

IBM Tealeaf Customer Experience 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/slabd.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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

2. Målenheter for omkostninger

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

- Million Interaksjoner** (Million Interactions (MI)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Interaksjon er en digital interaksjon med en applikasjon registrert av IBM SaaS, på nettverksnivå (for eksempel et par med forespørsel og svar (treff eller "hit") over http eller https) eller på annen måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall MI-rettigheter for å dekke antall Interaksjoner i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- 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.
- Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert 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.

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 et kvartal (basert på et kalenderår som starter 1. januar) overskrider tre (3) ganger antall rettigheter som er oppgitt i et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument, blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i det aktuelle Kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet.

4. Pris for eksterne tjenester (konsulent tjenester)

Eksterne tjenester anskaffes under målenheten Engasjement og faktureres til prisen som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Denne Onboarding Service-tjenesten gir følgende eksterne konsulent-, produktopplærings- og konfigureringstjenester for igangsetting av Kunden i IBM Tealeaf CX on Cloud basert på tildeling av de eksternt leverte tjenestene nedenfor:

- Gir inntil 24 timer med tjenester for å hjelpe Kunden med implementering og instrumentering av Tealeaf Software Development Kit (SDK).
- Gir inntil 24 timer med opplæring vedrørende generell produktinformasjon og bruk.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service anskaffes per Engasjement med ett Engasjement per Kunde. Eksterne tjenester utløper 90 dager fra datoen IBM varsler Kunden om at Kundens tilgang til IBM SaaS er tilgjengelig, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Basic Deployment and Analytics Services gir en utvidet oppsettpakke og en løpende tjeneste for beste praksis og analyse tilgjengelig for seks (6) eller tolv (12) måneder med tjenester. Den utvidede oppsettpakken gir 112 timer med eksternt leverte implementeringstjenester, og omfatter SDK-utvidelser og -konfigurasjoner tilpasset Kundens behov for dataregistrering, SDK-optimaliseringer, avspillingskonfigurering (inntil 3 brukstilfeller), datavalidering samt en rapport med KPI-analyse for kjente problemer. De løpende tjenestene for beste praksis og analyse omfatter 16 timer per måned i Kundens periode på seks eller tolv måneder med eksternt leverte tjenester, og omfatter konfigurering av dataregistrering, datavalidering og konfigurering av rapporter, undersøkelse av kundeopplevelser og konsekvensanalyse for virksomheten.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service gir 208 timer med tjenester som kombinerer en utvidet oppsettpakke med løpende analysetjenester i seks måneder. Denne Tjenesten utløper 212 dager fra startdatoen for engasjementet, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service gir 304 timer med tjenester som kombinerer en utvidet oppsettpakke med løpende analysetjenester i tolv måneder. Denne Tjenesten utløper 395 dager fra startdatoen for engasjementet, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Standard Deployment and Analytics Services gir en utvidet oppsettpakke, en pakke for beste praksis og en løpende tjeneste for beste praksis og analyse tilgjengelig for seks (6) eller tolv (12) måneder med tjenester. Den utvidede oppsettpakken gir 112 timer med eksternt leverte implementeringstjenester, og omfatter SDK-utvidelser og -konfigurasjoner tilpasset Kundens behov for dataregistrering, SDK-optimaliseringer, avspillingskonfigurering (inntil 3 brukstilfeller), datavalidering samt en rapport med KPI-analyse for kjente problemer. Pakken for beste praksis gir 80 timer med eksternt leverte undersøkelser av kundeopplevelser og en konsekvensanalyse for virksomheten. De løpende tjenestene for beste praksis og analyse omfatter 40 timer per måned i Kundens periode på seks eller tolv måneder med eksternt leverte tjenester, og omfatter konfigurering av dataregistrering, datavalidering og konfigurering av rapporter, undersøkelse av kundeopplevelser og konsekvensanalyse for virksomheten.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service gir 432 timer med tjenester som kombinerer en utvidet oppsettpakke, en pakke for beste praksis og en løpende tjeneste for beste praksis og analyse i seks måneder. Denne Tjenesten utløper 212 dager fra startdatoen for engasjementet, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service gir 672 timer med tjenester som kombinerer en utvidet oppsettpakke, en pakke for beste praksis og en løpende tjeneste for beste praksis og analyse i tolv måneder. Denne Tjenesten utløper 395 dager fra startdatoen for engasjementet, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services gir 1.080 timer med tjenester som kombinerer en utvidet oppsettpakke, en pakke for beste praksis og en løpende tjeneste for beste praksis og analyse i 12 måneder, og AVP One-point-programmet i 12 måneder. Den utvidede oppsettpakken gir 112 timer med eksternt leverte implementeringstjenester, og omfatter SDK-utvidelser og -konfigurasjoner tilpasset Kundens behov for dataregistrering, SDK-optimaliseringer, avspillingskonfigurerings (inntil 3 brukstilfeller), datavalidering samt en rapport med KPI-analyse for kjente problemer. Pakken for beste praksis gir 80 timer med eksternt leverte undersøkelser av kundeopplevelser og en konsekvensanalyse for virksomheten. De løpende tjenestene for beste praksis og analyse omfatter 64 timer per måned i 12 måneder med eksternt leverte tjenester, og omfatter konfigurering av dataregistrering, datavalidering og konfigurering av rapporter, undersøkelse av kundeopplevelser, konsekvensanalyse for virksomheten og datatjenester. AVP One-point-programmet gir 10 timer med eksternt leverte, persontilpassede støttetjenester med en navngitt kontaktperson. Denne Tjenesten utløper 395 dager fra startdatoen for engasjementet, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Basic Ongoing 12 Months Services gir 232 timer med eksternt leverte løpende tjenester for beste praksis og analyse i 12 måneder. Løsningen omfatter en dyptgående eksternt levert helsekontroll som pågår i 40 timer, og en eksternt levert løpende tjeneste med 16 timer per måned i 12 måneder, som omfatter konfigurering av dataregistrering, datavalidering og konfigurering av rapporter, undersøkelse av kundeopplevelser og konsekvensanalyse for virksomheten. Denne Tjenesten utløper 395 dager fra startdatoen for engasjementet, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Standard Ongoing 12 Months Services gir 520 timer med eksternt leverte løpende tjenester for beste praksis og analyse i 12 måneder. Løsningen omfatter en dyptgående eksternt levert helsekontroll som pågår i 40 timer, og en eksternt levert løpende tjeneste med 40 timer per måned i 12 måneder, som omfatter konfigurering av dataregistrering, datavalidering, konfigurering av rapporter, undersøkelse av kundeopplevelser og konsekvensanalyse for virksomheten. Denne Tjenesten utløper 395 dager fra startdatoen for engasjementet, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Advanced Ongoing 12 Months Services gir 928 timer med eksternt leverte løpende tjenester for beste praksis og analyse i 12 måneder. Løsningen omfatter en dyptgående eksternt levert helsekontroll som pågår i 40 timer, eksternt levert løpende tjeneste med 40 timer per måned i 12 måneder, som omfatter konfigurering av dataregistrering, datavalidering, konfigurering av rapporter, undersøkelse av kundeopplevelser, konsekvensanalyse for virksomheten og datatjenester, og AVP One-point-programmet som gir 10 timer med eksternt leverte, persontilpassede støttetjenester med en navngitt kontaktperson. Denne Tjenesten utløper 395 dager fra startdatoen for engasjementet, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

5. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

6. Teknisk støtte

Det gis Teknisk støtte til IBM SaaS-løsningen og Aktiveringsprogramvaren, hvis dette er aktuelt, i Abonnementsperioden. I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via e-post, et online-system for støtte og telefon. 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	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: 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	Betydelig virkning på forretningsdriften: 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	Liten virkning på forretningsdriften: 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	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

7. Aktiveringsprogramvare

Denne IBM SaaS-løsningen omfatter aktiveringsprogramvare som bare skal brukes i forbindelse med Kundens bruk av IBM SaaS i avtaleperioden for IBM SaaS. Hvis aktiveringsprogramvaren inneholder eksempelkode, kan Kunden utarbeide avledede arbeider fra eksempelkoden til bruk sammen med IBM SaaS. Hvis aktiveringsprogramvaren leveres sammen med en egen lisensavtale, gjelder også betingelsene i en slik lisensavtale, som begrenset av dette punktet. Hvis det er motstrid mellom betingelsene, gjelder disse Bruksbetingelsene foran en slik medfølgende lisensavtale. Kunden er ansvarlig for å fjerne aktiveringsprogramvare ved utløp eller opphør av IBM SaaS.

8. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

Følgende er inkludert i abonnementsprisen for IBM Tealeaf CX on Cloud:

- Mulighet til å konfigurere inntil 10 Applikasjonsprofiler. En Applikasjonsprofil er en rapporteringsenhet med tilknyttede tillatelser, som kan tildeles brukerne. Vanligvis er en Applikasjonsprofil tilordnet til en enkelt applikasjon eller ett enkelt nettsted. Kunden kan kontakte IBM Tealeaf Lab Services-teamet hvis Kunden ønsker å kombinere flere applikasjoner og/eller nettsteder i en enkelt Applikasjonsprofil for rapportering.
- Den første Applikasjonsprofilen konfigureres av IBM og er tilgjengelig når IBM SaaS gjøres tilgjengelig. Hvis Kunden har behov for mer enn 10 Applikasjonsprofiler, kan Kunden sende en forespørsel til IBM Support, og antallet avtales mellom IBM og Kunden. Ekstra Applikasjonsprofiler skal ikke avslås uten rimelig grunn.
- Femti (50) Autoriserte brukere
- Tolv (12) måneder med løpende Rapporteringsdata. Rapporteringsdata er definert som måleverdier og dimensjoner knyttet til rapportene og dashbordene i IBM SaaS-løsningen.
- Sju (7) kalenderdager med løpende Registreringsdata. Registreringsdata er definert som data samlet inn fra Tealeaf SDK.

8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Gir mulighet til å anskaffe ekstra Autoriserte brukere i tillegg til de 50 som inngår i IBM Tealeaf CX on Cloud-abonnementet.

8.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension gir Kunden mulighet til å oppbevare bestemte lagrede dataelementer i en lengre periode, nemlig følgende:

- 12 ekstra måneder med løpende oppbevaring av Rapporteringsdata, totalt maksimalt 24 måneder med løpende lagring av Rapporteringsdata.

8.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension gir Kunden mulighet til å oppbevare bestemte lagrede dataelementer i en lengre periode, nemlig følgende:

- Ekstra kalenderdager med løpende oppbevaring av Registreringsdata, tilføyd i trinnvise økninger på 7 dager i tillegg til de 7 dagene som er inkludert i Tealeaf CX on Cloud-abonnementsprisen.

8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cloud Network Capture Add-On gir mulighet til å sende nettverkstrafikkdata til IBM Tealeaf CX on Cloud. Følgende er inkludert i abonnementsprisen for denne IBM SaaS-løsningen:

- 7 kalenderdager med løpende nettverksregistreringsdata.
- Passiv registreringsapplikasjon som registrerer alle forespørsler og svar for webapplikasjonen.
- Datatransportapplikasjon som behandler forespørsels- og svardata, filtrerer eller krypterer sensitive data, og ruter dataene til IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On gir Kunden mulighet til å oppbevare bestemte lagrede dataelementer i en lengre periode, nemlig følgende:

- Ekstra kalenderdager med løpende oppbevaring av nettverksregistreringsdata, tilføyd i trinnvise økninger på 7 dager i tillegg til de 7 dagene som er inkludert i Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On-abonnementsprisen.

8.7 Dataoppbevaring

Alle data lagres og fjernes basert på en løpende tidsperiode og på konseptet "først inn, først ut". Data lagres et bestemt antall dager eller måneder og fjernes deretter når angitt tidsperiode utløper. Løpende tidsperiode for dataoppbevaring starter når data begynner å flyte inn til systemet, og oppdateres daglig.

Ved å anskaffe et abonnement på IBM Tealeaf CX on Cloud får Kunden tildelt en bestemt mengde lagerplass for data basert på Kundens rettigheter for månedlig volum (MI-rettigheter). Informasjon om total og benyttet lagertildeling er tilgjengelig for Kunden i Kundens IBM Tealeaf CX on Cloud-løsning. Hvis Kunden overskrider tildelt lagerplass, må Kunden gjenopprette sin overholdelse av lagergrensen ved å rydde opp i gamle hendelser, dimensjoner og rapporter. Hvis Kunden ikke gjør dette i løpet av 30 dager, blir Kundens dataoppbevaringsperiode redusert for å oppveie det økte forbruket av lagerplass.

8.8 IBMs bruk av Kundedata

IBM kan benytte Kundedata til interne undersøkelser, testing og utvikling i et ikke-produksjonsmiljø under forutsetning av at IBM først fjerner alle kjennetegn som kan røpe Kundens identitet eller rettslig beskyttede forretningsprosesser. Kunden kan velge at Kundens data ikke skal brukes til slike ikke-produksjonsformål, ved å kontakte Technical Support på tsassupp@us.ibm.com.

8.9 Safe Harbor-overholdelse

IBM retter seg etter U.S. - EU Safe Harbor Framework slik det er angitt av det amerikanske handelsdepartementet (United States Department of Commerce) vedrørende innsamling, bruk og oppbevaring av informasjon samlet inn fra Den europeiske union. Mer informasjon om Safe Harbor og tilgang til IBMs sertifiseringserklæring finnes på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.10 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen

informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

Vedlegg A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud er en SaaS-basert analyseløsning for tradisjonelle webapplikasjoner, mobilapplikasjoner og webapplikasjoner for mobilenheter / responsive webapplikasjoner. Løsningen hjelper Kunden med å forstå og forbedre sluttbrukeropplevelsene ved å analysere atferdsproblemer fra store og komplekse datasett. Data, som omfatter applikasjonsinteraksjoner, enhetsinformasjon og brukerkontekst, blir registrert og sendt til det IBM-vertede miljøet. IBM Tealeaf CX on Cloud leveres med en rekke forhåndsdefinerte rapporter og dashbord som gjør det mulig for Kunden å benytte resultatene så godt som umiddelbart. I tillegg til de forhåndsdefinerte rapportene og dashbordene kan brukerne definere både rapporter og dashbord som oppfyller deres spesielle analysebehov.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On er en hybridskyløsning som gir Kunden mulighet til å sende sine nettverkstrafikkdata til IBM Tealeaf CX on Cloud for å oppnå høyere kundeinnsikt. Denne løsningen støtter passiv registrering av nettverkstrafikk for alle kundesesjoner og gjør det mulig for Kunden å konfigurere og evaluere hendelser som sporer nettverks- og serverfeil og overvåker ytelsesproblemer som påvirker kundeopplevelsen. Kunden kan dessuten drille ned i de enkelte sesjonene for å evaluere HTML-forespørsels- og -svardata og derved forstå den underliggende årsaken til det kundene strever med. Denne løsningen krever at Kunden installerer og vedlikeholder et lite sett med lokal infrastruktur som er nødvendig for å kunne oversende nettverkstrafikken til skymiljøet.

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 utgjør en 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. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 GMT på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 GMT på den siste dagen i måneden.
- c. **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 IBM SaaS ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll.
- d. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- e. **Krav** er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson sender til IBM i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- f. **Kunde** er en enhet som abonnerer på IBM SaaS direkte fra IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om IBM SaaS.
- g. **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:
 - 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 IBM SaaS ved hjelp av Kundens passord eller utstyr);
 - Unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
 - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- h. **Planlagt systemnedetid** er en planlagt nedetid for IBM SaaS på grunn av vedlikehold.
- i. **Servicenivå** er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- j. **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 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle IBM SaaS 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 og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorgrad 1. En slik problempost må være logget innen tjuefire (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS.

- b. Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåned som Kravet gjelder.
- c. 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.
- d. Tilgjengelighetskrediteringer er basert 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.
- e. 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.
- f. 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 %.
- g. 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.
- h. 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.
- i. **TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.**

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned

Oppnådd Servicenivå (i løpet av en Avtalemåned)	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Oppnådd Servicenivå 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 - 50 minutter med Nedetid = 43.150 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,8 % 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 en IBM-kundes brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.