

## IBM Cloud Integrated Analytics Environment

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

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Cloud Integrated Analytics Environment
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity
- IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Large Server
- IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende måleenheder, 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. **Gigabyte (Gigabyte)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Gigabyte defineres som 2 i 30. byte data (1.073.741.824 byte). Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Gigabyte, 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 forholdsvis.

### 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

Teknisk support til IBM SaaS-produktet leveres via onlineforummer og et onlinesystem til problemrapportering. IBM stiller IBM Software as a Service Support Handbook til rådighed, som indeholder kontaktoplysninger til brug ved teknisk support, oplysninger om supportprocesser og andre oplysninger. Den tekniske support tilbydes sammen med IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Problemmklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
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 forretningsfunktion i serviceydelser, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at serviceydelser eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

### 6.1 Generelt

Kunden bekræfter, at IBM offentligt må henvise til Kunden som abonnent på IBM SaaS-produktet i presse- eller marketingmateriale.

### 6.2 Lokalteter med afledede 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.

### 6.3 Beskrivelse af sikkerhed

Dette IBM SaaS-produkt følger IBM's retningslinjer for datasikkerhed og persondataskyttelse for IBM SaaS, som kan ses på <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, og eventuelle tillægsvilkår, som fremgår af dette afsnit. En eventuel ændring af IBM's retningslinjer for datasikkerhed og persondataskyttelse vil ikke nedsætte graden af sikkerhed i IBM SaaS-produktet.

IBM vil informere Kunden om sikkerhedshændelser, det er dog Kundens ansvar at undersøge og afhjælpe sådanne hændelser. IBM forbeholder sig ret til at isolere og midlertidigt indstille IBM SaaS-produktet, hvis det er kompromitteret på grund af en ikke-afhjulpet hændelse.

IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity-produktet krypterer indhold under dataoverførslen mellem IBM-netværket og Kundens netværk. IBM SaaS-produktet krypterer ikke indhold i hvile, mens det venter på dataoverførsel. Kunden er ansvarlig for kryptering af indhold, inden det tilføjes til IBM SaaS-produktet.

### **6.3.1 Personoplysninger og regulerede data**

For produkter, der implementeres i Managed Services Zone (som defineret i Bilag A), beskriver Servicebeskrivelsen eller Vilkår for brug af disse produkter sikkerhedskravene til behandling af personoplysninger og regulerede data.

For produkter, der er implementeret i Hosted Zone, gælder det, at dette IBM SaaS-produkt ikke er designet i henhold til specifikke sikkerhedskrav for reguleret indhold, for eksempel 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.

### **6.3.2 Brug af Kompilerede Data**

IBM må overvåge Kundens brug af IBM SaaS-produktet til brug for IBM's interne forskning, test og udvikling af forbedringer eller udvidelser til IBM SaaS-produktet eller til brug for udvikling af nye serviceydelser eller til at levere flere serviceydelser til Kunden, som giver brugerne en mere skræddersyet og relevant oplevelse. I den forbindelse må IBM indsamle og analysere oversigtsdata i akkumuleret og anonymiseret format, som afspejler, hvordan Kundens autoriserede brugere anvender IBM SaaS-produktet, og IBM må udarbejde rapporter, undersøgelser, analyser og andet baseret på denne indsamling og analyse (under ét kaldet Kompilerede Data). IBM beholder rettighederne til Kompilerede Data.

## **6.4 Kundens forpligtelser**

### **6.4.1 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity**

- Udfylde VPN-spørgeskemaet (Virtual Private Network) og sende det til IBM til gennemsyn inden startdatoen for VPN-konfigurationen.
- Stille en teknisk kontaktperson til rådighed, som har et godt kendskab til Kundens virksomhedsnetværk, VPN og sikkerhedskrav.
- Sikre, at der er en sikkerheds- og netværksadministrator er til rådighed under konfigurations- og valideringsfasen af VPN-konfigurationen, som kan samarbejde med IBM om færdiggørelse af VPN-opsætningen.
- Al administration, vedligeholdelse, ændring, konfiguration og test af hardware og software, som bruges til VPN, på Kundens lokation.
- Brugergodkendelsestest, som validerer VPN-konfigurationen under implementeringen.
- Advisering, via systemet til onlinerapportering, om eventuelle nødvendige ændringer af VPN-konfigurationen.

## Bilag A

### 1. IBM SaaS-beskrivelse

IBM Cloud Integrated Analytics Environment (CIAE) er en implementeringsmodel, som sørger for privat, indbygget forbindelse mellem forskellige aktiverede og separat anskaffede IBM SaaS-produkter samt giver mulighed for sikker kundeopkobling. De to primære kategorier inden for disse produkter er:

- Fuldt administrerede IBM Analytics-produkter (for eksempel dashDB Enterprise, BigInsights on Cloud, Cognos BI).
- Hostede IBM Analytics-produkter (for eksempel DB2 on Cloud, Master Data Management on Cloud, DataStage on Cloud) og Kunde-administreret software, som anvendes på ICIA-servere.

IBM SaaS-produktet i Hosted Zone omfatter:

- Advisering om hændelser
- Administration af hardware/infrastruktur, bortset fra:
  - IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
  - IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- Advisering om og løsning af problemer med det fysiske lag i den IBM-administrerede infrastruktur.
- Sikkerhed på lokationen, adgangskontrol og registrering af vedligeholdelse.
- Bortskaffelse og genbrug af medier.

Kunden skal anskaffe følgende brugsrettigheder:

- IBM Cloud Integrated Analytics Entitlement og
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity eller IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance eller IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance.

For så vidt angår dokumentet Data Security and Privacy Principles, og medmindre andet er angivet i produktbeskrivelsen nedenfor, er IBM SaaS-produktet klassificeret som et IaaS-produkt (Infrastructure as a Service).

#### 1.1 IBM Cloud Integrated Analytics Environment

IBM Cloud Integrated Analytics Environment implementeres i et IBM SoftLayer-datacenter, der består af to zoner:

- a. En Managed Services Zone, hvor administrerede, CIAE-indbyggede serviceydelser (inklusive IBM-administrerede site-to-site VPN-forbindelser) benyttes samt IBM Analytics-administrerede SaaS-produkter. Denne zone administreres af IBM. For så vidt angår dokumentet Data Security and Privacy Principles, er Managed Services Zone-delen af produktet klassificeret som et SaaS-produkt (Software as a Service).
- b. En Hosted Zone, hvor IBM Analytics-hostede SaaS-produkter benyttes. Disse systemer kan være:
  - Hostede produkter, for eksempel DB2 on Cloud
  - ICIA-servere, som defineret nedenfor.
  - Hosted Zone kan være beskyttet eksternt af en firewall via en separat anskaffet og Kunde-administreret IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance eller IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance.

#### 1.2 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

IBM-administreret site-to-site VPN-forbindelse. IBM afbryder automatisk enhver VPN-forbindelse, når brugen af IBM Cloud Integrated Analytics Environment ophører. IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity-serviceydelser benytter Site-to-Site IPsec VPN-teknologi.

#### 1.3 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance

En funktionsspecifik sikkerhedsproduktløsning, som implementeres i Hosted Zone og administreres af Kunden. Den benyttes af Kunden til at aktivere en Kunde-administreret site-to-site VPN-forbindelse eller

en Kunde-administreret client-to-site VPN-forbindelse samt som firewall mod det offentlige internet for Hosted Zone.

#### **1.4 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance**

Dette produkt består af et par redundante, funktionsspecifikke sikkerhedsproduktløsninger, som implementeres i Hosted Zone og administreres af Kunden. Det kan benyttes til at aktivere en Kunde-administreret site-to-site VPN-forbindelse eller en Kunde-administreret client-to-site VPN-forbindelse samt som firewall mod det offentlige internet for Hosted Zone.

#### **1.5 ICIA-servere**

IBM Cloud Integrated Analytics Environment-servere, som implementeres i Hosted Zone og benyttes til Kunde-ejede applikationer, der kræver en højhastighedsforbindelse med kort svartid til andre applikationer i zonerne Managed Services og Hosted Zones.

##### **1.5.1 IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server**

En Kunde-administreret SoftLayer-server med mindstespecifikationerne 1 offentlig, virtuel kerne, 4 GB RAM, 25 GB SAN-disk.

##### **1.5.2 IBM Cloud Integrated Analytics Small Server**

En Kunde-administreret SoftLayer-server med mindstespecifikationerne 4 private, virtuelle kerner, 16 GB RAM, 100 GB SAN-disk.

##### **1.5.3 IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server**

En Kunde-administreret SoftLayer-server med mindstespecifikationerne 8 private, virtuelle kerner, 32 GB RAM, disk1 er en 100 GB SAN-disk, disk2 er en 100 GB SAN-disk.

##### **1.5.4 IBM Cloud Integrated Analytics Large Server**

En Kunde-administreret IBM SoftLayer-server med mindstespecifikationerne 16 private, virtuelle kerner, 64 GB RAM, disk1 er en 100 GB SAN-disk, disk2 er en 100 GB SAN-disk.

##### **1.5.5 IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage**

SAN-storage kan tilføjes til ICIA-serverne i enheder af 100, 250 eller 500 GB.