

## IBM dashDB Enterprise

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 eller IBM International Passport Advantage Express-Aftalen (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-produkt:

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af følgende måling, 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.

### 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 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.

### 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 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 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

Teknisk support til IBM SaaS er tilgængelig på to måder:

### 5.1 Gratis support

Alle IBM SaaS-kunder får gratis support. Enhver, der forbruger ressourcer, som platformen stiller til rådighed, kan gå til DeveloperWorks Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) og stille et spørgsmål om en hvilken som helst ting i IBM SaaS-produktet. Spørgsmål, der stilles til forummet, er ikke underlagt en serviceniveauaftale med hensyn til svar og heller ikke en forpligtelse til at sikre en løsning. Gratis support giver ikke ret til adgang til vores Support Ticket System. Alle spørgsmål eller problemer behandles i Forummet.

### 5.2 Standardsupport

Standardsupportkunder kan oprette en sag i IBM's Support Ticket System. IBM's dedikerede supportteam vurderer sagen på basis af den første klassificeringskode, som Kunden angav.

Alle sager, der er åbnet af standardsupportkunder, undersøges med henblik på at finde hovedårsagen. Når der er brug for problemdiagnostiske data til at indkredse et problem, vil Kunden blive bedt om godkendelse af adgang til logge og andre problembestemmelsesdata fra Kundens applikation for at få fastlagt hovedårsagen. Hvis Kunden ikke giver adgang til disse data, kan problemløsningen blive forsinket. Når årsagsanalysen er gennemført, vil teamet gøre ét af følgende:

- a. Hovedårsagen findes i IBM SaaS.

Hvis der åbnes en problemrapport, og årsagsanalysen viser, at problemet skyldes en fejl i IBM SaaS, bliver sagen håndteret ud fra den klassificeringskode, Kunden har angivet.

- b. Hovedårsagen findes i en tredjeparts serviceydelse

Tredjeparts serviceydelser tilbydes af leverandører uden for IBM. De kan blive leveret af en enkelt softwarevirksomhed, af partnere eller uafhængige softwareleverandører (ISV). Hvis der åbnes en sag, og årsagsanalysen viser, at der er en fejl i en tredjeparts serviceydelse, er IBM ikke forpligtet til at rette fejlen.

- c. Hovedårsagen findes i en open source- eller fællesskabsserviceydelse

Open source- eller fællesskabsserviceydelser leveres af open source-fællesskaber uden for IBM. Hvis der åbnes en sag, og årsagsanalysen viser, at der er en fejl i en fællesskabsserviceydelse, er IBM ikke forpligtet til at rette fejlen. IBM vil desuden lukke sagen og henvise kunden til det pågældende fællesskab eller forum med hensyn til support.

### 5.3 Oplysninger om teknisk support

**Almindelig åbningstid for support er som følger:**

8:00 – 20:00 Eastern Standard Time-zone, USA, mandag – fredag (ekskl. helligdage i USA)

**Support uden for åbningstid:**

Support uden for åbningstid (dvs. uden for den almindelige åbningstid, som er angivet ovenfor) gælder kun for problemer med klassificeringskode 1 på arbejdsdage, i weekender og helligdage. Problemer med klassificeringskode 1 kræver, at Kunden er til rådighed til at kunne hjælpe IBM med at indkredse problemerne 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen. Ellers bliver problemerne nedjusteret til klassificeringskode 2.

Kunden kan bruge en af disse metoder til at få assistance:

- Fra dashDB-konsollen: Ved at klikke på Bluemix Support-linket under hjælpemenuen (Help). Kunden får vist supportwebportalen.
- Gå direkte til supportwebportalen på <https://support.ibmcloud.com>.
- Sende en e-mail til [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (og skrive "5377#ticket" i emnelinjen, hvor "ticket" angiver problemrapportnummeret).

Kunden klassificerer problemet ud fra sit forretningsbehov.

## **6. Tillægsvilkår for IBM SaaS**

### **6.1 Cookier**

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.

## Tillæg A

IBM dashDB Enterprise er en administreret serviceydelse, som hjælper med udvikling af onlineanalyseapplikationer. Serviceydelsen inkluderer en database, som lagrer brugerdata i et struktureret format. Database kan tilgås og modelleres i henhold til brugerens angivelser via serviceydelsens konsol. Konsollen giver brugerne mulighed for at oprette tabeller, indlæse data i tabellerne og forespørge på data, som brugeren har indlæst. Serviceydelsen inkluderer værktøjer og miljøer, som kan hjælpe med udvikling, opbevaring og deling af analyserapporter. Serviceydelsen inkluderer eksempler og dokumentation som en hjælp til oprettelse af onlineanalyseapplikationer.