

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

IBM SaaS-løsningene som er angitt i disse Bruksbetingelsene, er IaaS-løsninger (Infrastructure as a Service).

### 2. Målenheter for omkostninger

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

- a. **Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- b. **Legacy-node** (Legacy Node) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Legacy-rettigheter markedsføres ikke lenger aktivt av IBM. IBM kan imidlertid etter eget skjønn akseptere å øke Kundens eksisterende rettigheter til å bruke IBM SaaS under rettighetstypen Legacy-node. Kundens bruk av IBM SaaS under denne målenheten for omkostninger er underlagt måleverdidefinisjonen som er oppgitt i avtalen som Kunden opprinnelig anskaffet retten til å bruke den eldre IBM SaaS-versjonen under, og kun for rettighetene som er oppgitt i Kundens kjøpsbevis (PoE).

### 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.

## 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 e-post, online-fora og 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.

Følgende prioriteter gjelder for problemer som rapporteres for IBM SaaS:

Prioritet	Prioritetsdefinisjon	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
Alle andre	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften, eller at dette er et spørsmål eller en ikke-teknisk forespørsel.	Innen 4 timer	Arbeidstiden

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering, prioriteter og alvorsgrader for problemer, og andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Cloudant-kapittelet i IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

## 6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 6.1 Safe Harbor-overholdelse og beskyttelse av Personopplysninger

IBM retter seg etter U.S. – EU and U.S.-Swiss Safe Harbor Frameworks 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/>.

Hvis Kunden gjør Personopplysninger tilgjengelig for IBM SaaS, som mellom Kunden og IBM, anses Kunden som eneste behandlingsansvarlige av Personopplysningene, og Kunden utpeker IBM som databehandler for behandling (slik disse betegnelse er definert i EU-direktiv 95/46/EF) av slike Personopplysninger. IBM skal bare behandle slike Personopplysninger i den utstrekning det er nødvendig for å gjøre IBM SaaS tilgjengelig i henhold til disse Bruksbetingelsene. IBM skal så langt det er rimelig samarbeide med Kunden om å oppfylle juridiske krav til Kunden, inkludert å gi Kunden tilgang til Personopplysningene. Kunden aksepterer at IBM kan behandle Innhold som er gjort tilgjengelig for IBM SaaS, inkludert Personopplysninger, over landegrensene til IBM i USA. Hvis IBM endrer måten IBM behandler eller sikrer Personopplysninger på og en slik endring fører til at Kunden ikke lenger overholder gjeldende lovgivning om personvern, kan Kunden si opp IBM SaaS-løsningen dette gjelder, innen 30 dager etter IBMs varsel om endringen.

## **6.2 Informasjonskapsler (cookies)**

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 "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 SaaS-løsninger

Følgende basisfunksjoner er inkludert i hver av IBM SaaS-løsningene som er beskrevet nedenfor.

- Kunden får tilgang til IBM Cloudant Data Layer-programvaren, en JSON-database (JavaScript Object Notation). Programvaren omfatter mulighet til å lagre og hente data via en (1) Cloudant RESTful-API, tilgang til SDK-klient- og -mobilbiblioteker, innebygd fulltekstindeksering, multi-master-replikering og funksjoner for sanntidsanalyse via MapReduce.
- For hver Forekomst av IBM SaaS installerer og konfigurerer IBM IBM Cloudant Data Layer-programvarekomponenter på en (1) server. Hver server plasseres i en støttet IaaS-leverandørs (Infrastructure as a Service) datasenter. Kunden kan velge IaaS-leverandør og datasenterplassering fra en liste definert av IBM.
- Kunden må anskaffe minst tre (3) Forekomster per klynge. IBM konfigurerer de tilknyttede serverne i en eller flere klynger. IBM konfigurerer etter eget skjønn en eller flere belastningsfordelere for styring av systemets arbeidsbelastning.
- Kunden har tilgang til en Technical Account Manager (TAM) som hjelper til ved installerings- og konfigureringsaktiviteter. Denne støtten blir tilgjengelig for Kunden når IBM varslar Kunden om at Kundens tilgang til IBM SaaS er tilgjengelig. TAM er ikke en reservert, fulltids ressurs, men er tilgjengelig for inntil 15 timer med rådgivning.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Denne IBM SaaS-løsningen er beregnet på kunder som ønsker å evaluere IBM Cloudant Data Layer-programvaren.

I tillegg til basisfunksjonene som er beskrevet ovenfor, gjelder følgende:

- For hver Forekomst av IBM SaaS får Kunden tilgang til en (1) server som er reservert for Kundens aktiviteter, og som ikke deles med noen annen kunde.
- Maksimal Abonnementsperiode for denne løsningen er 6 måneder.
- I Abonnementsperioden kan Kunden bare bruke tjenesten til evaluering og ikke til produksjonsformål.

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

I tillegg til basisfunksjonene som er beskrevet ovenfor, gjelder følgende for denne IBM SaaS-løsningen:

- For hver Forekomst av IBM SaaS får Kunden tilgang til en (1) server som er reservert for Kundens aktiviteter, og som ikke deles med noen annen kunde.

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

I tillegg til basisfunksjonene som er beskrevet ovenfor, gjelder følgende for denne IBM SaaS-løsningen:

- For hver Forekomst av IBM SaaS får Kunden tilgang til en (1) server som er reservert for Kundens aktiviteter, og som ikke deles med noen annen kunde.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

I tillegg til basisfunksjonene som er beskrevet ovenfor, gjelder følgende for denne IBM SaaS-løsningen:

- For hver Forekomst av IBM SaaS får Kunden tilgang til en (1) server som er konfigurert som en virtuell forekomst. Denne virtuelle forekomsten deler maskinvare- og nettverksressurser med andre kunder, men den virtuelle forekomsten gjelder utelukkende for Kunden.

#### 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

I tillegg til basisfunksjonene som er beskrevet ovenfor, gjelder følgende for denne IBM SaaS-løsningen:

- For hver Forekomst av IBM SaaS får Kunden tilgang til en (1) server som er konfigurert som en virtuell forekomst. Denne virtuelle forekomsten deler maskinvare- og nettverksressurser med andre kunder, men den virtuelle forekomsten gjelder utelukkende for Kunden.

## 1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

I tillegg til basisfunksjonene som er beskrevet ovenfor, gjelder følgende for denne IBM SaaS-løsningen:

- For hver Forekomst av IBM SaaS får Kunden tilgang til en (1) server som er reservert for Kundens aktiviteter, og som ikke deles med noen annen kunde.
- Kunden får tilgang til Geospatial-programvarekomponenter som kombinerer funksjonene i GIS-systemer (Geographical Information Systems) med GeoJSON-formatet. Geospatial-funksjoner for indeksering, spørring og horisontal partisjonering (sharding) leveres gjennom samme Cloudant Restful-API.

## 1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

I tillegg til basisfunksjonene som er beskrevet ovenfor, gjelder følgende for denne IBM SaaS-løsningen:

- For hver Forekomst av IBM SaaS får Kunden tilgang til en (1) server som er konfigurert som en virtuell forekomst. Denne virtuelle forekomsten deler maskinvare- og nettverksressurser med andre kunder, men den virtuelle forekomsten gjelder utelukkende for Kunden.
- Kunden får tilgang til Geospatial-programvarekomponenter som kombinerer funksjonene i GIS-systemer (Geographical Information Systems) med GeoJSON-formatet. Geospatial-funksjoner for indeksering, spørring og horisontal partisjonering (sharding) leveres gjennom samme Cloudant Restful-API.

## 2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Spesifikasjonene for denne IBM SaaS-løsningen er definert i Kundens gamle avtale med Cloudant Inc.

## 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. **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 har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen 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. **Nødvedlikehold** er vedlikehold av IBM SaaS som midlertidig kan gi begrensning eller avbrudd i tilgjengeligheten av hele eller deler av IBM SaaS, der årsaken er sikkerhet, vedlikehold av IBM SaaS, tjenestenes interoperabilitet, beskyttelse av data, eller arbeid som er nødvendig av driftsmessige eller tekniske årsaker.
- h. **Oppetid** er tiden, målt i minutter, i en måned som IBM SaaS er tilgjengelig for Kunden slik det er tilsiktet, og der IBM SaaS svarer på hver enkelt dokumentforespørsel i løpet av 250 millisekunder ved 99. persentil for alle forespørsler ved et forespørselsvolum på 150 TPS eller lavere. Svartider måles som tid til første byte (TTFB).
- i. **Planlagt vedlikehold** er vedlikehold av IBM SaaS som IBM har planlagt for et bestemt tidspunkt. Under Planlagt vedlikehold kan det hende at IBM SaaS ikke er tilgjengelig for Kunden.
- j. **Samlet tid** er tiden, målt i minutter, i en måned.
- k. **Servicenivå** er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- l. **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.
- m. **Unntatt nedetid** er tiden, målt i minutter, i en måned som IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av en av følgende årsaker:
  - (1) Force Majeure;
  - (2) Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, utstyr eller data;
  - (3) 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);
  - (4) Unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS;
  - (5) IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne;

- (6) Planlagt vedlikehold;
- (7) Nødvedlikehold; eller
- (8) Når Amazon Web Services ("AWS") er leverandør av Infrastructure as a Service (IaaS), en regionomfattende feil hos AWS, med AWS Service Dashboard som indikator.

## 2. Varsel om vedlikehold

Ved hvert Planlagt vedlikehold som vil føre til at IBM SaaS blir utilgjengelig, blir Kundens Autoriserte kontaktperson varslet senest 1 arbeidsdag før vedlikeholdet starter.

Hvis det blir nødvendig med Nødvedlikehold, varslers IBM Kundens Autoriserte kontaktperson umiddelbart når vedlikeholdet starter.

## 3. 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 prioritet 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 prioritet 1.
- b. Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest ti (10) 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. IBM evaluerer et Krav innen ti (10) arbeidsdager etter mottaket av Kravet. IBM måler internt samlet Oppetid og Unntatt nedetid i løpet av hver Avtalemåned. 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(r) 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. 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.
- h. TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.

## 4. 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)
Større enn eller lik 99,9 %	0 %
Lik eller større enn 99 %, men mindre enn 99,9 %	10 %
Lik eller større enn 95 %, men mindre enn 99 %	25 %
Mindre enn 95 %	100 %

Oppnådd Servicenivå beregnes prosentvis på følgende måte: (a) Oppetid, dividert på (b) totalt antall minutter i en Avtalemåned minus Unntatt nedetid.

For eksempel blir beregningen for måneden mars (som inneholder totalt 44.640 minutter) med Unntatt nedetid på 3 minutter og Oppetid på 44.194 minutter som følger:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = 0,99000 \times 100 = 99 \%$$

## 5. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Betatjenester.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.