

## IBM dashDB Enterprise

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser - Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement eller IBM International Passport Advantage Express Agreement, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

### 1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

### 2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. Forekomst (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

### 3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### 3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

### 4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved følgende beskrivelser:

#### 4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

#### 4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

#### 4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

## 5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS leveres på to måter:

### 5.1 Gratis støtte

Alle kunder av IBM SaaS får gratis støtte (Free Support). En bruker av ressurser som leveres av plattformen, kan gå til DeveloperWorks Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) og legge inn et spørsmål om ethvert element i IBM SaaS. Spørsmål som legges inn i forumet, har ikke noen avtale om servicenivå for kontakttid eller noen forpliktelse om løsning. Free Support gir ikke tilgang til systemet for problemrapporter (Support Ticket System). Alle spørsmål eller problemer blir behandlet i forumet.

### 5.2 Standardstøtte

Kunder med Standard Support kan opprette problemrapporter i IBMs Support Ticketing System. IBMs dedikerte støtteteteam vil sortere problemrapportene basert på alvorsgraden Kunden angir ved opprettelsen.

Alle problemrapporter som opprettes av kunder med Standard Support, blir undersøkt med henblikk på å identifisere den underliggende årsaken. Når diagnosedata for problemet er nødvendig for å kunne identifisere et problem, blir Kunden bedt om å godkjenne tilgang til logger og andre data for problembestemmelse fra Kundens applikasjon, som hjelp til å bestemme den underliggende årsaken. Hvis Kunden ikke gir tilgang til disse dataene, kan det forsinke problemløsningen. Når analysen av den underliggende årsaken er ferdig, treffer teamet ett av følgende tiltak:

- a. Den underliggende årsaken ligger i IBM SaaS  
Hvis Kunden åpner en problemrapport og analysen av underliggende årsak viser at årsaken er en defekt i IBM SaaS, blir problemrapporten behandlet basert på alvorsgraden angitt av Kunden.
- b. Den underliggende årsaken ligger i en tredjepartstjeneste  
Tredjepartstjenester leveres av leverandører utenfor IBM. De kan leveres av individuelle programvareenheter, partnere eller ISVer. Hvis Kunden åpner en problemrapport og analysen av underliggende årsak viser at årsaken ligger i en tredjepartstjeneste, er IBM ikke forpliktet til å fremskaffe en rettelse.
- c. Den underliggende årsaken ligger i en Open Source- eller fellesskapstjeneste  
Open Source- eller fellesskapstjenester leveres av fellesskap for åpen kilde utenfor IBM. Hvis Kunden åpner en problemrapport og analysen av underliggende årsak viser at årsaken ligger i en fellesskapstjeneste, er IBM ikke forpliktet til å fremskaffe en rettelse. IBM vil dessuten lukke problemrapporten og henvise Kunden til fellesskapet eller forumet for støtte.

### 5.3 Detaljer for teknisk støtte

#### Åpningstid for støtte:

8.00 AM til 8.00 PM Eastern Standard Time, USA, mandag - fredag (unntatt på fridager i USA)

#### Støtte utenom åpningstiden:

Støtte utenom den vanlige åpningstiden som er angitt ovenfor (After Hours Support), er tilgjengelig kun for problemer med alvorsgrad 1 på hverdager, i helger og på fridager. Problemer med alvorsgrad 1 krever at Kunden er tilgjengelig for å hjelpe til med å diagnostisere problemet 24X7 (hele døgnet, alle ukens dager), ellers blir de nedgradert til alvorsgrad 2.

Kunden kan be om hjelp på disse måtene:

- Fra dashDB-konsollen, ved å klikke på Bluemix Support-linken under menyen Hjelp. Da åpnes nettportalen for støtte.
- Direkte tilgang til nettportalen for støtte på <https://support.ibmcloud.com>.
- E-post til [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (ta med "5377#problempost" på emnelinjen, der problempost er problempostens (ticket) nummer).

Kunden angir alvorsgraden for problemet basert på Kundens forretningsbehov.

## **6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS**

### **6.1 Informasjonskapsler (cookies)**

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

### **6.2 "Derived Benefit Locations"**

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

## Vedlegg A

IBM dashDB Enterprise er en administrert tjeneste som gir hjelp ved utviklingen av online analyseapplikasjoner. Tjenesten omfatter en database som lagrer brukerdata i strukturert format. Denne databasen kan brukerne få tilgang til og modellere etter egne behov gjennom tjenestens konsoll. Tjenestens konsoll gjør det mulig å opprette tabeller, laste inn data i tabellene og søke i dataene som er lastet inn. Tjenesten omfatter verktøy og miljøer for utvikling, lagring og deling av analyserapporter. Tjenesten omfatter også eksempler og dokumentasjon til hjelp ved opprettelsen av online analyseapplikasjoner.