

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser - Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Bruksbetingelsene kommer i tillegg til IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen. Hvis det oppstår motstrid mellom betingelsene i Generelle betingelser og disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud, gjelder disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran de Generelle betingelsene.

Kunden kan bruke IBM SaaS først når Kunden har akseptert Bruksbetingelsene. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS. Ved å klikke på en "Jeg aksepterer"-knapp etter at disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud er presentert for Kunden, aksepterer Kunden også de Generelle betingelsene.

HVIS DU AKSEPTERER BRUKSBETINGELSENE PÅ VEGNE AV KUNDEN, BEKREFTER OG GARANTERER DU AT DU HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL BRUKSBETINGELSENE. HVIS DU IKKE AKSEPTERER BRUKSBETINGELSENE ELLER IKKE HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL BRUKSBETINGELSENE, MÅ DU IKKE PÅ NOEN MÅTE BRUKE ELLER BENYTTTE NOE AV FUNKSJONALITETEN SOM TILBYS I IBM SAAS.

Del 1 – IBM-betingelser

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS-løsningen selges under følgende målenheter for omkostninger:

- a. Autorisert bruker (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unike Autoriserte bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- b. Samtidig bruker (Concurrent User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Samtidig bruker er en person som får tilgang til IBM SaaS på et bestemt tidspunkt. Uavhengig av om personen får tilgang til IBM SaaS flere ganger samtidig, teller personen bare som en enkelt Samtidig bruker. Kunden må anskaffe en rettighet for hver Samtidig bruker som skal ha tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- c. Forekomst (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

3. Priser og fakturering

3.1 Betalingsbetingelser

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument. Betalingsbetingelsene for IBM SaaS-abonnementet er som følger:

- a. Hele beløpet på forskudd
- b. Månedlig (på etterskudd)
- c. Kvartalsvis (på forskudd)
- d. Årlig (på forskudd)

Valgt betalingsbetingelse er gyldig for perioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument. Beløpet som skal betales per fakturaperiode er basert på den årlige abonnementsprisen og antall fakturaperioder per år.

3.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

3.3 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS overskrider antall rettigheter som er oppgitt i et kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument, blir Kunden fakturert for overskridelsen i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i det aktuelle kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet.

4. Opprettelse av konto og tilgang

Når IBM SaaS-brukere registreres for en konto ("Konto"), kan IBM gi IBM SaaS-brukeren en ID og et passord for Kontoen. Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker holder sin Kontoinformasjon oppdatert. Kunden kan når som helst be om at Personopplysninger som oppgis ved registrering av en Konto eller bruk av IBM SaaS, skal rettes eller fjernes fra Kontoinformasjonen, og slik informasjon vil bli rettet eller fjernet. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker beskytter ID og passord for sin Konto og styrer hvem som får tilgang til en IBM SaaS-brukerkonto eller bruker IBM SaaS på vegne av Kunden.

5. Fornyelse av en Abonnementsperiode

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

Hvis Kundens kjøpsbevis (PoE) angir at abonnementsfornyelsen er automatisk, kan Kunden fornye Kundens Abonnementsperiode for IBM SaaS som utløper, gjennom en skriftlig autorisasjon (for eksempel et bestillingsskjema, bestillingsbrev eller en innkjøpsordre) før utløpsdatoen, i samsvar med betingelsene i Avtalen.

HVIS IBM IKKE MOTTAR EN SLIK AUTORISASJON INNEN UTLØPSDATOEN, BLIR ABONNEMENTSPERIODEN FOR IBM SaaS SOM UTLØPER, AUTOMATISK FORNYET FOR ETT ÅR ELLER SAMME VARIGHET SOM DEN OPPRINNELIGE ABONNEMENTSPERIODEN, MED MINDRE IBM FØR UTLØPSDATOEN MOTTAR, ENTEN DIREKTE FRA KUNDEN ELLER GJENNOM KUNDENS FORHANDLER (AVHENGIG AV HVA SOM ER AKTUELT), SKRIFTLIG VARSEL FRA KUNDEN SOM ANGIR AT KUNDEN IKKE ØNSKER Å FORNYE. ELLERS AKSEPTERER KUNDEN Å BETALE FORNYELSESPRISEN.

5.2 Fortløpende fakturering

Hvis Kundens kjøpsbevis (PoE) angir at abonnementsfornyelsen skjer ved at faktureringen fortsetter etter utløpet av Abonnementsperioden, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruk av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang til IBM SaaS blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

5.3 Kundens fornyelse nødvendig

Hvis Kundens kjøpsbevis (PoE) angir at abonnementet ikke fornyes, blir IBM SaaS-løsningen ikke fornyet ved slutten av den første Abonnementsperioden. For å kunne fortsette å bruke IBM SaaS etter den første

Abonnementsperioden må Kunden anskaffe et nytt abonnement for IBM SaaS. Kunden bes kontakte en IBM-salgsrepresentant eller Kundens forhandler, avhengig av hva som er aktuelt, for å anskaffe et nytt IBM SaaS-abonnement.

6. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS er tilgjengelig i abonnementsperioden.

Åpningstid for støtte via e-post & SaaS Support Portal:

8.00 AM til 8.00 PM Eastern Standard Time, USA, mandag - fredag (unntatt på offentlige fridager)

Telefonnummer for støtte: 1-855-221-1166 i USA

E-post: support@ibmserviceengage.com

Støtte utenom åpningstiden og ved systemnedetid:

Støtte utenom åpningstiden og ved systemnedetid (After Hours & System Down Support) er tilgjengelig kun for problemer med alvorsgrad 1 på hverdager, i helger og på fridager.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for svartid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på virksomheten: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

7.1 Begrensning for "Non-Production"

Hvis IBM SaaS er betegnet som "Non-Production", kan IBM SaaS bare brukes som en del av Kundens interne aktiviteter som ikke er produksjonsaktiviteter, inkludert testing, ytelsestilpasning, feildiagnose, interne ytelsestester (benchmarking), opprioritering, kvalitetssikring og/eller utvikling av internt brukte tillegg til eller utvidelser av IBM SaaS ved hjelp av publiserte programmeringsgrensesnitt. Kunden kan ikke bruke noen del av IBM SaaS til andre formål uten å anskaffe de aktuelle produksjonsrettighetene.

Kunden må ha rettighet til IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) for å kunne anskaffe rettigheter til Non-Production-forekomster av IBM SaaS.

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production-forekomster omfatter ikke samme høye tilgjengelighet eller sikkerhetskopieringsfrekvens som produksjonsforekomsten. Av hensyn til ytelsen kan ikke mer enn 30 brukere bruke Non-Production-forekomsten samtidig på noen måte enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver).

Hver rettighet til IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On øker størrelsen på en enkelt IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non Production-forekomst slik at 30 flere brukere kan få tilgang til forekomsten samtidig. Hvis Kunden tilfører kapasitet til en IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production-forekomst ved å kjøpe IBM SmartCloud Control Desk - (SaaS) Non-Production Capacity Add-On, kan den ekstra kapasiteten ikke tildeles til en annen IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production-forekomst på et senere tidspunkt.

7.1 Begrensninger for "Step-up"

SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers ("Step-up-SaaS") krever at Kunden tidligere har anskaffet de aktuelle lisensrettighetene til det tilknyttede IBM-programmet. Det tilknyttede

IBM-programmet for denne Step-up-SaaS er IBM SmartCloud Control Desk. Kundens rettigheter til Step-up-SaaS kan ikke overskride Kundens rettigheter til det tilknyttede IBM-programmet.

Ved anskaffelse av Step-up-SaaS kan Kunden ikke bruke samme lisensrettigheter for det tilknyttede IBM-programmet i miljøet på Kundens installasjonssted og sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kunden for eksempel har 23 rettigheter for Autoriserte brukere for det tilknyttede IBM-programmet og velger å anskaffe 10 rettigheter for Autoriserte brukere for Step-up-SaaS, kan de 10 Autoriserte brukerne av Step-up-SaaS kun få tilgang til IBM SaaS-miljøet, og kan ikke lenger benytte programvaren som er installert hos Kunden. Kunden vil da ha 13 rettigheter for Autoriserte brukere tilgjengelig for fortsatt bruk i miljøet på Kundens installasjonssted.

Step-up-SaaS omfatter ikke Abonnement og brukerstøtte for det tilknyttede IBM-programmet. Kunden bekrefter at Kunden har anskaffet nødvendig antall (1) lisensrettigheter og (2) Abonnement og brukerstøtte for det tilknyttede IBM-programmet. I Abonnementsperioden for Step-up-SaaS må Kunden opprettholde gjeldende Abonnement og brukerstøtte for IBM-programrettighetene som brukes sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kundens lisens for å bruke det tilknyttede IBM-programmet eller Kundens Abonnement og brukerstøtte for det tilknyttede IBM-programmet opphører, opphører Kundens rett til å bruke Step-up-SaaS.

7.2 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre tjenester

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører Innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

IBM Bruksbetingelser

Del 2 – Landavhengige betingelser

Følgende betingelser erstatter eller endrer betingelsene i Del 1 som det refereres til. Alle betingelser i Del 1 som ikke er omfattet av disse endringene, forblir uendret og fortsetter å gjelde. Denne Del 2 består av endringer til disse Bruksbetingelsene og er organisert som følger:

- Landavhengige endringer for Amerika;
- Landavhengige endringer for Asia, Australia og Oceania; og
- Landavhengige endringer for Europa, Midtøsten og Afrika

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR AMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DEN DOMINIKANSKE REPUBLIKK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA OG PANAMA

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRASIL, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASIL

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

USA

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR ASIA, AUSTRALIA OG OCEANIA

BANGLADESH, BHUTAN OG NEPAL

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR EUROPA, MIDT-ØSTEN, AFRIKA (EMEA)

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA OG DE FORENTE ARABISKE EMIRATER

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

*The following replaces the paragraph that begins "**IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE**" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Vedlegg A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) er en tjenesteadministrasjonsløsning som omfatter eller støtter følgende prosesser:

- a. Kunnskapsstyring
- b. Administrasjon av tjenesteressurser og tjenestekonfigurasjon
- c. Administrasjon av tjenestekataloger
- d. Endringsstyring
- e. Versjons- og distribusjonsstyring
- f. Hendelseshåndtering
- g. Økonomistyring
- h. Administrasjon av servicenivåer
- i. Problemhåndtering
- j. Behandling av forespørsler

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) leveres dessuten med et basisinnhold som dekker rapporter, maler, brukerroller, og sikkerhetsgrupper, muliggjør integrering med visse systemer, og inneholder verktøy til støtte for applikasjonskonfigurerings og tilpassede rapportdefinisjoner.