



## IBM Cognos Territory and Quota Management

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/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt 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.

### 1. IBM SaaS

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

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. Tilgang (Access) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Tilgang gir rett til å bruke IBM SaaS. Kunden må anskaffe en enkelt Tilgang-rettighet for å kunne bruke IBM SaaS i måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- b. 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.
- c. Kvalifisert deltaker (Eligible Participant) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Hver person eller enhet som er kvalifisert for å delta i et tjenesteleveringsprogram som administreres eller spores av IBM SaaS, er en Kvalifisert deltaker. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke alle Kvalifiserte deltakere som administreres eller spores av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- d. 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.
- e. Million postlinjer (Million Record Lines) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Post (Record) er dataene som representerer et fysisk eller elektronisk dokument som administreres av

IBM SaaS, inkludert men ikke begrenset til anropsdetaljerposter, fakturaer, planer, innkjøpsordrer, pristilbud, mottak, returer, salgsordrer, tidsplaner og forsendelser. Postlinjer er linjene innenfor en Post som behandles ved hjelp av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall Million postlinjer-rettigheter for å dekke totalt antall Postlinjer som behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

- f. Legacy-mottaker (Legacy Payee) og Legacy-kontrakt (Legacy Contract) er målenheter for rettigheter til IBM SaaS. Eldre typer av målinger markedsføres ikke lenger aktivt av IBM. IBM kan imidlertid etter eget skjønn akseptere å øke Kundens eksisterende rettigheter til å bruke bestemte versjoner av IBM SaaS ("Eldre SaaS-versjon") under rettighetstypen Legacy. IBM SaaS-løsninger som er anskaffet under en eldre type av målinger er angitt med betegnelsen "Legacy" i navnet på IBM SaaS-løsningen i et kjøpsbevis. Kundens bruk av alle Eldre SaaS-versjoner er underlagt betingelsene for måleverdier oppgitt i avtalen der Kunden opprinnelig anskaffet retten til å bruke den Eldre SaaS-versjonen ("Gammel avtale"). Betingelsene i den Gamle avtalen skal under ingen omstendighet tolkes som en utvidelse av Kundens rettigheter til å bruke den Eldre SaaS-versjonen utover mengden som er oppgitt i et kjøpsbevis, og ingen andre betingelser enn betingelsene for måleverdier for den oppgitte Eldre SaaS-versjonen skal anses for å regulere bruken av IBM SaaS-løsningen.

### **3. Priser og fakturering**

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### **3.1 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.

#### **3.2 Priser for ekstra volum**

Hvis Kundens faktiske bruk i faktureringsperioden overstiger Kundens rettigheter, blir Kunden fakturert månedlig for slikt ekstra volum ifølge prisen som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

### **4. Alternativer for fornyelse av IBM SaaS-abonnement**

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved følgende beskrivelser:

#### **4.1 Automatisk fornyelse**

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

#### **4.2 Fortløpende fakturering**

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

#### **4.3 Fornyelse nødvendig**

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

### **5. Teknisk støtte**

I Abonnementsperioden gis det Teknisk støtte til IBM SaaS som beskrevet på nettstedet <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> eller en etterfølgende URL oppgitt av IBM. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

## **6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS**

### **6.1 Basistilbud**

Hver IBM SaaS-løsning omfatter en produksjonsforekomst, en ikke-produksjonsforekomst og opptil tre års datahistorikk.

### **6.2 Brukere utenfor Kundens Konsern**

Kunden kan gi brukere utenfor Kundens Konsern tilgang til IBM SaaS. Slike brukere skal anses som IBM SaaS-brukere og ha tilsvarende rettigheter. Kunden er ansvarlig for at IBM SaaS-brukerne overholder disse betingelsene.

### **6.3 Brukerroller**

En Aktiv mottaker (Active Payee) er en Kvalifisert deltaker som direkte eller indirekte er knyttet til Kunden og administreres eller spores av IBM SaaS med formål beregning og/eller mottak av utdata fra modulprosessene, inkludert men ikke begrenset til krediteringer og transaksjoner.

En Inaktiv mottaker (Inactive Payee) er en Kvalifisert deltaker som for øyeblikket ikke er direkte eller indirekte knyttet til Kunden, men som fortsatt administreres eller spores av IBM SaaS.

### **6.4 Begrensning for "Non-Production"**

Hvis IBM SaaS er betegnet som "Non-Production", kan IBM SaaS bare brukes som en del av Kundens aktiviteter som ikke er produksjonsaktiviteter, inkludert, men ikke begrenset til, testing, ytelsestilpasning, feildiagnose, ytelsestester (benchmarking), opprioritering, kvalitetssikring og/eller utvikling av internt brukte tillegg til eller utvidelser av IBM SaaS ved hjelp av publiserte programmeringsgrensesnitt.

### **6.5 Data History Premium**

Hvis Kunden er kvalifisert for Data History Premium, omfatter IBM SaaS inntil sju år med datahistorikk.

### **6.6 Styringsprogrammer for overholdelse av krav**

IBM SaaS kan hjelpe Kunden med å overholde Kundens forpliktelser, basert på lover, forskrifter, standarder og retningslinjer. Anvisninger, forslag til bruk eller veiledning fra IBM SaaS utgjør ikke juridiske, regnskapsmessige eller andre faglige råd, og Kunden anbefales å søke juridisk bistand eller annen eksperthjelp. Kunden er alene ansvarlig for å sørge for at Kunden og Kundens aktiviteter, applikasjoner og systemer er i samsvar med alle gjeldende lover, forskrifter, standarder og retningslinjer. Bruk av IBM SaaS garanterer ikke overholdelse av lovgivning, forskrifter, standarder eller retningslinjer.

### **6.7 Tredjepartsnettsteder og -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.

### **6.8 "Derived Benefit Locations"**

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

## Vedlegg A

IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") automatiserer prosessen for å avgjøre hvilke mottakere og/eller områder som skal godskrives salgstransaksjoner, ved å evaluere regler for godskrivning og områder. Den inneholder også funksjoner for administrasjon av distribusjon og inndata for salgsbaserte kvoter. IBM SaaS er en fullstendig nettbasert løsning, og brukerne får tilgang til alle funksjoner via en nettleser, for eksempel funksjoner for oppsett av godskrivningsregler, organisasjonshierarkier og rapportgenerering, og prosesser for administrasjon av kvoter.

Denne Servicenivåavtalen (SLA) gjelder for følgende IBM SaaS:

- 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 tilbyr sine Kunder denne Servicenivåavtalen under følgende betingelser. Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at denne Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

## 1. Definisjoner

- "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- "Tilgjengelighetskreditering" er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på Tjenesten.
- "Krav" er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- "Avtalemåned" er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for Tjenesten målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- "Kunde" er en enhet som abonnerer på Tjenesten direkte fra IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om Tjenesten.
- "Nedetid" er en periode der produksjonssystembehandlingen for Tjenesten har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av Tjenesten som de har tillatelse til å bruke. Det er ikke ansett som "Nedetid" hvis en bruker kan bruke et hvilket som helst aspekt av Tjenesten som vedkommende har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der Tjenesten ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - Planlagt systemnedetid.
  - Force Majeure.
  - Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, utstyr eller data.
  - Handlinger eller mangel på handlinger fra Kundens eller en tredjeparts side (inkludert at noen får tilgang til Tjenesten ved hjelp av Kundens passord eller utstyr).
  - Unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten.
  - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.

- h. "Force Majeure" er naturkatastrofer, terrorisme, arbeidsaksjoner, brann, flom, jordskjelv, opptøyer, krig, offentlige påbud, kjennelser eller restriksjoner, virus, tjenestenektangrep og andre skadelige aktiviteter, feil ved strømforsyning og nettverkstilknytning, eller andre årsaker til at Tjenesten ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll.
- i. "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.
- j. "Tjeneste" er IBM SaaS-løsningene som denne Servicenivåavtalen gjelder for, og som er angitt på første side av denne Servicenivåavtalen. Denne Servicenivåavtalen gjelder for hver enkelt Tjeneste individuelt, og ikke i kombinasjon.
- k. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.

## 2. Tilgjengelighetskrediteringer

For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle Tjenesten i samsvar med IBMs prosedyre for rapportering av forespørsler om støtte til problemer med alvorgrad 1. Kunden må oppgi all nødvendig detaljert informasjon om Hendelsen, inkludert tidspunktet da Kunden først ble påvirket av Hendelsen, og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorgrad 1. En slik problempost må være logget innen tjuefire (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten.

Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden som Kravet gjelder.

Kundens Autoriserte kontaktperson må gi IBM alle detaljer vedrørende Kravet, inkludert, men ikke begrenset til, detaljerte beskrivelser av alle relevante Hendelser og Servicenivået Kunden hevder ikke er oppfylt.

IBM skal måle internt den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering som svarer til total samlet tilgjengelighet i løpet av hver Avtalemåned basert på tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.

For Pakkede Tjenester (enkelttjenester pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt Tjeneste. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned.

For Tjenester som er kjøpt som en del av en ESSO- (Enterprise Software and Services Option), SSSO- (Software and Services Special Option) eller OIO-relasjon (Open Infrastructure Offering), blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den publiserte RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for Tjenesten på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåneden som Kravet gjelder. Kunden er kvalifisert for en tredel (1/3) av Tilgjengelighetskrediteringen.

Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige 10 prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for Tjenesten.

IBM skal bruke rimelig skjønn ved vurderingen av Krav basert på informasjonen som er tilgjengelig i IBMs registreringer, og som skal gjelde hvis det er motstrid mellom dataene i IBMs og Kundens registreringer.

**TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.**

### 3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av Tjeneste i løpet av en Avtalemåned

Prosentvis tilgjengelighet	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Mindre enn 95,0 %	10 %

"Prosentvis tilgjengelighet" beregnes på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned, med resultatbrøken uttrykt som en prosentdel.

Eksempel: 476 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 476 minutter Nedetid = 42.724 minutter	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 98,9 % Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned
43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	

### 4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, spørsmål og svar eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester og deltakere som bruker Tjenesten.

Hvis Kunden har misligholdt sine forpliktelser i henhold til Bruksbetingelsene, Retningslinjer for akseptabel bruk eller Kundens avtale om Tjenesten, inkludert uten begrensning mislighold av betalingsforpliktelser.