



IBM Bruksbetingelser - Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud

IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

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 BENYTTE 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 Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Single Tenant Premium On Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS-løsningen selges under følgende målenheter for omkostninger:

- 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 henvendelsesdetaljer, 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,
- f. Legacy-mottaker (Legacy Payee), Legacy-lager (Legacy Store) 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 omstendigheter 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

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

4. Fornytelse av en Abonnementsperiode

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

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 Brukerroller

En Administrativ bruker (Administrative User) er en person som deltar i opprettelse og/eller løpende administrasjon av planer for incentivavlønning.

En Transaksjonsbasert mottaker (Transaction Based Payee) er en Kvalifisert deltaker som direkte eller indirekte er knyttet til Kunden og administreres eller spores av IBM SaaS med formål mottak av en avlønning fra en transaksjon.

En Ikke-transaksjonsbasert mottaker (Non-Transaction Based Payee) er en Kvalifisert deltaker som direkte eller indirekte er knyttet til Kunden og administreres eller spores av IBM SaaS med formål mottak av en ikke-transaksjonsbasert avlønning, inkludert men ikke begrenset til bonuser og oppnåelse av forretningsmål (MBOer (Managed Business Objectives)).

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.

6.3 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.

6.4 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 Forbudt bruk

Følgende bruk forbys av Microsoft:

Ingen høyrisikobruk: Kunden kan ikke bruke IBM SaaS i en applikasjon eller situasjon der en feil i IBM SaaS kan føre til død, personskade eller alvorlig fysisk skade eller miljøskade ("Høyrisikobruk"). Eksempler på Høyrisikobruk omfatter, men er ikke begrenset til: luftfart eller andre former for persontransport, kjernekraftanlegg eller kjemiske anlegg, respiratorer, implanterbart medisinsk utstyr, motorkjøretøyer eller våpensystemer. Høyrisikobruk omfatter ikke bruk av IBM SaaS til administrative formål, til lagring av konfigurasjonsdata, tekniske verktøy og/eller konfigureringsverktøy, eller andre applikasjoner som ikke har kontrollfunksjon, og der en feil ikke vil føre til død, personskade eller alvorlig fysisk skade eller miljøskade. Disse applikasjonene uten kontrollfunksjon kan kommunisere med applikasjoner som utfører kontroll, men kan ikke være direkte eller indirekte ansvarlige for kontrollfunksjonen.

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

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRASIL

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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 4.1 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

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 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**

4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 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 Cognos Incentive Compensation Management on Cloud ("IBM SaaS") automatiserer prosessen for å beregne, rapportere og administrere variabelbasert avlønning som salgsprovisjoner og bonusprogrammer.

IBM SaaS omfatter en administrativ klient som brukes til å bygge logikk for avlønningsplaner, konstruere rapporter og konfigurere aspekter av IBM SaaS. Løsningen omfatter også en nettportal der salgsrepresentanter, driftspersonale og ledere kan åpne dashbord og utføre enkelte funksjoner gjennom et nettbasert grensesnitt (for eksempel godkjenne et dokument med en avlønningsplan før det blir sendt til en ansatt).

1. IBM SaaS omfatter følgende:

1.1 Katastrofehendtering

Hvis det oppstår en katastrofe, der katastrofe betyr det samme som "Force Majeure", nemlig 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 IBM SaaS ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll, skal IBM gjenopprette Kundens tilgang til IBM SaaS som følger:

- a. Standard-alternativ – IBM skal fremskaffe maskinvare, programvare og nettverksinfrastruktur i IBMs datasenternettsnettverk som gjør det mulig for Kunden å gjenoppta tilgangen til IBM SaaS i løpet av 14 dager.
- b. Premium-alternativ – IBM skal fremskaffe maskinvare, programvare og nettverksinfrastruktur i IBMs datasenternettsnettverk som gjør det mulig for Kunden å gjenoppta tilgangen til IBM SaaS i løpet av 5 dager.

Miljøet blir gjenopprettet ved hjelp av den nyeste sikkerhetskopien av Innhold slik det er beskrevet nedenfor, med maksimalt 24-timers tap av Innhold i det gjenopprettede datasettet for Innhold.

1.2 Sikkerhetskopiering av Innhold

IBM SaaS-løsningen omfatter sikkerhetskopiering av Innhold. Sikkerhetskopier lages daglig og kopieres til et sted utenfor det primære stedet i tilfelle det skulle oppstå en Force Majeure-hendelse der. Hver sjuende dag blir det laget en fullstendig databasesikkerhetskopi og hver påfølgende dag en sikkerhetskopi av nye og endrede data. IBM skal oppbevare daglige sikkerhetskopier for de siste 7 dager og fullstendige sikkerhetskopier for de siste 28 dager. Sikkerhetskopier er kryptert ved lagring i et platelagerbasert sikkerhetskopieringssystem og under overføringen til det eksterne stedet.

2. Forhold IBM kan være ansvarlig for i forbindelse med katastrofehendtering og sikkerhetskopiering

Det kan oppstå forhold hvor mislighold fra IBMs side i oppfyllelsen av sine forpliktelser vedrørende tjenestene for katastrofehendtering og sikkerhetskopiering som er beskrevet ovenfor, medfører at Kunden har krav på erstatning fra IBM. I ethvert slikt tilfelle, uansett ansvarsgrunnlag, der Kunden har krav på erstatning fra IBM, er IBMs erstatningsansvar for alle krav som har oppstått i forbindelse med IBMs manglende oppfyllelse av sine forpliktelser vedrørende tjenestene for katastrofehendtering og sikkerhetskopiering, inkludert i ansvarsbeløpet som fremkommer i Avtalen. Skader på person, herunder død, og på fast eiendom eller løsøre som IBM er rettslig ansvarlig for, er ikke underlagt en øvre grense for erstatningsbeløp;

2.1 Forhold IBM ikke er ansvarlig for i forbindelse med katastrofehendtering og sikkerhetskopiering

IBM og IBMs LEVERANDØRER ELLER UTVIKLERE AV KVALIFISERTE PRODUKTER ER UNDER INGEN OMSTENDIGHET ANSVARLIG FOR NOE AV FØLGENDE SELV OM DE ER UNDERRETTET OM MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER, TAP ELLER KRAV:

- a. SPESIELLE, TILFELDIGE, ELLER INDIREKTE SKADER ELLER AVLEDEDE ØKONOMISKE SKADER ELLER TAP; ELLER
- b. TAP AV FORTJENESTE, FORRETNINGSMULIGHETER, INNTEKTER, GOODWILL ELLER FORVENTEDE BESPARELSER.

3. Tilleggsbetingelser

Uavhengig av hva som står i Generelle betingelser, er IBM SaaS beregnet for lagring og mottak av informasjon om lønn.

IBM Bruksbetingelser - Servicenivåavtale

Denne Servicenivåavtalen (SLA) gjelder for følgende IBM SaaS:

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

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

- a. "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- b. "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.
- c. "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.
- d. "Avtalemåned" er hver enkelt fullstendige 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.
- e. "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.
- f. "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).
 - Unnlatelse 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.
- g. "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 kundedøtte 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 tjuetvå (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 Avtalemåned 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 Avtalemåned 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 <hr/> 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 98,9 % Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

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.