

## IBM Cognos Territory and Quota Management

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, få adgang til 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) og udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

### 2. Måletyper for betaling

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

- a. Adgang (Access) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Adgang er retten til at bruge IBM SaaS. Kunden skal anskaffe en adgangsret for at kunne bruge IBM SaaS i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- b. 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 – uanset måde – får adgang til IBM SaaS direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- c. En Kvalificeret Deltager (Eligible Participant) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Enhver enkeltperson eller enhed, som er kvalificeret til at deltage i et serviceleveringsprogram, der administreres eller spores af IBM SaaS, er Kvalificeret Deltager. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Kvalificerede Deltagere, som administreres eller spores af IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- d. Forekomst (Instance) er en måleenhed, som IBM SaaS 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, 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.
- e. Recordlinjer i Millioner (Million Record Lines) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Record er de data, som repræsenterer et fysisk eller elektronisk dokument, der administreres af IBM SaaS, herunder f.eks. registreringer med oplysninger om opkald, fakturaer, planer, indkøbsordrer, tilbud, kvitteringer, salgsordrer, tidsplaner og forsendelser. Recordlinjer er

linjerne i den Record, der behandles ved hjælp af IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Recordlinjer i Millioner til at kunne dække det samlede antal Recordlinjer, som håndteres af IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

- f. Ældre Betalingsmodtager (Legacy Payee) og Ældre Kontrakt (Legacy Contract) er måleenheder, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Ældre måletyper for betaling markedsføres ikke længere aktivt af IBM. IBM kan dog vælge at øge Kundens eksisterende brugsrettigheder, så Kunden kan bruge visse versioner af IBM SaaS (kaldet Ældre SaaS) i henhold til en ældre (Legacy) licenstype. For IBM SaaS-produkter, som anskaffes i henhold til en ældre måletype for betaling, er "Legacy" angivet på beviset for brugsret ud for IBM SaaS-navnet. Kundens brug af alle Ældre SaaS-produkter sker i henhold til de vilkår for måling af betaling, der er angivet i den aftale, som Kunden oprindeligt indgik om anvendelse af de Ældre SaaS-produkter (kaldet den Ældre Aftale). Vilkårene i den Ældre Aftale vil aldrig kunne fortolkes på en sådan måde, at Kundens ret til at bruge de Ældre SaaS-produkter udvides, så brugen bliver mere omfattende end den, der er angivet i beviset for brugsret. Brugen af IBM SaaS-produktet er ikke omfattet af andre vilkår end de vilkår for måling, som gjaldt for de angivne Ældre SaaS-produkter.

### **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 er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvis, og som Kunden skal betale. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor kunden af IBM får besked om, at kunden nu har adgang til IBM SaaS.

#### **3.2 Betaling for merforbrug**

Hvis Kundens faktiske brug i faktureringsperioden overstiger det, Kunden har ret til ifølge beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret månedligt for merforbruget i overensstemmelse med de priser, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

### **4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnement**

K 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 opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning senest på 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 annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

#### **4.3 Fornyelse 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

Teknisk support tilbydes til IBM SaaS-produktet i Abonnementsperioden, som angivet på <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> eller en efterfølgende webadresse, angivet af IBM. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

### 6.1 Basisprodukt

En IBM SaaS inkluderer én produktionsforekomst, én ikke-produktionsforekomst og op til tre års datahistorik.

### 6.2 Brugere uden for Kundens virksomhed

I forbindelse med IBM SaaS kan Kunden give adgang til brugere uden for Kundens virksomhed. Sådanne brugere betragtes som IBM SaaS-brugere og er kvalificeret i overensstemmelse hermed. Det er Kundens ansvar at sikre, at IBM SaaS-brugerne overholder disse vilkår.

### 6.3 Brugerroller

En Aktiv Betalingsmodtager (Active Payee) er en Kvalificeret Deltager, som aktuelt - direkte eller indirekte - arbejder for Kunden, og som administreres eller spores via IBM SaaS med henblik på beregning og/eller modtagelse af output fra modulprocesserne, herunder f.eks. krediteringer og transaktioner.

En Inaktiv Betalingsmodtager (Inactive Payee) er en Kvalificeret Deltager, som aktuelt ikke - direkte eller indirekte - arbejder for Kunden, men som stadig administreres eller spores via IBM SaaS.

### 6.4 Begrænsning i forbindelse med IBM SaaS til ikke-produktionsbrug

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

### 6.5 Datahistorik - Premium

Hvis Kunden har licens til datahistorik - Premium (Data History Premium), inkluderer IBM SaaS op til syv års datahistorik.

### 6.6 Programmer til styring af lovoverholdelse

IBM SaaS kan hjælpe Kunden med at overholde lovgivning, bestemmelser, standarder og praksis. Den vejledning og de retningslinjer og oplysninger om foreslået brug, der leveres i IBM SaaS, udgør ikke juridisk, regnskabsmæssig eller anden form for professionel rådgivning, og Kunden tilrådes at indhente sin egen juridiske rådgivning eller ekspertrådgivning. Kunden er eneansvarlig for at sikre, at Kunden og Kundens aktiviteter, programmer og systemer overholder alle gældende love, bestemmelser, standarder og gældende praksis. Brug af dette IBM SaaS-produkt garanterer ikke overholdelse af nogen love, bestemmelser, standarder eller praksis.

### 6.7 Tredjepartswebsted og -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, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS 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.

### 6.8 Lokaltiteter 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 fordelslokalitet 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.

## Tillæg A

IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") automatiserer de processer, der er forbundet med at fastlægge, hvilke betalingsmodtagere og/eller territorier der skal krediteres for salgstransaktioner, via vurdering af reglerne for kreditering og territorier. Løsningen indeholder også funktioner til styring af fordeling og input af salgsbaserede kvoter. IBM SaaS er en helt igennem webbaseret løsning, hvor brugerens adgang sker via en web-browser for alle funktioner såsom opsætning af krediteringsregler, organisationshierarkier og processer for rapportgenerering og kvotestyring.

Denne aftale om serviceniveauer (SLA) gælder følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM tilbyder sine Kunder denne aftale om Serviceniveauer (SLA) i henhold til nedenstående vilkår. Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Den enkelte Kunde er indforstået med, at aftalen om Serviceniveauer ikke udgør en garanti.

## 1. Definitioner

- "Autoriseret Kontaktperson" betyder den person, som Kunden over for IBM har udpeget som autoriseret til at fremsende krav i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.
- "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 Servicen.
- "Krav" betyder et krav, som den Autoriserede Kontaktperson har sendt til IBM i henhold til vilkårene i denne aftale om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (en Kontraheret Måned).
- "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i Servicens 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.
- "Kunde" betyder en enhed, som abonnerer på Servicen direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Servicen.
- "Nedetid" betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af Servicen er standset, og hvor alle Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af Servicen, som de har de relevante tilladelser til at bruge. For at tydeliggøre udtrykket er der ikke tale om "Nedetid", hvis en bruger kan anvende en del af den Service, som brugeren har de relevante tilladelser til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor en Service ikke er tilgængelig som følge af:
  - Planlagt Systemnedetid.
  - Force majeure.
  - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
  - Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til Servicen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
  - Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Servicen.
  - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne.
- "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.

- h. "Force Majeure" betyder naturkatastrofer, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, foranstaltninger fra myndighedernes side, pålæg eller restriktioner, virus, DOS-angreb (denial of service) og anden ondsindet adfærd, svigt i opkoblingen til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende servicetilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol.
- i. "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af Servicen med det formål at vedligeholde Servicen.
- j. "Service" betyder de IBM SaaS-produkter, som denne aftale om Serviceniveauer gælder for, og som er anført på første side i aftalen om Serviceniveauer. Denne aftale om Serviceniveauer gælder hver enkelt Service separat og ikke i kombination.
- k. "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

## 2. Availability Credits

Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport for hver Hændelse (ticket) hos den IBM-helpdesk, som tager sig af den relevante Service. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen, herunder hvornår Kunden første gang blev påvirket af Hændelsen, og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen, som det kræves ved en problemrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne problemrapporteringer skal være registreret inden for 24 timer, efter at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af Servicen.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet vedrører.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Hændelser og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.

IBM måler internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. Til hvert gyldigt Krav anvender IBM den højeste, relevante Availability Credit, som svarer til den samlede, kombinerede tilgængelighed 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.

For så vidt angår pakkede Services, det vil sige individuelle Services, som pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede, månedlige pris for de pakkede Services, og ikke på basis af den månedlige abonnementsbetaling for hver enkelt Service. Kunden kan kun indsende Krav vedrørende én, individuel Service i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end én Service i en pakke i en Kontraheret Måned.

Hvis Kunden har købt Services som del af en aftale af typen ESSO (Enterprise Software and Services Option), SSSO (Software and Services Special Option) eller OIO (Open Infrastructure Offering), baseres Availability Credit på den RSVP-pris (Relationship Suggested Volume Price) for Servicen, der var offentliggjort på det pågældende tidspunkt, og som var gældende for den Kontraherede Måned, der er genstand for Kravet. Kunden er kvalificeret til en tredjedel (1/3) Availability Credit.

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 Servicen.

IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.

De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveauer, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

### 3. Serviceniveauer

Servicetilgængelighed i en Kontraheret Måned

Tilgængelighed i procent	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
99 % - 99,75 %	2 %
95 % - 98,99 %	5 %
Under 95,0 %	10 %

"Tilgængelighed 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. Den brøk, der bliver resultatet, udtrykkes i procent.

Eksempel: 476 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 476 minutters Nedetid = 42.724 minutter <hr/>	= 5 % Availability Credit for en Tilgængelighed på 98,9 % i den Kontraherede Måned
43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage	

### 4. Udeladelser

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 en IBM-Kundes brugere af Servicen og krav fremsat af gæster og deltagere i Servicen.

Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, retningslinjer for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Servicen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.