

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

2. Måletyper for betaling

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

- Autoriseret Bruger (Authorized User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som – uanset måde – får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Samtidig Bruger (Concurrent User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Samtidig Bruger er en person, som forsøger at få adgang til IBM SaaS-produktet på et bestemt tidspunkt. Uanset om personen prøver at få adgang til IBM SaaS-produktet flere gange samtidig, tæller personen kun som én enkelt Samtidig Bruger. Kunden skal anskaffe brugsrettigheder til det maksimale antal Samtidige Brugere, der skal have adgang til IBM SaaS-produktet samtidigt på en direkte eller indirekte måde (for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en programserver) uanset metode i løbet af den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller 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.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument. Der bliver pålagt et engangsbeløb for betaling af opsætning af nedenstående. Beløbet faktureres i overensstemmelse med faktureringsvilkårene i Transaktionsdokumentet:

- Hver bestilt IBM SaaS-Forekomst
- Hvert ekstra bestilt Testmiljø

- Hvert ekstra bestilt Process Runtime-miljø.

3.2 Betaling for del af måned

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

3.3 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

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 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 underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Dokumentationen til IBM SaaS-produktet og IBM Software Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
1	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.	Inden for 2 timer	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	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

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

6.1 Hybrid Entitlement-produkter

Hvis IBM SaaS-produktet har betegnelsen "Hybrid Entitlement", har Kunden ret til at bruge IBM SaaS-produktet og de IBM-Programmer, der er nævnt i afsnittet Servicebeskrivelse i disse Vilkår for brug, i et miljø efter Kundens valg, samt ret til at bruge og tilgå teknisk support og Programopgraderinger for de identificerede Programmer. Kunden kan bruge de identificerede Programmer og tilgå teknisk support og Programopgraderinger, så længe Kunden fortsat abonnerer på IBM SaaS-produktet.

Brug af et IBM SaaS Hybrid Entitlement-produkt er underlagt følgende vilkår og begrænsninger:

- a. Kundens brug af Programmet er licenseret i henhold til vilkårene i International Program License Agreement og den tilhørende licensinformation, som leveres sammen med Programmet.
- b. Kunden må bruge Programmet og den teknisk support og Programopgraderingerne, som leveres sammen med et Hybrid Entitlement-produkt, i henhold til de gældende betingelser i IBM International Passport Advantage-Aftale (Z125-5831-09) som følger:
 - (1) De tre første afsnit i *punkt 3 – Programmer og IBM Programabonnement og Support* og
 - (2) afsnit tre og fire i *punkt 3.8 – IBM Programabonnement og Support*.
- c. Når Kundens abonnement på IBM SaaS-produktet ophører, skal Kunden fjerne alle Programmer, som er leveret via Hybrid Entitlement-produktet, fra sine systemer og destruere alle kopier.
- d. Kundens brug af det samlede antal rettigheder til IBM SaaS-produktet anskaffet via Hybrid Entitlement-produktet kan deles mellem brug af IBM SaaS-produktet og brug af de Programmer, som leveres via Hybrid Entitlement-produktet. Kundens brug må på intet tidspunkt overstige det samlede antal rettigheder, som er anskaffet ifølge Kundens bevis for brugsret. Hvis Kundens brug overstiger de rettigheder, der er angivet i beviset for brugsret, vil Kunden blive faktureret for merforbrug, som angivet i Transaktionsdokumentet.

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

6.3 Benchmarking

Kunden må videregive resultaterne af en benchmarkingtest af IBM SaaS-produktet eller dets underkomponenter til tredjepart, hvis Kunden (A) offentliggør den fuldstændige metodik, der er anvendt til benchmarkingtesten (for eksempel konfiguration af hardware og software, installationsprocedure og konfigurationsfiler), (B) udfører Kundens benchmarkingtest, ved at IBM SaaS-produktet udføres i det Specificerede Driftsmiljø med de sidste nye opdateringer og rettelser, der fås til IBM SaaS-produktet fra IBM eller tredjepart, som leverer IBM-produkter (kaldet Tredjepart), og (C) følger vejledningen i dokumentationen til IBM SaaS-produktet og på de af IBM's websteder, der har support til IBM SaaS-produktet, med hensyn til optimering af ydeevnen, og med hensyn til hvad der udgør den bedste praksis. Hvis Kunden offentliggør resultaterne af en benchmarkingtest af IBM SaaS-produktet, må IBM eller Tredjepart, uanset hvad der ellers er aftalt mellem Kunden og IBM eller Tredjepart, offentliggøre resultaterne af benchmarkingtest af Kundens produkter, forudsat at IBM eller Tredjepart overholder kravene i (A), (B) og (C) ovenfor, når IBM eller Tredjepart tester Kundens produkter.

6.4 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 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 og har til 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.

6.5 Acceleratorer og prøvemateriale

IBM SaaS-produktet kan inkludere komponenter i kildekodeform ("Kildekomponenter") og andet materiale, der er identificeret som Prøvemateriale. Kunden må kun kopiere og ændre Kildekomponenter og Prøvemateriale til intern brug. Det er dog en forudsætning, at Kunden ikke ændrer eller sletter angivelser af ophavsret eller bemærkninger i Kildekomponenterne eller Prøvematerialet. IBM leverer Kildekomponenterne og Prøvematerialerne uden nogen supportforpligtelser, og som de er og forefindes, uden nogen form for garanti, hverken udtrykkeligt eller underforstået, herunder garanti for ejendomsret, adkomstret eller i forhold til rettighedskrænkelser eller i forhold til eventuelle forudsatte eller forventede egenskaber eller anvendelsesmuligheder.

6.6 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 fordellokalitet 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. IBM BPM Hybrid Entitlement – oversigt og funktioner

Hybrid Entitlement-produktet tilbyder en BPM-plattform (business process management), som kan øge synligheden og forbedre styringen af forretningsprocesserne. Programmet omfatter funktioner til design, udførelse, overvågning og optimering af processer. Kunderne kan tilgå funktionerne i et IBM-administreret cloud-miljø eller downloade og installere IBM Business Process Manager (IBM BPM) i et miljø efter Kundens valg.

Kunden skal købe et antal Autoriserede eller Samtidige Brugere for at få adgang til følgende funktioner:

1.1 Driftsmiljøer

En enkelt forekomst af IBM SaaS-produktet inkluderer et dedikeret udviklings-, test- og process runtime-miljø med følgende karakteristika:

- Udviklingsmiljø – et virtuelt Process Center Advanced-miljø med mindst ét klyngemedlem. Udviklingsmiljøets kapacitet er baseret på standardantallet af forfattere af designerværktøjer plus eventuelle yderligere forfattere, som er anskaffet til IBM SaaS-forekomsten.
- Testmiljø – et virtuelt Process Server Advanced-miljø med ét klyngemedlem. Testmiljøets kapacitet er baseret på det antal Autoriserede eller Samtidige Brugere, som er anskaffet til IBM SaaS-forekomsten.
- Process Runtime-miljø – et virtuelt Process Server Advanced-miljø med høj tilgængelighed og mindst to klyngemedlemmer og en databaseklynge med høj tilgængelighed. Det giver et produktionsparat miljø. Process Runtime-miljøets kapacitet er baseret på det antal Autoriserede eller Samtidige Brugere, som er anskaffet til IBM SaaS-forekomsten.

Miljøer, når de benyttes på Kundens valgte lokation:

- Udviklingsmiljø – Kunden har ret til et Process Center Advanced-miljø, men udelukkende til støtte af det anskaffede antal forfattere af standarddesignerværktøj samt eventuelle ekstra forfattere.
- Testmiljø – Kunden har ret til et Process Server Advanced Non-production-miljø, men udelukkende til støtte af det anskaffede antal Autoriserede eller Samtidige Brugere.
- Process Runtime-miljø – Kunden har ret til et Process Server Advanced-miljø med høj tilgængelighed til støtte af det anskaffede antal Autoriserede eller Samtidige Brugere.

1.2 Aktiveringssoftware

Den Aktiveringssoftware, der er inkluderet i IBM SaaS-produktet, er:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Adgang til Designer-værktøjet

Kunden kan få adgang til og downloade Aktiveringssoftwaren IBM Process Designer og/eller IBM Integration Designer med det formål at udvikle procesapplikationer. Aktiveringssoftwaren kører på et desktopsystem hos Kunden og opretter fjernforbindelse til IBM SaaS-produktet.

1.4 Begrænsning i antallet af brugere af Designer-værktøjet

Op til fem IBM SaaS-brugere kan få adgang til og bruge IBM Process Designer- og/eller IBM Integration Designer-aktiveringssoftwaren.

1.5 Cloud-baserede funktioner

1.5.1 VPN (Virtual Private Network)

IBM SaaS-produktet inkluderer én valgfri, softwarebaseret VPN-forbindelse, som sørger for sikker og krypteret kommunikation fra IBM SaaS-produktet til systemer, der er eksterne i forhold til IBM SaaS-produktet, herunder systemer i Kundens netværk. Oplysninger om VPN-forbindelsen leveres efter skriftlig anmodning. Denne anmodning skal sendes til SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.5.2 Kontoadministrator

IBM SaaS-produktet giver Kunden en Account Administrator-bruger-id og et Account Administrator-kodeord, som kontoadministratoren kan bruge til at få adgang til Cloud-driftsmiljøet. Kontoadministratoren kan administrere en IBM SaaS-brugers adgang til driftsmiljøet og tildele og slette IBM SaaS-brugerroller. Kontoadministratoren kan tildele administratorrettigheder til flere IBM SaaS-brugere.

1.5.3 IBM SaaS-hjemmeside

IBM SaaS-brugere kan via IBM SaaS-hjemmesiden få adgang til de funktioner i IBM SaaS-driftsmiljøet, som er defineret for deres rolle.

1.5.4 Brugerstyringsside

Kontoadministratoren kan via en brugerstyringsside oprette og slette nye brugere og tildele roller. IBM SaaS-brugere går ind på brugerstyringssiden, hvis de skal administrere deres personlige brugeroplysninger. IBM SaaS-brugere kan få tildelt en eller flere roller, som giver adgang til specifikke, rolledefinerede IBM SaaS-funktioner.

1.5.5 E-mailadviseringer

IBM SaaS-produktet indeholder en adviseringsfunktion, som giver IBM SaaS-brugerne besked om deres IBM SaaS-adgang, rolletildeling og ændring af kodeord. Adviseringsfunktionen giver også administratorerne meddelelse om IBM SaaS-status og planlagte ændringer.

1.5.6 Automatisk, daglig onlinebackup

IBM SaaS-produktet foretager dagligt en backup, der bruges til automatisk retablering af IBM SaaS-produktet, hvis det skulle blive nødvendigt. Backuppen krypteres og opbevares i et andet datacenter i samme globale område.

1.5.7 Automatisk overvågning og retablering

IBM SaaS-produktet overvåger tilgængeligheden af serviceydelsen og foretager en retablering, hvis serviceydelsen ikke svarer, eller det ikke er muligt at få kontakt til den.

1.6 IBM SaaS – Valgfrie funktioner

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

IBM SaaS-produktet giver mulighed for anskaffelse af adgang til flere IBM SaaS-brugere, som kan få adgang til Udviklingsmiljøerne, IBM Process Designer- og/eller IBM Integration Designer-aktiveringssoftwaren. De ekstra forfattere kan kun tilgå det udviklingsmiljø eller de udviklingsmiljøer, som er placeret i skyen eller opstillet på en lokation, som Kunden har valgt.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

En brugsret til Testmiljøet giver Kunden et ekstra testmiljø ud over det, der er inkluderet i IBM SaaS-produktet. Brugere af Testmiljøet har kun adgang til denne ekstra testmiljø – enten via skyen eller installeret som et ikke-produktionsmiljø opstillet på en lokation, som Kunden har valgt.

1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

En brugsret til Process Runtime-miljøet giver Kunden et ekstra runtime-miljø ud over det, der er inkluderet i IBM SaaS-produktet. De anskaffede Process Runtime-brugere har kun adgang til dette ekstra runtime-miljø – enten via skyen eller installeret på en lokation, som Kunden har valgt.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for den cloud-baserede del af 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 kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

For så vidt angår pakkede IBM SaaS-serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-ydelser, der pakkes og sælges sammen som én ydelse til én samlet pris, beregnes kompensationen på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede IBM SaaS-ydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et krav vedrørende én individuel IBM SaaS-ydelse i en pakke på et givent tidspunkt.

2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængeligheden i en kontraheret måned er som følger:

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,0 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listepriis 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: 60 minutters Nedetid i alt i en kontraheret måned

<p>43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage - 60 minutters Nedetid = 43.140 minutter</p> <hr/> <p>43.200 minutter i alt</p>	<p>= 5 % Availability credit for en Tilgængelighed på 99,86 % i den kontraherede måned</p>
--	--