

IBM Social Media Analytics

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 Social Media Analytics Software as a Service ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

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. Tusen Dokumenter (Thousand Document) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Et Dokument er definert som et avgrenset volum med data som er omgitt av en startpost og en sluttpost som markerer Dokumentets begynnelse og slutt, eller en fysisk eller elektronisk dokumenttype definert i IBM SaaS, inkludert men ikke begrenset til: fakturaer, salgsordrer, innkjøpsordrer, pristilbud, tidsplaner, planer, returer, forsendelser, kvitteringer og finansielle instrumenter. Hver Tusen Dokumenter-rettighet representerer ett tusen Dokumenter. Det må anskaffes tilstrekkelig antall Tusen Dokumenter-rettigheter for å dekke totalt antall Dokumenter som behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- c. Engasjement (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

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. Per måned (på etterskudd)
- b. Per kvartal (på forskudd)

- c. Per år (på forskudd)
- d. Hele beløpet (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 månedlig for overskridelsen i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i det aktuelle kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet.

3.4 Eksterne tjenester (konsulent tjenester)

Social Media Analytics Software as a Service Jump Start-tjenestene faktureres på forskudd slik det er oppgitt i Transaksjonsdokumentet. Tjenestene anskaffes per Engasjement og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

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. Fornøyelse 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

I Abonnementperioden gis det Teknisk støtte til IBM SaaS som beskrevet på nettstedet <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> eller en etterfølgende URL oppgitt av IBM. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

7.1 Tilleggsdefinisjoner

"**IBM SaaS**", som definert i Avtalen, er en programvaretjeneste og omfatter ikke Innhold, Tredjepartsapplikasjoner eller Tredjepartsnettsteder.

"**Innhold**", som definert i Avtalen, omfatter informasjon eller data, levert av eller for Kunden, eller som IBM eller IBMs Leverandører får tilgang til på vegne av Kunden, fra Tredjepartsnettsteder.

"**Tredjepartsapplikasjoner**" er applikasjoner og programvare som leveres av andre personer eller enheter enn IBM, og som fungerer sammen med IBM SaaS.

"**Tredjepartsnettsteder**" er tredjepartsnettsteder, inkludert men ikke begrenset til nettsteder som omfatter innhold av typen sosiale medier, som Facebook, Klout og Twitter.

7.2 Intern bruk

I tillegg til begrensningene i Avtalen vedrørende bruk av IBM SaaS, leveres rapporter, resultater og andre utdata som hentes fra IBM SaaS, kun til internt bruk for Kunden og kan ikke brukes til å levere tjenester til tredjeparter. Kunden kan ikke viderelisensiere, leie ut, lease ut eller på annen måte gjøre rapportene, resultatene eller andre utdata fra IBM SaaS tilgjengelige for tredjeparter.

7.3 Tilgang til og bruk av Innhold, Tredjepartsapplikasjoner og Tredjepartsnettsteder

IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å velge og få tilgang til Innhold fra Tredjepartsapplikasjoner og Tredjepartsnettsteder som Kunden kan bruke sammen med IBM SaaS. Innhold verken eies eller kontrolleres av IBM eller IBMs leverandører, og IBM og IBMs leverandører verken lisensierer eller på annen måte tildeler noen rettigheter i Innholdet. Innhold kan omfatte materiale som er ulovlig, unøyaktig, villedende, krenkende eller på annen måte upassende. IBM eller IBMs leverandører er ikke forpliktet til å gjennomgå, filtrere, verifisere eller fjerne noe Innhold. IBM eller IBMs leverandører kan imidlertid etter eget skjønn velge å gjøre det.

IBM SaaS kan inneholde funksjoner som er utformet for å fungere sammen med Tredjepartsapplikasjoner og Tredjepartsnettsteder (for eksempel Facebook eller Twitter). I tillegg til autorisasjonene som kreves i Avtalen for Innhold, skal Kunden gi IBM autorisasjoner og tilgang til Innhold, Tredjepartsapplikasjoner og Tredjepartsnettsteder som er nødvendige for at IBM skal kunne kjøre IBM SaaS på vegne av Kunden. Det er mulig at Kunden må inngå separate avtaler med tredjeparter for å få tilgang til eller bruke Innhold, Tredjepartsapplikasjoner og Tredjepartsnettsteder. IBM er ikke part i slike separate avtaler, og som en uttrykt betingelse i disse Bruksbetingelsene skal Kunden overholde betingelsene i slike separate avtaler.

7.4 Begrensninger

I tillegg til bruksbetingelsene for IBM SaaS som er oppgitt i Avtalen, skal Kunden ikke

- skaffe tilgang til eller bruke Tredjepartsnettsteder, Tredjepartsapplikasjoner eller Innhold sammen med IBM SaaS, inkludert men ikke begrenset til kopiere, endre eller opprette avledede arbeider, hvis dette krenker gjeldende lovgivning eller betingelsene i noen tredjepartslisenser, tredjepartsavtaler eller andre betingelser eller begrensninger;
- distribuere, demonstrere, vise eller på annen måte gjøre IBM SaaS eller Innhold tilgjengelig for noen tredjepart med mindre dette er tillatt i henhold til en avtale med leverandøren av Innholdet;
- få tilgang til eller bruke noen del av IBM SaaS til å opprette eller bidra til et konkurrerende produkt eller en konkurrerende tjeneste.

7.5 Opphør basert på tredjepartshandlinger

7.5.1 Opphør initiert av IBM

I tillegg til retten til midlertidig innstilling og oppsigelse angitt i Avtalen, kan IBM hvis et Tredjepartsnettsted, en Tredjepartsapplikasjon eller Innhold ikke lenger er tilgjengelig fra en leverandør, eller en leverandør pålegger betingelser som utgjør en vesentlig byrde eller risiko for IBM og IBMs leverandører, IBMs kunder eller en tredjepart, eller hvis IBM vet eller har grunn til å tro at behandlingen

av et bestemt innhold gjennom IBM SaaS krenker rettighetene (inkludert immaterielle rettigheter) til noen tredjepart, slutte å levere de tilsvarende funksjonene i IBM SaaS uten at Kunden får rett til noen tilbakebetaling, kreditering eller annen kompensasjon.

Kunden skal omgående varsle IBM om eventuelle hendelser eller situasjoner som er knyttet til Kundens bruk av IBM SaaS, og som Kunden ser kan lede til et krav fremsatt mot Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden skal gi IBM all relevant informasjon om en slik hendelse eller situasjon dersom IBM ber om det.

7.5.2 Opphør initiert av Kunden

I tillegg til retten til midlertidig innstilling og oppsigelse angitt i Avtalen, kan Kunden hvis et Tredjepartsnettsted, en Tredjepartsapplikasjon eller Innhold ikke lenger er tilgjengelig fra en leverandør, eller en leverandør i vesentlig grad endrer betingelsene for deres tilgjengelighet, og Kunden kan påvise at slik utilgjengelighet betydelig og varig forringer Kundens mulighet til å bruke IBM SaaS, varsle IBM om at Kunden ønsker å si opp sitt IBM SaaS-abonnement, helt eller delvis. Oppsigelsen av IBM SaaS-abonnementet trer i kraft 30 dager etter et slikt varsel hvis ikke tilgjengeligheten av de aktuelle tredjepartstjenestene er gjenopptatt i løpet av denne perioden. Ved oppsigelse i henhold til dette punktet tilbakebetaler IBM Kunden forhåndsbetalte beløp for resten av avtaleperioden for abonnementsene som er sagt opp, fra ikrafttredelsesdatoen for oppsigelsen.

Kunden har ikke rett til å si opp abonnementet basert på uttalelser fra IBM angående fremtidige planer for IBM SaaS eller et Tredjepartsnettsted, en Tredjepartsapplikasjon eller Innhold. Unntatt slik det beskrives her har Kunden ikke rett til å si opp, eller til tilbakebetalinger, krediteringer eller annen kompensasjon, på grunn av utilgjengelighet av tredjepartsprodukter eller tredjepartstjenester.

7.5.3 Tilgang og lagring

Ved opphør eller utløp av denne Avtalen har IBM ingen forpliktelse til å bufre, lagre eller på annen måte gjøre tilgjengelig noen av Kundens spørringer, Innhold eller resultater og andre utdata innhentet av Kunden fra bruk av IBM SaaS.

7.5.4 Bruksgrenser

Kundens bruk av IBM SaaS kan ha begrensninger som grenser for lagerplass, antall spørringer eller andre grenser eller restriksjoner. Som en tilleggsbegrensning for bruk har Kunden ikke tilgang til IBM SaaS for å overvåke tilgjengeligheten, ytelsen eller funksjonaliteten til IBM SaaS, eller for annen ytelsestesting eller konkurranseorienterte formål. Bruksgrenser dokumenteres i et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument, i brukerdokumentasjon eller i tilkoblet IBM SaaS. IBM SaaS kan levere on-demand-informasjon som setter Kunden i stand til å overvåke bruk. Hvis en Kunde overskrider bruksgrensene, kan IBM etter eget valg samarbeide med Kunden om å redusere Kundens bruk slik at bruksgrensene overholdes. Hvis en Kunde overskrider gjeldende bruksgrenser, kan IBM kreve at Kunden aksepterer et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument for ytterligere IBM SaaS og/eller fakturere Kunden for overskytende bruk. I slike tilfeller skal Kunden akseptere nødvendige Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokumenter og/eller betale tilleggsfakturaer.

7.6 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden aksepterer at IBM kan bruke cookie- og sporingsteknologi for å samle inn identifiserbare personopplysninger ved innsamling av bruksstatistikk og informasjon utformet for å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med brukerne i samsvar med <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Krenkelse av opphavsrett

IBM respekterer andres immaterielle rettigheter. Krenkelse av opphavsrettslig beskyttet materiale kan rapporteres på Digital Millennium Copyright Act Notices-nettsiden på adressen <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Forbudt bruk

Følgende bruk forbys av Red Hat:

"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 konfiguringsverktøy, 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

5.1 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

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRASIL

5.1 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

5.1 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 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 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 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 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 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

1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

IBM Social Media Analytics Software as a Service er en online-tjeneste som gjør det mulig for Kunden å få tilgang til Innhold fra bestemte Tredjepartsapplikasjoner og/eller Tredjepartsnettsteder, under forutsetning av at Tredjepartsnettstedene og/eller Tredjepartsapplikasjonene er tilgjengelige, og som gjør det mulig for IBM SaaS-brukere å definere emner, opprette og sende spørringer, utføre interaktiv analyse, og vise resultater ved hjelp av forhåndspakkede rapporter. Kunden er ansvarlig for resultatene som oppnås ved bruk av IBM SaaS (inkludert de valgbare Jump Start-tjenestene).

2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start gir IBM SaaS-brukere inntil 40 timer, i den første perioden på 90 dager, med hjelp til funksjonene i IBM Social Media Analytics as a Service.

Denne Servicenivåavtalen (SLA) gjelder for følgende IBM SaaS og er gyldig hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

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 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.
- "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).
 - 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.
- "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- "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.
- "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.
- "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.
- "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 alvorsgrad 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 alvorsgrad 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.

Hvis Kunden har kjøpt Tjenesten fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle Tjenestens og Servicenivåavtalens forpliktelser, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for Tjenesten på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %.

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 i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåneden som Kravet gjelder)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

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

Eksempel: 500 minutter med samlet ikke planlagt Nedetid i en Avtalemåned

<p>43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 200 minutter med Planlagt systemnedetid - 500 minutter med Nedetid = 42.500 minutter</p> <hr/> <p>43.200 minutter (- 200 minutter med Planlagt systemnedetid) i en Avtalemåned med 30 dager = 43.000 minutter</p>	<p>= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % Oppnådd Servicenivå</p>
--	--

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.