

IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår

IBM WebSphere Cast Iron Live

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:

Standard Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints

Enterprise Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

2. Måletyper for betaling

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

- a. **Installation (Install)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Der skal anskaffes en licens for hver kopi eller forekomst af infrastrukturen, som stilles til rådighed med henblik på adgang til og brug af IBM SaaS-produktet.
- b. **Applikationsforekomst (Application Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Der kræves en brugsret af typen Applikationsforekomst for hver forekomst af en Applikation, som er knyttet til IBM SaaS-produktet. Hvis en Applikation har flere komponenter, og hver af disse tjener et bestemt formål og/eller en bestemt brugerbasis og kan tilknyttes eller administreres af IBM SaaS-produktet, betragtes hver af disse komponenter som en separat Applikation. Derudover betragtes hvert test-, udviklings- og produktionsmiljø for en Applikation som en separat forekomst af Applikationen, og der skal være anskaffet en brugsrettighed til hvert miljø. Flere Applikationsforekomster i et enkelt miljø betragtes som separate forekomster af Applikationen, og der skal være anskaffet en brugsrettighed til hver forekomst. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Applikationsforekomster, som er tilknyttet IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis på 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, onlineforummer og et onlinesystem til problemlapportering. 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.

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.

Problemlapportering	Definition af problemlapportering	Målsætning for reaktionstid	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 forretningsfacilitet eller funktion 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 der er ingen alvorlig påvirkning 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-produktet

6.1 Komponenter, som ikke må benyttes

Uanset hvad der måtte fremgå af bestemmelserne i Aftalen, må Kunden ikke – hvis IBM SaaS-produktet er betegnet "Standard Edition" – bruge nogen af følgende komponenter eller funktioner i IBM SaaS-produktet:

- a. Enterprise Application Endpoints
- b. Template Development Kit
- c. Management APIs

6.2 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 med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse 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.

6.3 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 fordelslokation 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. Generel beskrivelse af IBM SaaS

IBM WebSphere Cast Iron Live er en cloud-baseret multi-tenant-platform, som indeholder værktøjer og ressourcer til integrering af cloud-applikationer og applikationer installeret lokalt hos Kunden. Kunden kan vælge mellem alle understøttede cloud-applikationer og applikationer installeret lokalt hos Kunden.

a. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints

Standard Edition gør det muligt for Kunden at konfigurere, køre og administrere visse almindelige applikationsintegreringer, herunder opkobling til skyen og til understøttede, lokalt installerede standardapplikationer, datasynkroniserings- og datamigrerings-scenarier. Med Standard Edition er det muligt at opkoble to applikationer og anskaffe flere applikationsslutpunkter. Application Endpoints giver ret til at integrere flere applikationer. Unrestricted Application Endpoints giver ret til at integrere et ubegrænset antal applikationer.

b. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition

Development Edition tilbyder et komplet, delt udviklingsmiljø til ikke-produktionsbrug og giver ret til at integrere et ubegrænset antal applikationer i udviklingsmiljøet.

c. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints

Enterprise Edition omfatter alle funktionerne i Standard Edition plus yderligere funktioner, herunder mulighed for at tilslutte understøttede, lokalt installerede Enterprise-applikationer, udføre brugergrænseflade-mashup, bruge datakvalitetsfunktioner, udvikle genanvendelige skabeloner og fjernadministrere og -overvåge løsningen via administrations-API'er (application programming interface). Enterprise Edition indeholder de samme varianter som beskrevet ovenfor for Standard Edition.

d. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition

Development Edition tilbyder et komplet, delt udviklingsmiljø til ikke-produktionsbrug og giver ret til at integrere et ubegrænset antal applikationer i udviklingsmiljøet.

Dette IBM SaaS-produkt inkluderer aktiveringssoftware, som kun må anvendes i forbindelse med Kundens brug af IBM SaaS-produktet i aftaleperioden.

- Secure Connector er en valgfri komponent, som tilbyder sikkerhed i forbindelse med overførslen af data mellem IBM SaaS-produktet og et slutpunkt bag en firewall.
- Integration Studio er en valgfri komponent, som gør det muligt for en bruger at designe og teste integreringsprojekter offline og derefter publicere dem til IBM SaaS-produktet.

1.2 Valgfri funktioner

Application Endpoints giver mulighed for at integrere flere applikationer og vælge mellem hundredvis af cloud-applikationer og applikationer til lokal installation. Hvis en Kunde vil oprette forbindelse til mere end to applikationsslutpunkter i produktion, kan Kunden anskaffe følgende:

Enkeltslutpunkter

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints

Ubegrænset antal slutpunkter

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om Servicemål (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne SLA, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at denne SLA ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en aftale om Servicemål (SLA) ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- c. **Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at en SLA ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- d. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS-produktet.
- e. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS-produktet er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS-produktet, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
 - Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
 - Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse.
 - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS-produktet, eller
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) for hver Begivenhed, hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af IBM SaaS-produktet. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Servicemål (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.
- d. For så vidt angår pakkede Serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Serviceydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.

- e. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og SLA, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- f. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 75 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

3. Servicemål

IBM SaaS-tilgængeligheden i en Kontraheret Måned er som følger:

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
< 99,5 %	10 %
< 99,0 %	50 %
< 95,0 %	75 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) Det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 50 minutters Nedetid = 43.150 minutter <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutter i alt	= 50 % Availability Credit for et Opnået Servicemål på 98,8 % i den Kontraherede Måned
--	---

4. Undtagelser

Denne SLA gælder kun IBM-kunder. Denne SLA gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.