Kundens brug af disse aktiver sammen med IBM SaaS-produktet udgør Kundens accept af vilkårene. IBM understøtter brugen af disse aktiver sammen med IBM SaaS-produktet, i det omfang det er forretningsmæssigt rimeligt.

Det kan derudover ikke garanteres, at indhold, som er oprettet ved brug af disse aktiver, fungerer korrekt, når IBM SaaS-produktet opgraderes. En sådan opgradering udføres uden manuel migrering af indhold, der er oprettet af Kunden ved brug af sådanne aktiver, og en sådan migrering er Kundens ansvar.

## Bilag A

### 1. IBM SaaS-oversigt

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

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

#### 1.1 Opsætning og on demand-opsætning

IBM Digital Experience on Cloud Setup- og IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup-serviceydelseerne inkluderer rådgivning, information om god praksis, uddannelse og konfiguration af IBM SaaS-produktet, leveret som fjernydelse. Serviceydelseerne inkluderer følgende aktiviteter:

- Hjælp til indsamling af tekniske krav.
- Hjælp til konfiguration af brugersikkerhed, VPN-forbindelse og enkelt logon.
- Gennemgang af Kundens implementeringsplaner.
- Råd om tilgængelig dokumentation, uddannelse og support.
- Hjælp til koordinering af Kundens og IBM's team under den første opsætning.

### 2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS

Dette SaaS-produkt inkluderer et enkelt, dedikeret runtime-driftsmiljø, som består af IBM WebSphere Portal og IBM Web Content Manager, til brug ved oprettelse og administration af webindhold og relaterede arbejdsgange.

### 3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS

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.

#### 3.1 Client Success Management-serviceydelser

IBM tilbyder op til fire timer pr. uge med assistanceydelser, leveret som fjernydelser, som omfatter Client Success Management til IBM SaaS-produktet. Serviceydelserne inkluderer f.eks. rådgivning om planlagte vedligeholdelsesaktiviteter eller nødvedligeholdelsesaktiviteter, hjælp til løsning af og rådgivning om driftsafbrydelser, rådgivning om nye produktfaciliteter og best practice-løsninger inden for implementering, inddragelse af andre IBM-eksperter, hvor det er relevant, indsamling af Kundefeedback om serviceydelserne, og generelt en funktion som Kundens talsmand i abonnementsperioden.

### 4. Valgfri faciliteter

#### 4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity kan anskaffes for at udvide behandlingskapaciteten i IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS med to virtuelle CPU'er pr. Forekomst.

#### 4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity kan anskaffes for at udvide behandlingskapaciteten i IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS med to virtuelle CPU'er pr. Forekomst.

## Bilag B

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

Den version af denne SLA, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at denne SLA 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 til IBM SaaS

Tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance 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)
< 99,50 %	2 %
<98,00 %	5 %
<94,50 %	10 %

Tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance 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)
< 99,93 %	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 for IBM SaaS-produktet IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance:

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 45 minutters Nedetid = 43.155 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 99,90 % tilgængelighed = 2 % Availability Credit for en tilgængelighed på < 99,93 % 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 (inkl. staging), retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-Kundes brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.