

IBM Sterling Web Forms

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. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS.

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-produkter:

- IBM Sterling Web Forms

2. Måletyper for betaling

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

- a. **Enheds-id** – er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Enheds-id er en entydig id for enhver enhed, der er repræsenteret i IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Enheds-id'er, der er identificeret i IBM SaaS i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, 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 forholdsvist.

3.2 Betaling for merforbrug

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

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. En af følgende er angivet:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsiges den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS bliver annulleret. Når Kundens adgang opsiges, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor opsigelsen trådte i kraft.

4.3 Fornylse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS fjernes.

Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS, leveres teknisk support til IBM SaaS via e-mail, telefonisk, via onlineforummer 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 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 problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
1	Central forretningsfunktion/serviceydelse 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 timer i arbejdstiden	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 timer i arbejdstiden	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 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Data

a. Indsamling

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM - som del af den normale drift og support af IBM SaaS - via sporing eller andre teknologier indsamler personlige informationer fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS. 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 personlige oplysninger 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 personlige oplysninger.

b. **Behandling**

Nedenstående vilkår gælder for transaktioner, som udføres i alle EU-medlemslandene, Island, Liechtenstein, Norge og Schweiz.

Kunden er indforstået med, at IBM må behandle indhold, herunder personoplysninger (som udtrykket er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF), på tværs af landegrænser til følgende lande: Australien, Canada, Frankrig, Holland, Indien, Irland, Storbritannien, Tyskland og USA. Kunden er indforstået med, at IBM med et varsel kan ændre lanelisten, hvis IBM med rimelighed beslutter, det er nødvendigt for leveringen af IBM SaaS.

I de tilfælde, hvor principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem USA og EU og Schweiz og EU, ikke gælder en overførsel af personoplysninger fra det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde eller Schweiz, kan parterne eller deres relevante associerede eller koncernforbundne virksomheder indgå separate aftaler ved brug af EU's uændrede standardaftaler, i deres aktuelle roller, i henhold til EU-beslutning 2010/87/EU, hvor de valgfri betingelser er fjernet. Parterne skal behandle enhver uenighed eller forpligtelse, som opstår i forbindelse med disse aftaler – også selvom aftalen er indgået af en associeret eller koncernforbunden virksomhed – som om uenigheden eller forpligtelsen er opstået mellem parterne under vilkårene i denne Aftale.

6.3 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. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokaltet ved bestilling af IBM SaaS, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

6.4 Gæstebrugergang

Kundens Gæstbrugere kan blive bedt om at acceptere en onlineaftale fra IBM, før de kan få adgang til og bruge IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for Gæstbrugere, herunder f.eks. a) krav fra Gæstbrugere vedrørende IBM SaaS, b) betalinger, der påløber på grund af Gæstbrugere, eller c) eventuel misbrug fra Gæstbrugerens side af IBM SaaS.

6.5 Helbredsoplysninger

IBM SaaS er ikke designet til at overholde HIPAA (U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act) og må ikke anvendes til overførsel eller opbevaring af personlige helbredsoplysninger.

6.6 Dataoverførsel

IBM SaaS kan omfatte overførsel af indhold, herunder kunde-id eller kodeord, fra, til eller via tredjepartssystemer eller -netværk, for eksempel internettet eller andre indbyrdes forbindelser, som IBM ikke fører nogen kontrol med, og som IBM ikke er ansvarlig for. Afsendere og modtagere af indhold, som kommer til Kundens handelspartnere via IBM SaaS, behandler måske ikke indholdet som fortroligt. Kunden skal derfor kryptere indhold, hvis Kunden ønsker at gøre det ulæseligt eller utydeligt i IBM SaaS-miljøet eller under overførsel via IBM's eller andre tredjeparters netværk. Kunden er ansvarlig for og påtager sig risikoen for valg af protokol og overførselsmåde ved Kundens overførsel af indhold via IBM's og andre tredjeparters netværk.

IBM kan overføre eller opbevare indhold uden for det land, hvor Kunden eller Kundens samarbejdspartnere er placeret, hvis det udelukkende sker med det formål at levere IBM SaaS, eller hvis det kræves ifølge gældende lovgivning eller juridiske processer.

IBM SaaS kan omfatte overførsel (afsendelse eller modtagelse) af data mellem Kunden og Kundens samarbejdspartnere enten via direkte forbindelse til IBM eller indbyrdes forbindelser via en eller flere gateways eller netværk, som tredjepart stiller til rådighed (kaldes "Indbyrdes Forbindelser", og hver tredjepart kaldes en "Leverandør af Indbyrdes Forbindelser"). Medmindre andet er angivet i en separat aftale mellem Kunden og en Leverandør af Indbyrdes Forbindelser, er Leverandøren af Indbyrdes Forbindelser ikke ansvarlig for noget i forbindelse med IBM SaaS.

6.7 Opsætning

Kunden erklærer sig indforstået med at give fornøden adgang til Kundens systemer, data, medarbejdere og ressourcer i forbindelse med opsætning af IBM SaaS, alt sammen uden omkostninger for IBM.

Tillæg A

IBM Sterling Web Forms muliggør elektronisk handel mellem en Kunde og Kundens Gæstebruger. Modulet giver Gæstebrugeren mulighed for at få vist og håndtere elektroniske formularer via adgang til IBM SaaS-webstedet ved brug af en understøttet internetbrowser. IBM SaaS giver Kunden og Kundens Gæstebruger mulighed for at se Indhold, som Kunden eller Kundens Gæstebrugere har uploadet.

IBM SaaS inkluderer følgende:

- Administrationswebsted – giver Brugeren af IBM SaaS mulighed for at udarbejde annonceringer, få vist en række foruddefinerede rapporter om aktiviteter udført af Gæstebrugeren og administrere databaser, som er en hjælp i forbindelse med levering af foruddefinerede ekstraydelser og data til Gæstebrugeren, når Gæstebrugeren håndterer transaktioner.
- Websted til brugere af webformularer – giver Gæstebrugeren mulighed for at handle elektronisk med Kunden via en internetforbindelse. Gæstebrugeren og Kunden får nemlig vist dokumenter vedrørende den elektroniske handel i en brugervenlig grænseflade via en understøttet internetbrowser.
- Søgefunktion og oplysninger vedrørende folder – giver IBM SaaS-brugeren mulighed for at få vist dokumenter i indbakken, udbakken, arkivet eller skraldespandsfolderen.

Tillæg B

IBM tilbyder følgende serviceniveauaftale om tilgængelighed for IBM SaaS, som finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

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

1. Definitioner

- a. **Hændelse** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en Aftale om serviceniveau ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS' 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 Aftale om Serviceniveauer 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.
- e. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS ikke er tilgængelig som følge af:
 - Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
 - Hændelser eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, f.eks. 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, 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 Hændelse, hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af IBM SaaS. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit senest 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 Serviceniveau (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse 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 og Serviceniveauaftalen, 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 10 % af 1/12 af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS.

3. Serviceniveauer

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)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

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/> 43.200 minutter i alt	= 2 % Availability Credit for et Opnået Serviceniveau på 99,8 % i den Kontraherede Måned
--	--

4. Undtagelser

Denne aftale om Serviceniveauer gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveauer gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere af Serviceydelsen, gæster, deltagere og tilladte inviterede til IBM SaaS.
- Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, retningslinjer for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Serviceydelsen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.