

## IBM Social Media Analytics (SaaS)

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

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 Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

### 2. Målenheter for omkostninger

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

- a. **Dokument** (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.

Dokument-rettigheter selges i enheter på 250.000.

- b. **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

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 som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

#### 3.2 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

#### 3.3 Pris for eksterne tjenester (konsulent tjenester)

Social Media Analytics (SaaS) 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. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved en av 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 skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager 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 og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via et online-system for problemrapportering. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

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

## 6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 6.1 Tilleggsdefinisjoner

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

**Analysereporter** er resultatene eller utdataene fra prosessen for analyse og uthenting av informasjon fra Innhold.

**Innhold** er informasjon, programvare og data, inkludert, uten begrensning, personopplysninger, HTML-filer, skript, programmer, opptak, lyd, musikk, grafikk, bilder, appletter eller servletter som blir opprettet, levert, lastet opp eller overført av Kunden eller en bruker autorisert av Kunden. Innhold omfatter også 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.

**Tvitrings-ID** er et unikt identifikasjonsnummer som genereres for hver Tvitring.

**Tvitringer** er offentlig tilgjengelige innlegg med en tekst på inntil 140 tegn, skrevet av en sluttbruker av Twitter-tjenesten.

**Twitter-innhold** er Tvittringer og Tvittrings-IDer, offentlig tilgjengelig profilinformasjon for Twitter-sluttbrukere, og andre Twitter-data og Twitter-informasjon som gjøres tilgjengelig for Kunden.

**Twitter-varemerker** er Twitter-navnet eller Twitter-logoer som IBM gjør tilgjengelig for Kunden, og Kundens bruk av Twitter-varemerkene er underlagt denne Avtalen og Twitter Brand Assets and Guidelines som finnes her: <https://Twitter.com/logo>.

### 6.2 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.

### 6.3 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 kun kan bruke innenfor 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.

Når Kunden bruker Innhold som Kunden får tilgang til som en del av denne IBM SaaS-løsningen, har Kunden kun lov til å (a) utføre analyse av Innholdet og produsere Analyserapporter slik det er mulig i henhold til IBM SaaS' funksjonalitet; og (b) vise Innholdet kun innenfor IBM SaaS.

Når Kunden viser Twitter-innhold, må Kunden vise Twitter-innholdet i henhold til visningskravene fra Twitter, som finnes her: <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Når Kunden bruker Twitter-innhold som Kunden får tilgang til som en del av denne IBM SaaS-løsningen, har Kunden kun lov til å vise Twitter-varemerker for å angi Twitter som kilde for Twitter-innholdet, som beskrevet her.

## 6.4 Begrensninger

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

- a. 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 om beskyttelse av personopplysninger eller annen lovgivning, eller betingelsene i noen tredjepartslisenser, tredjepartsavtaler eller andre betingelser eller begrensninger.
- b. 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.
- c. skaffe tilgang til eller bruke noen del av IBM SaaS til å opprette eller bidra til et konkurrerende produkt eller en konkurrerende tjeneste.
- d. samle, bufre eller lagre lokalisingsdata eller geografisk informasjon som finnes i Innholdet, atskilt fra Innholdet som dataene er knyttet til, eller bruke lokalisingsdataene eller de geografiske dataene som finnes i Innholdet, til noe annet formål enn å identifisere lokaliseringen en Tvitring er merket med.
- e. blande Innholdet med andre data, med mindre Innholdet alltid klart kan tilskrives kilden, for eksempel skal en Tvitring aldri blandes med andre data hvis den ikke klart kan tilskrives Twitter.
- f. bruke Innhold som er gjort tilgjengelig som en del av IBM SaaS, til å utføre analyse av en liten gruppe personer eller en enkelt person, med et ulovlig eller diskriminerende formål.
- g. utføre visualisering, filtrering eller curation-behandling av Innhold med formål forbrukerrettet offentlig visning av Innhold, inkludert uten begrensning enhver visning av Innhold for massemarkedsføringsmedier og underholdningsarrangementer, online widgetintegrasjon eller -visualisering, TV-sendinger, utendørs elektroniske reklametavler ("e-billboards") eller andre slike medier.
- h. bruke Innholdet eller analyser av Innholdet i IBM SaaS som en del av et markedsføringsnettverk, med mindre dette uttrykkelig er godkjent skriftlig av Tredjepartsnettstedet eller Tredjepartsapplikasjonen som er knyttet til Innholdet.
- i. bruke Twitter-innholdet eller analyser av Twitter-innholdet til å opprette en applikasjon som utfører en regelmessig, tidsbasert serie med målinger ved hjelp av de samme, eller liknende, metodologier, med det formål å sammenlikne et TV-programs popularitet over tid eller mot et definert sett eller delsett av andre TV-programmer.
- j. bruke aggregerte brukermålinger, som antall Twitter-brukere eller Twitter-kontoer, som innhentes ved tilgang til eller bruk av Innholdet som en del av IBM SaaS, til noe formål, med mindre dette uttrykkelig er godkjent skriftlig av Tredjepartsnettstedet eller Tredjepartsapplikasjonen som er knyttet til Innholdet.
- k. bruke Innholdet til noe annet formål enn det som er tillatt i henhold til denne Avtalen.

## 6.5 Opphør basert på tredjepartshandlinger

### 6.5.1 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.

### 6.5.2 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 punkt til tilbakebetaler IBM Kunden forhåndsbetalte beløp for resten av avtaleperioden for abonnemene 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.

## **6.6 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.

## **6.7 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 brukerdokumentasjon eller online i 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.

## **6.8 Personvern**

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>.

## **6.9 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>.

## **6.10 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 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.

## **6.11 Eksempelmateriale**

IBM SaaS kan inneholde enkelte komponenter eller annet materiale som identifiseres som Eksempelmateriale (Sample Materials). Kunden kan kopiere og endre Eksempelmateriale kun for internt bruk, forutsatt at slik bruk ligger innenfor grensene for lisensrettighetene i henhold til denne Avtalen. Kunden kan imidlertid ikke endre eller slette noen informasjon eller merknader om opphavsrett som finnes i Eksempelmaterialet. IBM leverer Eksempelmateriale uten forpliktelser om støtte og i den stand det befinner seg ("AS IS"), UTEN GARANTIER AV NOE SLAG, UTTRYKT ELLER UNDERFORSTÅTT, INKLUDERT GARANTIER VEDRØRENDE BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER ELLER INTERFERENS OG UNDERFORSTÅTTE GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET OG ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL.

## **6.12 Garantibetingelser og ansvarsbegrensning for Innhold**

UAVHENGIG AV GARANTIBETINGELSENE SOM FREMGÅR I AVTALEN, LEVERES INNHOLDET I DEN STAND DET BEFINNER SEG ("AS IS") OG SLIK DET ER TILGJENGELIG ("AS AVAILABLE") MED EVENTUELLE FEIL, OG KUNDENS BRUK AV INNHOLDET SKJER PÅ EGEN RISIKO. IBM GIR INGEN GARANTIER AV NOE SLAG, INKLUDERT GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET, KVALITET, YTELSE, ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL, BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER, ELLER EIENDOMSRETT, ELLER GARANTIER SOM FREMGÅR VED TIDLIGERE HANDLINGER ELLER SEDVANE, I FORBINDELSE MED INNHOLDET. IBM GARANTERER IKKE AT TILGANGEN TIL INNHOLDET VIL SKJE UTEN AVBRUDD ELLER FEILFRITT. DISSE GARANTIBETINGELSENE KAN VÆRE UGYLDIGE I ENKELTE JURISDIKSJONER, OG KUNDEN KAN HA GARANTIRETTIGHETER IFØLGE LOVEN, SOM IKKE KAN FRASKRIVES. ENHVER SLIK GARANTI GJELDER KUN I TRETTI (30) DAGER FRA IKRAFTTREDELSESDATOEN FOR DENNE AVTALEN (MED MINDRE LOVEN ANGIR NOE ANNET). IBMS ANSVAR FOR Å HOLDE KUNDEN SKADESLØS I HENHOLD TIL AVTALEN, GJELDER IKKE PÅ NOEN MÅTE FOR KUNDENS TILGANG TIL OG BRUK AV INNHOLDET.

## **6.13 Betingelser for bruk av Twitter-innhold i offentlig sektor i USA**

Twitter-innholdet er en "commercial item" slik dette uttrykket er definert i 48 C.F.R. 2.101, som består av "commercial computer software" og "commercial computer software documentation" slik disse uttrykkene er brukt i 48 C.F.R. 12.212. Enhver bruk, endring, avledning, reproduksjon, utgivelse, utførelse, visning, avgivelse eller distribusjon av Twitter-innholdet fra en offentlig myndighets side er forbudt, unntatt slik det uttrykkelig er tillatt ifølge disse Bruksbetingelsene. Dessuten må enhver bruk fra amerikanske myndighets side være i overensstemmelse med 48 C.F.R. 12.212 og 48 C.F.R. 227.7202-1 til og med 227.7202-4. Hvis Kunden bruker Twitter-innholdet i egenskap av ansatt i eller representant for en amerikansk offentlige myndighet og det er juridisk umulig for Kunden å akseptere betingelsene for jurisdiksjon eller andre betingelser i dette dokumentet, gjelder ikke slike betingelser for en slik myndighet, men kun i den utstrekning det kreves ifølge gjeldende lovgivning. Leverandør/produsent er Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## Vedlegg A

### 1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

IBM Social Media Analytics (SaaS) 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 (SaaS) Jump Start**

IBM Social Media Analytics (SaaS) 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.

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

### 1. Definisjoner

- a. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS 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.
- b. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale.
- c. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at en Servicenivåavtale ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av IBM SaaS som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
  - Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
  - Problemer med Kundens eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
  - Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
  - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt IBM av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- e. **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 IBM SaaS.

### 2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden der Kravet oppstod.
- c. 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 basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- d. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger 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 IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.



- e. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- f. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige ti prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.

### 3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned er som følger:

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

Tilgjengelighet beregnes prosentvis 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.

Eksempel: 50 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr style="width: 50%; margin: 5px auto;"/> 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % oppnådd servicenivå i løpet av 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, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra Kundens brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.