

IBM Emptoris Program Management on Cloud

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 Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

2. Måletyper for betaling

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

- a. **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 får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset måde. 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.

For dette IBM SaaS-produkt gælder, at en brugsret til en Autoriseret Bruger er unik for den pågældende Autoriserede Bruger og ikke må deles. Brugsretten må heller ikke overdrages, medmindre der er tale om en permanent overdragelse af brugsretten til en anden person.

- b. **Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelserne kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.
- c. **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 forholdsvist.

3.2 Betaling for fjernleverede serviceydelser

Abonnementer på Fjernleverede Serviceydelser og vedligeholdelse leveres enten som fjernydelse eller på en IBM-lokalitet. Projektplaner og projektdokumentation leveres som dokumenter ejet af IBM, men Kunden har ubegrænset ret til at kopiere og genbruge dem til sine forretningsaktiviteter. IBM reserverer leveringsressourcer inden for 20 hverdage fra modtagelsen af en ordre og leverer ugentlige projektstatusrapporter. Fjernleverede Serviceydel sesengagementer forventes gennemført inden for 150 dage efter start af serviceydel sesaktiviteten.

3.3 Verificering

Kunden skal gøre følgende: i) Opbevare og på anmodning fremlægge registreringer og output fra systemværktøjer samt give adgang til Kundens lokaler i det omfang, det med rimelighed er nødvendigt for, at IBM og IBM's uafhængige revisor kan verificere, at Kunden overholder Aftalen, og ii) straks bestille og betale for eventuelle nødvendige rettigheder til de på det tidspunkt gældende IBM-priser og for andre beløb og forpligtelser, der fastlægges som resultat af verificeringen, og som IBM angiver i en faktura. Disse forpligtelser i forbindelse med verificering af overholdelse forbliver i kraft i IBM SaaS-aftalens løbetid og i yderligere to år derefter.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

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, fornys 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

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. Nedenstående problemklassificeringer bruges til at spore problemrapporter for IBM SaaS-produktet:

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. Bemærk: Vi arbejder sammen med Kunden 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, for at løse centrale problemer, forudsat at Kunden har en teknisk ressource, der er til rådighed i dette tidsrum.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydel sen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
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 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 reklame- eller marketingmateriale.

6.2 Tredjepartswebsted og -serviceydelser

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til via IBM SaaS-produktet, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS-produktet, skal Kunden og IBM SaaS-brugeren 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 Data

IBM må – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamle 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 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.

Følgende gælder for transaktioner, der udføres i EU-medlemslandene, i Island, Liechtenstein, Norge og Schweiz: Kunden accepterer, 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: Canada, Indien, Irland og USA. Kunden accepterer, at IBM med et varsel kan ændre landelisten, hvis IBM med rimelighed beslutter, det er nødvendigt for levering og support af IBM SaaS-produktet. Hvad angår overførslen 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 aftalerne er indgået af en associeret eller koncernforbunden virksomhed – som om uenigheden eller forpligtelsen er opstået mellem parterne under vilkårene i denne Aftale.

6.4 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 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.

6.5 Sikkerhedskopiering

Sikkerhedskopiering udføres dagligt for produktionsforekomster og ugentligt for ikke-produktionsforekomster. IBM opbevarer en sikkerhedskopi af Kundens data i maksimalt 90 dage for produktionsforekomster og i op til syv dage for ikke-produktionsforekomster. Det er Kundens ansvar at konfigurere IBM SaaS-sikkerheden, så enkeltbrugere ikke kan slette data, og hvis data alligevel slettes, accepterer Kunden, at IBM ikke er forpligtet til at retablere de slettede data, samt at IBM, hvis dataene er tilgængelige, kan opkræve betaling for en sådan indsats.

6.6 IBM SaaS-udløb

Inden IBM SaaS-produktet udløber eller ophører, kan Kunden bruge de leverede rapporterings- eller eksportfunktioner i IBM SaaS-produktet til at udtrække data. Serviceydelse til tilpasset udtrækning af data (Custom data extraction) er tilgængelige i henhold til en separat aftale. Hvis IBM modtager en supportanmodning fra Kunden senest 30 dage efter datoen for udløbet eller ophøret af IBM SaaS-produktet, returnerer IBM en elektronisk kopi til Kunden af Kundens indhold i det lokale applikationsformat.

6.7 IBM SaaS-opgraderinger

IBM installerer og konfigurerer softwareopgraderinger til produktions- eller ikke-produktionsforekomster af IBM SaaS-produktet på et tidspunkt, der er aftalt med Kunden, med forbehold for mulig planlægning i arbejdstiden i Kundens tidszone. Kunden kan anmode om planlagt opgradering i weekender på basis af den planlægningstilgængelighed, der er fastsat i abonnementet på IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential eller IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. Abonnenter på IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support får fortrinsret i planlægningen af opgradering i weekender.

IBM informerer Kunden 12 måneder inden support til den version af softwaren, der leveres som del IBM SaaS-produktet, ophører. IBM migrerer i samarbejde med Kunden hver af Kundens Forekomster af IBM SaaS-produktet til en understøttet version af softwaren, inden datoen for ophør af support. Kunden er ansvarlig for migreringsomkostningerne. Hvis migreringen til en understøttet version af softwaren ikke er udført inden for varselsperioden, kan IBM opsige aftalen med 30 dages skriftligt varsel til Kunden. Det gælder dog ikke, hvis forsinkelsen udelukkende skyldes IBM eller IBM's underleverandører.

6.8 Databaseopdateringer

IBM skal replikere indhold i produktionsdatabaser til Kundens ikke-produktionsmiljø én gang i kvartalet (eller op til fire gange i kvartalet ved Premium Support) for hvert anskaffet ikke-produktionssystem. Opdateringsydelser udføres på et tidspunkt, som er aftalt mellem Kunden og IBM, med forbehold for tilgængelig planlægningstid.

6.9 Certifikater leveret af Kunden

IBM SaaS-produktet konfigureres, så det benytter en URL leveret af IBM, medmindre Kunden specifikt anmoder om at bruge sin egen URL. Hvis Kunden vælger at bruge sin egen URL til IBM SaaS-produktet, bærer Kunden alt ansvar og står for al vedligeholdelse og alle udgifter i forbindelse med fornyelse af URL'en og eventuelle nødvendige certifikater. Kunden skal levere de nødvendige certifikater og informationer i forbindelse med opsætning til IBM, inden IBM SaaS-løsningen implementeres.

6.10 Retablering efter katastrofe

Hvis Kunden bruger en aktuell, understøttet version af IBM SaaS-produktet og har købt mindst ét ikke-produktionsmiljø, og der opstår et større systemnedbrud som følge af en naturkatastrofe (f.eks. brand, jordskælv eller oversvømmelse), vil IBM – i forbindelse med retablering efter katastrofen – gøre en forretningsmæssig rimelig indsats for at gendanne Kundens produktionsdata i ét af Kundens ikke-produktionsmiljøer inden for 72 timer. Dette udgør ikke en garanti og er ikke omfattet af en aftale om servicemål.

6.11 Krav til samlede brugsrettigheder

Kunden skal anskaffe en brugsrettighed af typen Forekomst samt tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Autoriseret Bruger til at dække det antal IBM SaaS-brugere, som anvender IBM Emptoris Program Management on Cloud.

6.12 Brugsrettigheder er ikke påkrævet

Administrative brugere er inkluderet i IBM SaaS-produktet. Kunden skal ikke anskaffe brugsrettigheder af typen Autoriseret Bruger til administrative brugere af IBM SaaS-produktet. En administrativ bruger kan angive applikations- og datatilladelser for en udgiftsrolle/gruppe, ændre applikationsegenskaber, konfigurere dimensioner, mål og attributter og konfigurere interne og eksterne brugere, organisationer, datakilder, grupper, roller, arbejdsgange, kategorier og master-leverandørrecord i Strategic Supply Management Platform.

Bilag A

1. IBM SaaS-beskrivelse

IBM Emptoris Program Management on Cloud tilbyder faciliteter, som slutbrugerne kan anvende til at opnå programsynlighed i realtid og aktivt håndtere en lang række programadministrationsaktiviteter. Konfigurerbare formularer og arbejdsgange giver slutbrugerne mulighed for at håndtere og administrere vigtige programopgaver. Dette IBM SaaS-produkt giver slutbrugere mulighed for proaktivt at overvåge, måle og spore besparelser og program mål via dashboards og rapportfaciliteter. Produktet inkluderer følgende:

- a. Opgaveadministration
Faciliteter til oprettelse af opgaver, tildeling af roller, etablering af advarsler og adviseringer samt kobling til overordnede projekter. Brugere kan også oprette opgavemilepæle og knytte dem til relaterede begivenheder for leverandørvalg og aftaler. Regelbaseret status tilbyder opgaveopdateringer og viden om, hvorvidt et projekt kører, som det skal, med hensyn til tidsplan for færdiggørelse.
- b. Program- og projektadministration
Program- og projektstyringsfunktioner giver brugerne mulighed for at anvende skabeloner til at oprette projekter, der består af flere opgaver, og tilknytte team og ressourcer til projekterne. Brugere kan overvåge projekter og programmer, få vist problemer og advarsler samt spore besparelser på projekt- eller programbasis.
- c. Dashboards og rapporter
Giver mulighed for at få vist indkøbstiltag samlet ét centralt sted via tilpassede dashboards og rapporter. Brugeren kan spore status og rapportere på opgave- eller milepælsbasis.
- d. Sporing af besparelser
Registrerer opnåede besparelser på projekt- eller opgavebasis, og opsummerer automatisk godkendte besparelser på projekt- eller programniveauet. Giver mulighed for at etablere arbejdsgange for godkendelse af besparelsesprogrammer og -rapporter.
- e. Sporing af problemer
Sporer problemer og risici, der påvirker arbejdsgange, programmer og projekter. Giver indsigt i centrale milepæle, i takt med at de bliver opnået, og giver brugere mulighed for at overvåge flaskehalse. Tilpasser automatisk opgavestatus baseret på, hvor alvorligt problemet eller risikoen er, og undgår at opgaver med ikke-løste problemer bliver lukket.
- f. Ressourcestyring
Giver mulighed for at få vist ressourcebrug og spore tilknyttede opgaver og opgavedage pr. bruger. Rapporterer om gennemsnitlig varighed af opgaver, færdiggørelse og andre centrale resultatindikatorer.
- g. Administration af arbejdsgange
Giver brugere mulighed for at oprette procesarbejdsgange ved brug af et program til grafisk modellering og tilknytte advarsler og adviseringer;
- h. Sikkerhed
Anvender rollebaserede sikkerhedsbegrænsninger på program-, projekt-, opgave- og milepælsniveau til at administrere specifikke brugerroller og -adgange.
- i. Administration af anmodninger
Giver brugere mulighed for at oprette anmodninger baseret på konfigurerede formularer. Request Management bruger en konfigureret Workflow Management til at styre og dirigere anmodninger til de relevante brugere.

Med IBM SaaS-produktet kan Kunden indsætte og administrere indhold, som indeholder oplysninger, der kan betragtes som personoplysninger ifølge gældende persondatalovgivning:

- kontaktoplysninger (navn, adresse, e-mail, telefonnummer, personale-ID, omkostningssted)
- tekniske identifikatorer (brugernavn, kodeord, IP-adresser, MAC-adresser)

Dette IBM SaaS-produkt er ikke designet til at overholde specifikke sikkerhedskrav i forbindelse med følsomme personoplysninger, beskyttede helbredsoplysninger eller andet reguleret indhold. 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. Kunden må under ingen omstændigheder bruge IBM SaaS-produktet til at indsamle, behandle eller opbevare beskyttede helbredsoplysninger.

IBM SaaS-produktet krypterer indhold under dataoverførslen mellem IBM-netværket og netværkets adgangspunkt eller slutbrugermaskinen. IBM SaaS-produktet krypterer indhold i hvile, mens det venter på dataoverførsel, hvis Kunden bruger version 10.1.1 eller højere af IBM SaaS-produktet. Ellers er Kunden ansvarlig for at kryptere indhold, inden det tilføjes til IBM SaaS-produktet.

2. Valgfri funktioner

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Kunder har tilladelse til at tilgå og søge i Program Management- og Request Management-opbevaringsstederne, få vist rapporter, oprette anmodninger, deltage i arbejdsgange som godkender eller videreforder (router), modtage og svare på evalueringer, modtage og svare på opgaver og/eller anmodninger, modtage og opdatere status for en tildelt opgave og modtage risikoadvarsler.

2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Dette produkt kan benyttes som del af de af Kundens aktiviteter, der ikke er produktionsaktiviteter (Non-Production), herunder f.eks. test, justering af ydeevne, fejlfinding, benchmarkingmålinger, kvalitetssikring og/eller udvikling – til intern brug – af tilføjelser eller udvidelser til IBM SaaS-produktet ved brug af offentligtgjorte API'er (application programming interface).

3. Premium Support-produkter

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Dette produkt omfatter op til fire databaseopdateringer i kvartalet, en forbedret servicemålaftale (SLA) på 99,7 %, og planlægning af opgradering i en weekend i stedet for i arbejdstiden.

IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support omfatter også en AVL (Accelerated Value Leader). Denne AVL kan være en IBM-medarbejder eller IBM-underleverandør, som udfører følgende opgaver:

- Problemstyring
IBM leverer regelmæssige statusopdateringer, fremmer kommunikationen mellem Kunden og IBM vedrørende problemer, fokuserer på løsning af åbne problemsager og leverer månedlige ledelsesrapporter om aktiviteter.
- Proaktiv support
IBM stiller en navngiven kontaktperson til rådighed, som yder vejledning og assistance med IBM SaaS-produktet, for at begrænse problemer med IBM SaaS-produktet eller hindre, at de opstår. Disse aktiviteter kan f.eks. omfatte følgende: at gøre Kunden opmærksom på autoriserede programanalyserapporter (APAR'er) fra andre Kunder, at hjælpe med udvikling af planer for risikoreduktion, når der foreslås ændringer af Kundens miljø såsom opgraderinger, at deltage i planlægning af produktets livscyklus og vedligeholdelse samt at levere regelmæssige rapporter.
- Kompetencedeling
IBM understøtter Kundens udvikling af kompetencer vedrørende IBM SaaS-produktet ved at invitere til orienteringer, der gives af ledende tekniske eksperter, og via hurtig adgang til tekniske oplysninger.

Kunden skal:

- udpege en Primær Kontaktperson, der er ansvarlig for at modtage og videregive oplysninger om problemrapporteringer, opdateringer, rettelser og prioritere udestående problemrapporteringssager samt at gennemgå statusrapporter om Hændelser, inden IBM kontaktes med anmodning om assistance
- meddele kontaktoplysninger for den Primære Kontaktperson ved ibrugtagningen af IBM SaaS-produktet og skriftligt meddele eventuelle ændringer af den Primære Kontaktperson til IBM via AVL med 30 dages forudgående varsel
- deltage i telefonkonferencer, der forestås af AVL.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Dette produkt omfatter alle funktionerne i IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support samt følgende:

- Årligt sundhedstjek leveret som fjernydelse
IBM fortager en sundhedstjekvurdering af Kundens konfiguration, implementering og brug af IBM SaaS-produktet. Vurderingen omfatter resultater og anbefalinger til forbedringer for brug af IBM SaaS-produktet. Som en del af denne serviceydelse gennemgår IBM den oprindelige dokumentation for Kundens implementering og alle åbne APAR-rapporter, taler med slutbrugere, gennemgår Kundens konfiguration af IBM SaaS-produktet, giver en vurdering af integrationer og tilpasninger for hvert enkelt modul og leverer en analyserapport med resultater, observationer og anbefalinger til forbedringer.
- Opgradering af fjernleverede serviceydelser
IBM leverer opgraderingsserviceydelser til Kunder, der anvender version 10.0 eller højere af IBM SaaS-produktet, til opgradering til en senere release i samme version. Kunden skal abonnere på et IBM SaaS-produkt til et ikke-produktionsmiljø, læse al dokumentation til en ny udgave, oprette og eje projektplanen for opgraderingen og sende de relevante problemrapporter, for at IBM SaaS-produktet kan opgraderes. IBM yder vejledning med hensyn til Kundens projekt- og brugeraktiveringsplaner, gennemgang og kontrol af konfigurationsfiler for IBM SaaS-produktet, gennemgang af nye funktioner og vejledning til Kunden om test af opgraderingen.
- Installering af tilpasset kode
Som en del af IBM SaaS-produktet varetager IBM installering af tilpasset kode, der er udviklet af IBM professional services (i henhold til en separat aftale mellem parterne).
- Kvartalsvis forretningsgennemgang
IBM kommunikerer med Kunden vedrørende gennemgang af Kundens IBM SaaS-produkt, herunder Kundens brug, aktuelle aktiviteter, problemer og fremtidige planer.
- Prioriteret planlægning ved opgraderinger i weekender
Kunden får fortrinsret ved planlægning af weekendopgraderinger med reservede tidspunkter for Kunden og andre Kunder, som anskaffer IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- Ekstern kode
Kunden skal abonnere på IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support for at få installeret tilpassede artefakter i IBM SaaS-produktet såsom brugerudgange, adaptere eller andre eksterne processer.

4. Fjernleverede Serviceydelser

For at IBM kan levere Serviceengagementet skal Kunden:

- udpege et Kundekontaktpunkt, hvortil al kommunikation i forbindelse med IBM SaaS-produktet skal rettes, og som har bemyndigelse til at handle på Kundens vegne i alle forhold vedrørende IBM SaaS-produktet. Kontaktpunktet tjener som grænseflade mellem IBM og alle Kundens afdelinger, som har del i IBM SaaS-produktet, deltager i projektstatusmøder, indhenter og formidler oplysninger, data og beslutninger inden for 3 arbejdsdage efter IBM's anmodning herom, bidrager til løsning af og efter behov eskalere IBM SaaS-problemer inden for Kundens organisation,
- give IBM adgang til Kundens IBM SaaS-produkt,

- samarbejde om gennemførelse af Kundens opgaver og aktiviteter,
- acceptere og være indforstået med, at disse Serviceydelser er designet til support af ét forretningsområdes implementering af softwaren, med ét krav sæt. IBM SaaS-produktet understøtter implementering i flere forretningsområder, men yderligere områder kan kræve yderligere Serviceengagementer,
- levere Kundens forretningskrav i forhold til de anskaffede Serviceengagementer,
- være ansvarlig for udvikling og implementering af testplaner, tilhørende testscripts og relevante data,
- være ansvarlig for udvikling af forretningsprocedurer til slutbrugere samt udvikling og levering af aktiveringsydelser til slutbrugerne,
- rådføre sig med IBM før engagering af tredjeparter, hvis arbejde kan påvirke IBM's mulighed for at levere Serviceydelserne, og være ansvarlig for styringen af tredjeparter og deres indsats.

4.1 Serviceengagementer

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM leverer serviceydelser til implementering af en Request Management-funktion med Kundens metadata, anmodningsarbejdsgang og tilknyttede adviseringer for én anmodningstype. IBM gennemfører en designworkshop på 8 timer vedrørende Kunde krav og de følgende elementer for denne ene anmodningstype: metadata krav, arbejds gangskrav, adviseringskrav, brugerrolle, sikkerhedsdesign og -organisation i forbindelse med anmodningen samt rapporteringskrav. IBM leverer op til 16 timers administratorassistance til konfiguration af anmodningskonstruktioner og op til 8 timers udarbejdelse af indhold til slutbrugeruddannelse. IBM bygger én prototype i et ikke-produktionsmiljø på basis af designmetoden. IBM indbygger et begrænset sæt konfigurationer i IBM SaaS-produktet til produktionsmiljøet som hjælp til Kundens team, som så kan færdiggøre byggeaktiviteten. Dette omfatter én anmodningstype, op til 10 ekstra, Kundespecifikke metadatafelter i forbindelse med anmodningen, op til fem arbejds gange for anmodningen med op til 15 beslutningspunkter i alt i arbejds gangene, op til tre adviseringer for anmodningen og op til to brugerroller med sikkerhedskonfiguration ifølge Kundens krav. IBM yder support til Kunden til testaktiviteter, herunder sporing af softwareproblemer og styring af eskalering i forbindelse med problemrapporteringer med klassificeringskode 1. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM leverer serviceydelser til konfiguration af én ekstra anmodningstype i IBM SaaS-produktet på basis af leveringen af IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM leverer serviceydelser til implementering af en Project Management-funktion med Kundens metadata, projektarbejdsgang og tilhørende adviseringer for én projektskabelon. IBM gennemfører en designworkshop på 8 timer vedrørende Kunde krav og de følgende elementer for denne ene projektskabelon: projektopgaver, metadata krav, arbejds gangskrav, adviseringskrav for projektet, brugerrolle, sikkerhedsdesign og -organisation for projektet samt rapporteringskrav for projektet. IBM leverer op til 16 timers assistance til Administrator til konfiguration af projektkonstruktionerne og op til 8 timers udarbejdelse af indhold til slutbrugeruddannelse. IBM bygger én prototype i et ikke-produktionsmiljø på basis af designmetoden. IBM indbygger et begrænset sæt konfigurationer direkte i IBM SaaS-produktet til produktionsmiljøet som hjælp til Kundens team, som så kan færdiggøre byggeaktiviteten. Dette omfatter én projektskabelon, op til 10 ekstra, Kundespecifikke metadatafelter i forbindelse med projektet, op til fem arbejds gange for projektet med op til 15 beslutningspunkter i alt i arbejds gangene, op til tre adviseringer for projektet og op til to brugerroller med sikkerhedskonfiguration ifølge Kundens krav. IBM yder support til Kunden til testaktiviteter, herunder sporing af softwareproblemer og styring af eskalering i forbindelse med problemrapporteringer med klassificeringskode 1. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service

IBM leverer serviceydelser til konfiguration af én ekstra projektskabelon i IBM SaaS-produktet på basis af leveringen af IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM leverer aktiveringsserviceydelser til Kundens administratorer af IBM SaaS-produktet. Dette omfatter funktionel gennemgang af de administrative funktioner, drøftelser om bedste praksis, praktisk erfaring med udførelse af de administrative funktioner på et teststed og besvarelse af Kundens spørgsmål under aktiveringsforløbet. IBM gennemfører en aktiveringsworkshop om administratorfunktionerne i IBM SaaS-produktet, herunder anmodningstyper og projektskabeloner, med tilknyttede metadata, arbejdsgang, brugerroller og sikkerhed, rapportering samt funktioner til konfiguration af adviseringer. Workshoppen omfatter også en funktionsoversigt og praktiske øvelser til Kundens brugere, så de kan få erfaring med softwaren. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

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 indsende et krav, som er knyttet til en problemrapport om manglende opfyldelse af SLA, senest tredive arbejdsdage efter den begivenhed, der har påvirket tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. 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 kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 10 % af 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, som vedrører én individuel IBM SaaS-ydelse i en pakke på et givent tidspunkt.

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)
< 99,7 % for Kunder, der køber Premium Support	2 %
< 99,0 % hvis der ikke købes Premium Support	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* 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 %.

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: 500 minutters Nedetid i alt i en kontraheret måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 500 minutters Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 2 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,8 % i den kontraherede måned
--	--