

## IBM Content Foundation 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-produkt:

- IBM Content Foundation Bronze 2.0
- IBM Content Foundation Silver 2.0
- IBM Content Foundation Gold 2.0
- IBM Content Foundation Platinum 2.0
- IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0
- IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

### 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.
- Terabyte (Terabyte)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet 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-produktet 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-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.

### 4. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornyes IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

## 5. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail og supportportalen. 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.

Vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemlapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problemmklassificering	Definition af problemklassificering	Reaktionstid Målsætning	Reaktionstid Dækning
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 1 time	24 x 7
2	<b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b> Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en funktion i serviceydelserne, og det har en alvorlig indvirkning på forretningen.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at serviceydelserne eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning eller en vedligeholdelsesaktivitet, som kan vente til en senere, planlagt vedligeholdelse eller release.	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

### 6.1 Adgang for Eksterne Brugere

Kunden kan vælge at give Eksterne Brugere adgang til IBM SaaS-produktet. Kunden er ansvarlig for de eksterne brugere, herunder f.eks. a) krav fra de eksterne brugere vedrørende IBM SaaS-produktet eller b) eventuel misbrug fra de eksterne brugeres side af IBM SaaS-produktet.

### 6.2 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 serviceydelserne. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

### 6.3 Cookies

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 samtykke 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.

#### **6.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)**

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelsløkalitet 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.

## Bilag A

### 1. Oversigt over Serviceydelsen

IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) er en løsning i en privat sky til dokumentstyring. Løsningen:

- a. giver vidensarbejdere og erhvervsanalytikere mulighed for at benytte:
  - (1) Dokumentstyring med versionskontrol og sammensatte dokumenter.
  - (2) Indholdssamarbejde med sociale funktioner
  - (3) Arbejdsgange til dokumentgennemgang og godkendelse
  - (4) Mulighed for at integrere indholdsadgang med flere opbevaringssteder
  - (5) SharePoint-integrering
  - (6) Microsoft Office-integrering
  - (7) Understøttelse af mobilenheder
  - (8) Værktøj til import i bulk
- b. Inkluderer replikering af produktionsdata til en sekundær placering til hjælp ved understøttelse af retablering efter katastrofe.
- c. En sikker, virtuel, privat infrastruktur
- d. Indeholder ét produktionsmiljø.
- e. Op til 4 TB udgående båndbredde, pristilbud på en større båndbredde gives separat.
- f. Tilbyder overvågning 24x7 af produktionsmiljø, kryptering af data ved overførsel og i hvile, virusscanning, registrering af forsøg på indtrængen og test af indtrængen, softwarerettelsespakker og softwareopgraderinger (datamigrering eller aktiviteter, som kræves ved tilpasset konfiguration eller udvidelser, prissættes separat).
- g. Active Directory Integration  
Inkluderede valgfri funktioner: (Microsoft Active Directory eller IBM Tivoli Directory Server)
  - Validering til IBM SaaS LDAP-serveren, som replikerer tilbage til Kundens lokale LDAP:
    - Tilbyder en (Read Only)-domænekontrolenhed i IBM SaaS-produktet, som er placeret i Kundens domæne.
    - Kunden administrerer al slutbrugeradgang til cloud-miljøet (grupper, id'er, adgang).
    - Kunden har alle administratorrettigheder
  - Validering til IBM SaaS LDAP-serveren, hvor Kunden administrerer brugerne (ikke i Kundens domæne).
  - Peger på Kundens lokale domænekontrolenhed med henblik på validering:
    - Mulig påvirkning af ydeevnen
    - Validerer i hele sessionens levetid

Pristilbud på andre konfigurationer (for eksempel manuelle eller script-baserede udtræk fra LDAP-filbiblioteket til IBM SaaS-produktet, føderingsmuligheder, inklusive SAML, MS Federation Services eller andre) gives separat.

Tilpassede implementerings-, konfigurations- og integreringsydelser er tilgængelige mod yderligere betaling i henhold til en servicebeskrivelse.

## 2. Nødvendige rettigheder

Kunden skal anskaffe et abonnement på et basisserviceprodukt, som defineret nedenfor.

### 2.1 Rettigheder til basisserviceprodukt

Hvert basisprodukt repræsenterer kapacitet til at behandle en vis mængde data og brugerhandlinger inden for en bestemt tidsperiode, som beskrevet nedenfor. Kapacitetsbeskrivelserne er retningslinjer, der skal hjælpe en Kunde med at vælge en passende konfiguration til en påtænkt belastning, men de faktiske resultater kan variere, afhængig af Kundens specifikationer.

#### 2.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0

- a. Bronze-konfiguration understøtter indlægning, fremvisning, redigering eller opbevaring af op til 6.000 dokumenter pr. dag, og op til 50 vidensarbejdere kan arbejde aktivt samtidigt.
- b. En Bronze-konfiguration indeholder 1 TB Storage; ekstra TB storage kan anskaffes separat.

#### 2.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0

- a. Silver-konfiguration understøtter indlægning, fremvisning, redigering eller opbevaring af op til 15.000 dokumenter pr. dag, og op til 250 vidensarbejdere kan arbejde aktivt samtidigt.
- b. En Silver-konfiguration indeholder 1 TB storage; ekstra TB storage kan anskaffes separat.

#### 2.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0.

- a. Gold-konfiguration understøtter indlægning, fremvisning, redigering eller opbevaring af op til 100.000 dokumenter pr. dag, og op til 1.000 vidensarbejdere kan arbejde aktivt samtidigt.
- b. En Gold-konfiguration indeholder 3 TB storage; ekstra TB storage kan anskaffes separat.

#### 2.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0

- a. Platinum-konfiguration understøtter indlægning, fremvisning, redigering eller opbevaring af op til 200.000 dokumenter pr. dag, og op til 5.000 vidensarbejdere kan arbejde aktivt samtidigt.
- b. En Platinum-konfiguration indeholder 5 TB storage; ekstra TB storage kan anskaffes separat.

## 3. Valgfri brugsrettigheder

### 3.1 IBM Content Foundation Storage Add-On

Hvis Kundens brug overstiger det antal TB storage, som er inkluderet i den valgte konfiguration, skal Kunden anskaffe en yderligere brugsret.

### 3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0

Kunden kan anskaffe en ekstra forekomst til test- og udviklingsformål. Dette Non-Production Environment (ikke-produktionsmiljø) må ikke benyttes til produktionsformål.

- a. En Non-Production Environment-konfiguration er størrelsesmæssigt den samme som Bronze-konfigurationen.
- b. Udviklingsmiljøet har ikke høj tilgængelighed eller retablering efter katastrofe.

### 3.3 IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

Kunden kan opgradere et valgt virtuelt, privat miljø til en privat single-tenant infrastruktur. Dette inkluderer en udgående båndbredde på op til 20 TB; pristilbud på en højere båndbredde gives separat.

## 4. Dataklassificering

Data klassificeres som standard i denne løsning som kundefølsomme. IBM vil samarbejde med Kunden om at håndtere andre lovgivningsmæssige krav, når Kunden anmoder om den ekstra indsats, og det kan påvirke løsningsarkitekturen og betalingen for serviceydelsen. Alle data beskyttes ved brug af heldiskryptering, som overholder FIPS 1402 niveau 1-standarden.

## 5. Forretningskontinuitet

IBM SaaS-produktet er konfigureret til at understøtte de målsætninger for forretningskontinuitet, de er defineret nedenfor. Disse målsætninger er med til at sikre, at en virksomheds centrale forretningsfunktioner bliver retableret og funktionsdygtige med et minimalt datatab inden for en relativ kort periode efter en katastrofe på den primære databehandlingslokation. Når det er blevet besluttet, at en hændelse på den primære databehandlingssted berettiger en failover til det sekundære

databehandlingssted, skal IBM iværksætte planer for forretningskontinuitet og relaterede aktiviteter for at nå retableringsmålsætninger, der er anført nedenfor.

<b>Business Continuity-målsætning</b>	
Mål for retableringspunkt	4 timer
Mål for retableringstid	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 timer i træk, hvis en sekundær, tilsvarende basisservice-rettighed anskaffes.</li><li>• Mindst 24 timer i træk, hvis ingen sekundær basisservice-rettighed anskaffes.</li></ul>

## Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, som angivet i beviset for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelige for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

### 1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest tre arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet, Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med Indhold eller teknologi leveret af Kunden eller tredjepart, design eller instruktioner, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden får tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 50 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

### 2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
< 99 %	5 %
< 97%	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

\* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listeprijs for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat til rådighed for Kunden direkte.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i en kontraheret måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

Eksempel: 440 minutters Nedetid i alt i den kontraherede måned

43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage - 440 minutters Nedetid = 42.760 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 5 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,9 % i den kontraherede måned
--	--