

IBM Cloud Enterprise Records

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår ("SaaS-specifikke Produktvilkår") og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår ("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 Enterprise Records Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende måleenheder, 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.

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

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.

Problem-klassificering	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 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: 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	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelser eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 1 arbejdsdag	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 Adgang for Eksterne Brugere

Kunden kan vælge at give eksterne brugere adgang til IBM SaaS-produktet. Kunden er ansvarlig for de eksterne brugere, herunder for eksempel 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 serviceydelser. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

6.3 Cookies

Kunden accepterer og bekræfter, 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.

6.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

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

6.5 VPN (Virtual Private Network)

Kunden kan vælge at benytte en VPN-softwareforbindelse til at sikre forbindelsen til IBM SaaS-produktet. Kunden kan få oplysninger om VPN-forbindelsen ved at sende en skriftlig anmodning.

Bilag A

1. Oversigt over Serviceydelsen

IBM Cloud Enterprise Records er en privat cloud-løsning til administration af registreringer (Records Management), som kombinerer indhold, processer, Content Federation-teknologi og forbindelsesmuligheder, så alle registreringsbaserede aktiviteter automatiseres. Det sker ved at understøtte hele livscyklussen for registreringerne – fra de oprettes, til de slettes.

Det er en forudsætning, at Kunden har IBM Content Foundation on Cloud med samme niveau (Bronze, Silver, Gold, Platinum).

2. Nødvendige rettigheder

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

2.1 Rettigheder til basisserviceprodukter

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, afhængigt af Kundens specifikationer.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Bronze-konfigurationen kan understøtte op til 50 samtidige vidensarbejdere, som arbejder aktivt.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Silver-konfigurationen kan understøtte op til 250 samtidige vidensarbejdere, som arbejder aktivt.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Gold-konfigurationen kan understøtte op til 1.000 samtidige vidensarbejdere, som arbejder aktivt.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Platinum-konfigurationen kan understøtte op til 5.000 samtidige vidensarbejdere, som arbejder aktivt.

3. Valgfri brugsrettigheder

3.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Kunden kan anskaffe en ekstra Forekomst til test- og udviklingsformål. Cloud Enterprise Records Non-Production Environment må ikke benyttes til produktionsformål.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Non-Production Environment-konfigurationen er størrelsesmæssigt den samme som IBM Cloud Enterprise Records Bronze.

Non-Production Environment-konfigurationen tilbyder ikke høj tilgængelighed eller retablering efter katastrofe.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Non-Production Environment-konfigurationen er størrelsesmæssigt den samme som IBM Cloud Enterprise Records Silver.

Non-Production Environment-konfigurationen tilbyder ikke høj tilgængelighed eller retablering efter katastrofe.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Non-Production Environment-konfigurationen er størrelsesmæssigt den samme som IBM Cloud Enterprise Records Gold.

Non-Production Environment-konfigurationen tilbyder ikke høj tilgængelighed eller retablering efter katastrofe.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Non-Production Environment-konfigurationen er størrelsesmæssigt den samme som IBM Cloud Enterprise Records Platinum.

Non-Production Environment-konfigurationen tilbyder ikke høj tilgængelighed eller retablering efter katastrofe.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

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

I denne løsning klassificeres data som standard som kundefølsomme. IBM vil samarbejde med Kunden om at håndtere andre lovgivningsmæssige krav, hvis Kunden anmoder om det i forbindelse med den påtænkte belastning, og det kan påvirke løsningsarkitekturen og betalingen for serviceydelsen. Alle data beskyttes ved brug af heldiskkryptering, som overholder FIPS 1402 niveau 1-standarden.

5. Driftskontinuitet

IBM SaaS-produktet er konfigureret til at understøtte de målsætninger for driftskontinuitet, der 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 det primære databehandlingssted berettiger en failover til det sekundære databehandlingssted, skal IBM iværksætte planer for driftskontinuitet og relaterede aktiviteter for at nå retableringsmålsætninger, der er anført nedenfor.

Målsætninger for driftskontinuitet	
Mål for retableringspunkt	4 timer
Mål for retableringstid	<ul style="list-style-type: none">• 4 sammenhængende timer, hvis et sekundært, tilsvarende ikke-produktionsmiljø er anskaffet.• Mindst 24 sammenhængende timer, hvis et sekundært ikke-produktionsmiljø ikke er anskaffet.

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 tilgængelig 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 vedrørende 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, teknologi, design eller instruktioner leveret af Kunden eller tredjepart, 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 den kontraherede 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	= 5 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,8 % i den kontraherede måned
<hr/>	
43.200 minutter i alt	