

IBM Multi-Enterprise Relationship 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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Målenheter for omkostninger

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

- a. Enhets-ID (Entity ID) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Enhets-ID er en unik identifikator som det kan henvises til i IBM SaaS-miljøet med forskjellige betegnelser, som kan omfatte, men ikke er begrenset til, kunde-ID, partner-ID, leverandør-ID eller EDI-ID innenfor IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Enhets-IDer som finnes i IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

For denne IBM SaaS-løsningen er Enhets-ID en unik identifikator for en handelsbedrift, uten hensyn til handelsbedriftens organisasjonsstruktur.

- b. 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 av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Bestillingsdokumentet.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for denne løsningen, er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

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 dato IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

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.

4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

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 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 Abonnementperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementperioden, 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 Abonnementperioden, 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 Abonnementperiode.

5. Teknisk støtte

I Abonnementperioden gis det Teknisk støtte til IBM SaaS som beskrevet på nettstedet <https://support.ibmcloud.com> 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 "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.

6.2 Datainnsamling

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

6.3 Kundens Gjestebukere

Kundens Gjestebukere er Kundens ansvar, inkludert men ikke begrenset til a) krav fra Gjestebukerne knyttet til IBM SaaS; b) påløpte kostnader på grunn av Gjestebukerne; eller c) feilaktig bruk av IBM SaaS av disse Gjestebukerne. Det kan kreves at Gjestebukere inngår en onlineavtale med IBM for å få tilgang til og bruke IBM SaaS.

Vedlegg A

Denne IBM SaaS-spesifikasjonen gjelder for følgende IBM SaaS-løsninger som kan bestilles, og der rettighetene er bekreftet i Kundens Kjøpsbevis (PoE).

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management gir Kunden verktøy for å organisere Kundens partnerfelleskap; effektive, selvbetjente og distribuerte prosesser; og mulighet for overvåking av og innsyn i partnerengasjementer. Kunden kan gi sine handelspartnere eller andre tredjeparter tilgang til IBM SaaS slik at de kan utveksle data med Kunden eller bruke IBM SaaS på vegne av Kunden ("Gjestebruker"). Via en støttet nettleser gir IBM SaaS Gjestebrukerne mulighet til å se på og delta i aktiviteter under Kundens ledelse til støtte for partnerengasjementer hos Kunden. IBM SaaS gir Gjestebrukere innsyn i informasjon, programvare og data som blir opprettet, levert, lastet opp eller overført av Kunden eller av en bruker som er autorisert av Kunden. IBM SaaS-løsningen omfatter følgende:

- a. **Partneradministrasjon** - med funksjonen for partneradministrasjon kan Kunden inkludere Kundens partnere i IBM SaaS gjennom invitasjoner som sendes til partnerne, slik at partnerne kan registreres for Kundens forekomst av IBM SaaS. Kunden får også en partnersentrert visning som gjør det mulig for Kunden å se hver enkelt partners spesifikke data, som organisasjon, partnerens administrator-kontakter, partnerens brukerkontakter, attributter som er tildelt til partneren, og status for hver enkelt av aktivitetene som er tildelt til partneren.
- b. **Brukeradministrasjon** - med funksjonen for brukeradministrasjon kan Kundens administrator tilføye brukere, og Partnerens administrator tilføye brukere innenfor Partnerens organisasjon, til IBM SaaS gjennom invitasjoner til brukere som tilhører deres respektive hierarkier.
- c. **Engasjement gjennom aktiviteter** - en funksjon med et selvhjelpsgrensesnitt for opprettelse, utførelse og overvåking av aktiviteter. Under defineringen av en aktivitet kan Kunden opprette arbeidsflyter der Kundens partnere engasjeres i distribuerte aktiviteter gjennom opprettelsen av aktiviteter ved hjelp av funksjonen Activity Designer.
- d. **Activity Designer** - med Activity Designer-funksjonen kan Kunden under defineringen av aktiviteter opprette sitt eget sett med aktiviteter for Kundens partnere basert på Kundens forretningsbehov. Activity Designer inneholder en interaktiv, grafisk, visuell representasjon av arbeidsflyten og brukergrensesnittet som vil bli vist for partneren. Activity Designer består av følgende komponenter:
 - Task Flow Designer – definerer oppgaveflyten.
 - Dialog Flow Designer – definerer dialogflyten for en bestemt oppgave.
 - Dialog Appearance Designer – definerer dialogen som skal presenteres for en partner.
- e. **Partner Attributes** - partnerattributter kan opprettes og tildeles til partnere som hjelp til å organisere og segmentere en partnerbase. Partnere kan organiseres i grupper ved hjelp av kriterier som er spesifikke for en Kunde, som bransje, partnerstørrelse, produkter, regioner og tekniske muligheter. Partnerattributter kan også brukes ved utrulling av en aktivitet, som hjelp til å identifisere partnerne det kan være aktuelt å invitere til å delta.
- f. **Utrulling av aktiviteter** - med funksjonen for utrulling av aktiviteter kan Kunden introdusere en ny aktivitet for sine partnere. Denne funksjonen gjør det mulig å angi et navn på en aktivitet, velge ut en gruppe med partnere som skal delta i aktiviteten, bestemme varigheten av aktiviteten, og opprette kontrollpunkter med partneren basert på fremdriften til aktiviteten.
- g. **Partnergrensesnitt** - med partnergrensesnittet kan partnerne delta i en aktivitet gjennom et selvbetjeningsgrensesnitt. Dette selvbetjeningsgrensesnittet gjør det mulig for de partnerne som Kunden har valgt ut, å delta i en aktivitet. De partnerne som har fått varsel om en ny aktivitet, kan delta ved å følge fremgangsmåten som Kunden angav under defineringen av aktiviteten.
- h. **Aktivitetsovervåking** - med funksjonen for aktivitetsovervåking kan Kunden overvåke fremdriften for en aktivitet gjennom et skjermbilde som viser en samlet oversikt over fremdriften for hver enkelt partner. Kunden kan vise vellykket gjennomføring, forsinkelser og mislykket gjennomføring i en arbeidsflyt samlet for Kundens partnere. Kunden kan få ytterligere innsyn i en partners fremdrift ved

å se på trinnene som partneren har fullført, og trinnene som fortsatt gjenstår, alt i sanntid. Partneren kan se samme visning av fremdriften for en aktivitet, som Kunden.

- i. **Aktivitetsgodkjenning** - med funksjonen for aktivitetsgodkjenning kan Kunden se gjennom trinnene i en aktivitet der Kunden har angitt at Kunden må godkjenne trinnet før partneren kan gå videre til neste trinn i en aktivitet.
- j. **Sikker og fleksibel infrastruktur** - infrastrukturen omfatter en REST API-integreringskomponent som gjør det mulig for Kunden å integrere sine SOR-systemer (Systems of Record) så vel som andre tjenester og applikasjoner i IBM MRM. APler kan tilføyes i ulike punkter innenfor en aktivitet. IBM MRM omfatter et API-konfigurasjonsalternativ som en del av Activity Designer-funksjonen.
- k. **Fildeling** - Kunden og Kundens partnere kan benytte fildeling ved opplasting og deling av filer til støtte for fullførelsen av aktiviteter. Kunden kan også laste opp bildefiler som kan brukes som støtte ved tilpasningen av Kundens forekomst av IBM SaaS, og til bruk sammen med Activity Designer. Kunden og Kundens partnere får en samlet filkapasitet på inntil 750 GB.
- l. **Testing og forbedringer** - med funksjonen for testing og forbedringer kan IBM (a) samle inn og analysere anonyme sammendragsdata knyttet til Kundens bruk av IBM SaaS, (b) utarbeide rapporter, undersøkelser og analyser, samt andre arbeidsprodukter som er et resultat av denne innsamlingen og analysen (samlet kalt "Sammenfattede data"), og (c) kopiere Kundens data til en ikke-produksjonsserver i IBM SaaS-miljøet kun med formål å teste og forbedre kvaliteten på IBMs produkter, i inntil 180 dager. IBM beholder all eiendomsrett til Sammenfattede data.

2. Valgbare tjenester

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** er en løsning som gir Kunden et ekstra nivå med datasegregering med eksklusiv applikasjons- og databasebehandling og adskillelse gjennom virtuelle lokalnett.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** er en løsning som gir Kunden mulighet til å oppbevare Kundens data i et forhåndsdefinert, utvidet tidsrom. Perioden dataene skal oppbevares, kan anskaffes i enheter på ett år. Total utvidet oppbevaringstid for dataene bestemmes av antall Forekomster Kunden anskaffer av denne valgbare tjenesten, og angis i Kundens Kjøpsbevis (PoE).

3. Begrensninger for IBM SaaS

IBM SaaS omfatter ikke følgende:

- a. Tredjepartsnettsteder som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, som Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører Innhold gjennom til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS.
- b. Kunderressurser som IBM trenger for å levere IBM SaaS, inkludert uten begrensning, tilstrekkelig tilgang til Kundens systemer, informasjon, personell og ressurser, samt oppfyllelse av Kundens andre forpliktelser til støtte for Oppsettjenestene. Slike Kundens forpliktelser skal leveres IBM vederlagsfritt. IBM er ikke ansvarlig for forsinket eller manglende levering av Oppsettjenester når det skyldes at Kunden ikke i tide har oppfylt Kundens forpliktelser knyttet til Oppsettjenestene.
- c. Kundesikkerhet, siden 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.

Vedlegg B

IBM skal oppfylle følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for SaaS-løsningens tilgjengelighet. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

1. Definisjoner

- a. "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.
- b. "Krav" er et krav som Kunden har sendt til IBM i overensstemmelse med Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- c. "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.
- 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 nedetid for vedlikehold.
 - Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, osv.).
 - Problemer med Kundens applikasjoner, utstyr eller data, eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data.
 - Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten.
 - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner Kunden har levert IBM eller en tredjepart har levert IBM på Kundens vegne.
- e. "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- f. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 (definert nedenfor i punktet Teknisk støtte) for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen tjuefire (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten. Kunden må oppgi all nødvendig detaljert 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 som Kravet gjelder.
- 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. 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 IBM SaaS.

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned

| Tilgjengelighet (i løpet av en Avtalemåned) | Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder) |
|--|--|
| < 99,0 % | 2 % |
| < 97,0 % | 5 % |
| < 95,0 % | 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: 500 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

| | |
|---|---|
| 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 500 minutter Nedetid = 42.700 minutter | = 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % 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, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.