

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. 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 (kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

IBM Bluemix er IBM's cloud-plattform baseret på åbne standarder. Den er designet til bygning, udførelse og administration af apps og serviceydelser og er en teknisk forudsætning for IBM SaaS-produktet. Nye brugere kan anmode om adgang via onlineregistreringsformularen på <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM dashDB Enterprise
 - IBM dashDB Enterprise 64.1
 - IBM dashDB Enterprise 256.4
 - IBM dashDB Enterprise 256.12
 - IBM dashDB Enterprise Transactional 8.0.500
 - IBM dashDB Enterprise Transactional 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise MPP.4

2. Måletyper for betaling

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

- a. **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.
- b. **Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelserne 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 Krav vedrørende brugsrettigheder

For så vidt angår IBM dashDB Enterprise MPP, skal hver klynge bestå af minimum tre (3) noder, og Kunden skal anskaffe én (1) brugsrettighed af typen Forekomst pr. node.

3.2 Betaling for del af måned

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

4. Betaling for fjernleverede serviceydelser

Fjernleverede serviceydelser anskaffes pr. Engagement og faktureres til den sats, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

4.1 IBM dashDB Enterprise Jump Start leveret som fjernydelse

Indeholder op til 50 timers fjernleveret rådgivning ved opstartsaktiviteter, herunder (1) hjælp til identificering af use cases, (2) coaching i forbindelse med best practice-løsninger for rapporter, dashboards og andre systemværktøjer, (3) guidet hjælp og rådgivning i forbindelse med klargøring, udførelse og validering af den første dataindlæsning og (4) andre emner inden for administration og konfiguration af interesse for Kunden (under et kaldet "Opstartsaktiviteter"). Serviceydelse anskaffes pr. Engagement og udløber den seneste af følgende datoer: 90 dage efter datoen for køb af brugsrettigheden til denne fjernservice eller efter den dato, hvor IBM informerer Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, uanset om alle timer er brugt eller ej.

4.2 IBM dashDB Enterprise Accelerator leveret som fjernydelse

Indeholder op til 50 timers fjernleveret rådgivning i forbindelse med udførelse af Opstartsaktiviteterne eller andre aktiviteter, som er angivet og hvis omfang er beskrevet på købstidspunktet i et eller flere transaktionsdokumenter, som er aftalt mellem Kunden og IBM. Serviceydelse anskaffes pr. Engagement og udløber den tidligste af følgende datoer: 12 måneder efter datoen for køb af brugsrettigheden til denne fjernserviceydelse eller den sidste dag i den første IBM SaaS-abonnementsperiode, uanset om alle timer er brugt eller ej.

5. 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.

6. Teknisk support

Teknisk support til IBM SaaS-produktet leveres via onlineforummer og et onlinesystem til problemrapportering, som er tilgængeligt på kundeportalen på <https://support.ibmcloud.com>. IBM stiller IBM Software as a Service Support Handbook til rådighed, som indeholder kontaktoplysninger til brug ved teknisk support og supportprocesser. Den tekniske support tilbydes sammen med IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	<p>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: 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.</p> <p>Problemer med klassificeringskode 1 kræver, at Kunden er til rådighed for at hjælpe IBM med at identificere problemerne 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, idet problemet i modsat fald nedjusteres til klassificeringskode 2.</p>	Inden for 1 time	24 x 7
2	<p>Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.</p>	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden

3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

7. Aktiveringssoftware

Nedenstående IBM-softwarerettigheder er inkluderet som aktiveringssoftware i henhold til vilkårene i de tilknyttede IBM-programlicenser og de begrænsninger, der er anført nedenfor:

InfoSphere DataStage

- Brugsrettighed: 280 PVU'er (som defineret i dokumentet med licensinformation til InfoSphere DataStage)
- Brugsbegrænsning: Kunden må kun benytte InfoSphere DataStage til at tilføje data til IBM SaaS-produktet.

InfoSphere DataStage og QualityStage Designer

- Brugsrettighed: 2 Samtidige Brugere (som defineret i dokumentet med licensinformation til InfoSphere DataStage og QualityStage Designer)
- Brugsbegrænsning: Kunden må kun benytte InfoSphere DataStage og QualityStage Designer til at tilføje data til IBM SaaS-produktet.

8. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

8.1 Cookies

Kunden er indforstået med og accepterer, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler personoplysninger 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.

8.2 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 fordelingslokation 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.

8.3 Personoplysninger og regulerede data

Dette IBM SaaS-produkt er ikke designet til at overholde specifikke sikkerhedskrav for reguleret indhold, f.eks. personoplysninger eller følsomme personoplysninger. Det er Kundens ansvar at afgøre, om dette IBM SaaS-produkt opfylder Kundens behov, for så vidt angår den type indhold, Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet. IBM SaaS-produktet må ikke benyttes til overførsel eller opbevaring af PHI-oplysninger (beskyttede helbredsoplysninger – Protected Health Information), som er beskyttet i henhold til HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act of 1996), medmindre (a) IBM og Kunden har indgået en gældende Business Associate-aftale og (b) IBM giver Kunden en udtrykkelig, skriftlig bekræftelse på, at IBM SaaS-produktet kan anvendes sammen med PHI-oplysninger. IBM SaaS-produktet må under ingen omstændigheder blive anvendt til behandling af PHI-oplysninger som et "health care clearing house" (som udtrykket "health care clearinghouse" er defineret i HIPAA).

8.4 Betafunktioner

Nogle funktioner eller komponenter i IBM SaaS-produktet er tidlige versioner eller testversioner og kan være angivet i IBM SaaS-produktet som Beta (kaldet "Betafunktioner"). Disse Betafunktioner må benyttes som del af Kundens tilladte brug af IBM SaaS-produktet med forbehold for begrænsningerne og betingelserne i dette afsnit. Brug af Betafunktioner sker på Kundens eget ansvar, og de leveres uden nogen supportforpligtelser af nogen art. Betafunktionerne leveres, som de er og forefindes, uden nogen form for garanti, hverken udtrykkelig eller underforstået, herunder for eksempel garanti for ejendomsret, adkomstret eller i forhold til rettighedskrænkelser eller i forhold til eventuelle forudsatte eller forventede egenskaber eller anvendelsesmuligheder. Betafunktionerne bliver måske ikke gjort generelt tilgængelige af IBM som et produkt eller en løsning eller som del af et produkt eller en løsning. IBM kan når som helst trække Betafunktioner tilbage eller ophæve adgangen til dem uden varsel. Kunden skal selv træffe foranstaltninger for at undgå enhver form for tab af data, der kan opstå, når Betafunktionerne ikke længere kan bruges. Eventuel feedback eller forslag, som Kunden giver IBM vedrørende Betafunktionerne, kan benyttes frit, kopieres, ændres og indarbejdes i udviklingen, distributionen, implementeringen og salget af IBM's produkter og serviceydelser.

9. Servicemålsætning

IBM tilbyder følgende Servicemålsætning (kaldet SLO) for IBM SaaS-produktet, efter IBM har gjort IBM SaaS-produktet tilgængeligt for Kunden.

IBM tilbyder en Servicemålsætning på 99,9 % servicetilgængelighed målt på følgende:

- a. Mulighed for at implementere en applikation via portalen eller en kommandolinje.
- b. Mulighed for at oprette forbindelse til en applikationsservice.
- c. Tilgængeligheden af en individuel serviceforekomst.

På nuværende tidspunkt tilbydes der ingen servicemålskreditering eller rapportering.

Bilag A

IBM dashDB Enterprise er en administreret serviceydelse, som hjælper med udvikling af onlineanalyseapplikationer. Serviceydelsen omfatter 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.

dashDB Enterprise Transactional-planerne tilbyder en dashDB-database, som er optimeret til behandling af onlinetransaktioner (OLTP – online transaction processing). Serviceydelsen omfatter 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.

IBM dashDB Enterprise MPP er en klyngebaseret konfiguration af IBM dashDB-serviceydelsen, som omfatter en række uafhængige databasenoder, der administreres samlet som et enkelt system. Databasefunktioner behandles parallelt på tværs af alle databasenoderne. IBM konfigurerer de tilknyttede noder i én klynge.