

## IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår

---

IBM Silverpop Engage

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services

- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

## 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Adgang (Access)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Adgang er retten til at bruge IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe en adgangsbillet for at kunne bruge IBM SaaS-produktet i den måleperiode, som er angivet i beviset for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Adressérbar Enhed (Addressable Device)** – er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Adressérbar Enhed er en enhed, hvorpå der er installeret en applikation, som IBM SaaS-produktet kan adressere. Hver applikationsinstallation, som IBM SaaS-produktet kan adressere, tæller som en separat Adressérbar Enhed. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Adresserbare Enheder, som IBM SaaS-produktet rapporterer om i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis på brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Applikationsforekomst (Application Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Der kræves et bevis for brugsret til Applikationsforekomst for hver forekomst af en Applikation, som er knyttet til IBM SaaS-produktet. Hvis en Applikation har flere komponenter, og hver af disse tjener et bestemt formål og/eller en bestemt brugerbasis, og hver af komponenterne kan tilknyttes eller administreres af IBM SaaS-produktet, betragtes hver komponent som en separat Applikation. Derudover betragtes hvert test-, udviklings- og produktionsmiljø for en Applikation som en separat forekomst af Applikationen, og der skal være en brugsrettighed til hvert miljø. Flere applikationsforekomster i et enkelt miljø betragtes som separate forekomster af Applikationen, og der skal være en brugsrettighed til hver forekomst. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Applikationsforekomster, som er tilknyttet IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis på brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Autoriseret Bruger (Authorized User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som – uanset måde – får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplekseringsprogram, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Digital Besked (Digital Message)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Digital Besked er en elektronisk kommunikation, som administreres eller behandles af IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Digitale Beskeder, som håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.
- Begivenhed (Event)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Brugsrettigheder til Begivenheder er baseret på antallet af forekomster af en bestemt begivenhed relateret til brugen af IBM SaaS-produktet. Brugsrettighederne gælder det specifikke IBM SaaS-produkt, og begivenhedstypen kan ikke udskiftes eller sammenlægges med andre brugsrettigheder til Begivenheder til et andet IBM SaaS-produkt eller en anden begivenhedstype. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække alle begivenheder, som opstår i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

- h. **Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i beviset på brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- i. **Omdømme-identitet (Reputation Identity)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Omdømme-identitet er en kombination af en IP-adresse (internetprotokol) og/eller et domæne, som bruges til at forbedre leveringen af e-mail. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Omdømme-identiteter, som oprettes for Kunden i IBM SaaS-produktet.
- j. **Databaserecord i Tusinder (Thousand Database Record)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Databaserecord er en samling felter i en database, som vedrører en enkelt enhed og er tilgængelig som en enkelt enhed. Hver brugsrettighed til tusind databaserecords repræsenterer tusind databaserecords. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Databaserecord i tusinder til at kunne dække det samlede antal Databaserecords, som er tilgængelige til at kunne håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis på brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

### 3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

#### 3.1 Betaling for opsætning og on demand-funktioner

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument. IBM opkræver et beløb for opsætning ved første implementering af opsætningsdelen. On demand-funktioner bliver faktureret i den måned, hvor Kunden tager funktionen i brug, og de bliver faktureret til den pris, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup og IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
Denne serviceydelse opdaterer IBM SaaS-miljøet, så det kan anvende en Omdømme-identitet ud over det antal, der leveres sammen med IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
Denne serviceydelse opdaterer IBM SaaS-miljøet, så det kan integrere én forekomst af en bestemt CRM-forekomst med én Silverpop Engage-database.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup og IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup  
Denne serviceydelse giver Kunden en ekstra Silverpop Engage-organisation (et uafhængigt miljø, som er konfigureret i Engage, normalt med det formål at tilføje en ekstra virksomhed eller division).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) Setup og IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) On Demand Setup  
Denne serviceydelse tilbyder én dag med uddannelse i Silverpop Engage. Én dag omfatter op til otte timers vejledning og praktiske øvelser (inklusive flere korte pauser og et times pause til frokost). Dagsprogrammet kan tilpasses til at dække de emner, Kunden gerne vil lære noget om. Uddannelsen foregår via webinar eller på en godkendt IBM-adresse.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup  
Denne serviceydelse tilbyder op til 15 timers produktrådgivning i form af fjernrådgivning til en ny Silverpop Engage-Kunde. Ydelsen omfatter vejledning til den første opsætning og udvidet undervisning via planlagte møder om forskellige emner, f.eks. ibrugtagning, levering/opgradering, første dataindlæsning, første mailudsendelse, out of the box-rapportering og aktivering af ekstra, avancerede Silverpop Engage-funktioner, som passer til Kundens behov. Timerne skal være brugt i løbet af de første 90 dage, efter Silverpop-miljøet er sat op.

- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
- Denne serviceydelse tilbyder op til 30 timers produktrådgivning i form af fjernrådgivning til en ny Silverpop Engage-Kunde. Ydelsen omfatter vejledning til den første opsætning og udvidet træning via planlagte møder om forskellige emner, f.eks.: Ibrugtagning, levering/opgradering, første dataindlæsning, første mailudsendelse, out of the box-rapportering og aktivering af ekstra, avancerede Silverpop Engage-funktioner, som passer til Kundens behov. Timerne skal være brugt i løbet af de første 90 dage, efter Silverpop-miljøet er sat op.
- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
- Denne serviceydelse tilbyder op til 300 timers fjernleveret rådgivning til produkter og rådgivning af teknisk karakter, vejledning om best practice-løsninger samt vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage-løsningen. Det inkluderer opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden. Derudover tilbyder denne serviceydelse også op til 50 timers fjernadministrerede serviceydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne af Kunden. Standardbehandlingstiden i Silverpop for administrerede serviceydelser er 5 arbejdsdage for en enkelt standard-mailudsendelse. Nogle aktiviteter kan kræve en længere produktionscyklus. Serviceydelsen skal benyttes senest 12 måneder efter anskaffelsen.
- h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
- Denne serviceydelse tilbyder op til 150 timers fjernleveret rådgivning om produkter og rådgivning af teknisk karakter, vejledning om best practice-løsninger samt vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage. Det inkluderer opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden. Derudover tilbyder denne serviceydelse også op til 250 timers fjernadministrerede serviceydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne af Kunden. Standardbehandlingstiden i Silverpop for administrerede serviceydelser er 5 arbejdsdage for en enkelt standard-mailudsendelse. Nogle aktiviteter kan kræve en længere produktionscyklus. Serviceydelsen skal benyttes senest 12 måneder efter anskaffelsen.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- Denne serviceydelse tilbyder op til 75 timers fjernleveret rådgivning om produkter og rådgivning af teknisk karakter, vejledning om best practice-løsninger samt vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage. Det inkluderer opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden. Serviceydelsen skal benyttes senest 6 måneder efter anskaffelsen.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver
- Denne serviceydelse tilbyder op til 175 timers fjernleveret rådgivning om produkter og rådgivning af teknisk karakter, vejledning om best practice-løsninger samt vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage. Det inkluderer opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden. Serviceydelsen skal benyttes senest 12 måneder efter anskaffelsen.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold
- Denne serviceydelse tilbyder op til 300 timers fjernleveret rådgivning om produkter og rådgivning af teknisk karakter, vejledning om best practice-løsninger samt vejledning i anbefalet brug af IBM Silverpop Engage. Det inkluderer opdagelse, udvikling af projekt- og ressourceplan, rådgivning, integreringsplanlægning og -design, dokumentation og projektstyring ifølge aftale med Kunden. Serviceydelsen skal benyttes senest 12 måneder efter anskaffelsen.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- Denne serviceydelse tilbyder op til 50 timers administrerede serviceydelser, leveret som fjernydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne af Kunden. Standardbehandlingstiden i Silverpop for administrerede serviceydelser er 5 arbejdsdage for en enkelt standard-mailudsendelse. Nogle aktiviteter kan kræve en længere produktionscyklus. Serviceydelsen skal benyttes senest 6 måneder efter anskaffelsen.

- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver  
Denne serviceydelse tilbyder op til 150 timers administrerede serviceydelser, leveret som fjernydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne af Kunden. Standardbehandlingstiden i Silverpop for administrerede serviceydelser er 5 arbejdsdage for en enkelt standard-mailudsendelse. Nogle aktiviteter kan kræve en længere produktionscyklus. Serviceydelsen skal benyttes senest 12 måneder efter anskaffelsen.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold  
Denne serviceydelse tilbyder op til 250 timers administrerede serviceydelser, leveret som fjernydelser, herunder import af lister og sendte mail, segmenteringsadministration, oprettelse af score-modeller, klargøring/konfiguration af aktiver, kampagneimplementering, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne af Kunden. Standardbehandlingstiden i Silverpop for administrerede serviceydelser er 5 arbejdsdage for en enkelt standard-mailudsendelse. Nogle aktiviteter kan kræve en længere produktionscyklus. Serviceydelsen skal benyttes senest 12 måneder efter anskaffelsen.
- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup og IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
Denne serviceydelse tilbyder op til 35 timers administrerede serviceydelser, leveret som fjernydelser, i en 30-dages periode for at gennemføre opgradering af en enkelt IP-adresse, som anvendes af IBM Silverpop Engage. Serviceydelsen omfatter op til to ikke-centrale, ikke-tidsfølsomme e-mail med omdømmeopbyggende formål (HTML-parat e-mailindhold er nødvendigt). Serviceydelsen garanterer ikke hvidlistning eller en vellykket IP-opgradering, da det afhænger af flere eksterne faktorer.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services  
Denne serviceydelse giver op til 15 timers fjernleveret produktrådgivning, herunder: Registrering af mobilkonto, uddannelse i mobilfunktioner til marketingmedarbejdere, op til én times implementeringsuddannelse til udviklere, spørgsmål og svar vedrørende e-mail-, telefon- eller mødebaserede produkter. Serviceydelsen skal benyttes senest 90 dage efter anskaffelsen.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services  
Denne serviceydelse tilbyder en kombination af følgende: Op til 20 timers spørgsmål og svar via e-mail eller telefon, en første testcyklus for implementering af accept af push-adviseringer på to vilkårlige, indbyggede applikationer ved brug af Android- eller iOS-adviseringsydelser, op til én times konsoluddannelse via fjernadgang til markedsføringsfolk og implementeringsuddannelse til udviklere. Serviceydelsen skal benyttes senest 90 dage efter anskaffelsen.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services  
Denne serviceydelse tilbyder en kombination af følgende: Op til 30 timers spørgsmål og svar via e-mail eller telefon, valgfri ugentlige møder af 30 minutters varighed, en første testcyklus for implementering af accept af push-adviseringer på fire vilkårlige, indbyggede applikationer ved brug af Android- eller iOS-adviseringsydelser, op til to timers serviceydelser med hensyn til strategi for push-adviseringskampagner, support af op til én softwareintegrering med IBM- eller tredjepartssoftware, som er kompatibel med IBM Silverpop Engage Mobile. Serviceydelsen skal benyttes senest 90 dage efter anskaffelsen.

### **3.2 Betaling for del af måned**

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

### **3.3 Betaling for merforbrug**

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

Ved et IBM SaaS-produkt med en betalingsmåling af typen Digital Besked fakturerer IBM Kunden – baseret på den valgte faktureringshyppighed – for det antal brugsrettigheder til Digitale Beskeder, som Kunden bestiller. Den faktiske brug måles, og hvis Kunden har brugt flere beskeder end det tilladte antal – samlet set for en måleperiode på op til 12 måneder i Abonnementsperioden – faktureres Kunden for merforbruget.

Kunden faktureres bagud for merforbruget hver måned til den pris, der er angivet i beviset for brugsret, når først den samlede total er nået. Sådant merforbrug skal betales i tillæg til den månedlige basisbetaling.

Hvis Abonnementsperioden er på mere end 12 måneder, baseres det samlede, totale antal brugsrettigheder på 12 månedlige måleperioder. Den samlede total nulstilles efter den 12. månedlige måleperiode. Betaling for merforbrug for de næste 12 månedlige måleperioder forfalder først, når den faktiske brug af beskeder overstiger det samlede antal beskeder, Kunden samlet set har brugsret til for de 12 månedlige måleperioder.

For Kunder, som gør brug af opgraderingsydelser, behandles hver opgraderingsperiode på samme måde som abonnementsperioden, og den er underlagt samme principper.

Hvis en Abonnementsperiode er på mindre end 12 måneder, eller der resterer under 12 månedlige perioder i Abonnementsperioden, indgår det resterende antal månedlige brugsrettigheder i et abonnement i det samlede antal beskeder, Kunden har brugsret til.

a. Eksempel 1:

Kunden har en Abonnementsperiode på 12 måneder og har anskaffet én million Digitale Beskeder pr. måned. Hvis Kunden sender mere end 12 millioner Digitale Beskeder inden udgangen af den 12-måneders Abonnementsperiode, bliver Kunden faktureret den følgende måned for det ekstra antal, og al brug i de efterfølgende måneder faktureres bagud indtil udgangen af Abonnementsperioden.

b. Eksempel 2:

Kunden har en Abonnementsperiode på tre år og har anskaffet én million Digitale Beskeder pr. måned. Hvis Kunden sender mere end 12 millioner beskeder inden udgangen af den første 12-måneders periode, bliver Kunden den efterfølgende måned faktureret for det ekstra antal og for al brug til udgangen af denne 12-måneders periode. Antallet af brugte beskeder bliver nulstillet ved udgangen af hver 12-måneders periode. Hvis Kunden sender mere end 12 millioner Digitale Beskeder inden udgangen af den næste 12-måneders periode, bliver Kunden faktureret den følgende måned for det ekstra antal, og al brug i de efterfølgende måneder faktureres bagud, indtil antallet nulstilles, eller den tilbageværende Abonnementsperiode udløber.

## **4. Abonnement på Ongoing Services**

### **4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services**

Denne serviceydelse henvender sig til selvbetjeningskunder på markeder i vækst eller i mellemstore virksomheder, som ønsker at etablere solide grundlæggende principper og en solid praksis. Dette er et 12-måneders program i samarbejde med en Silverpop-konsulent. Det er ikke beregnet til projektbaseret arbejde, men til løbende, struktureret vejledning fra en Silverpop-konsulent. Serviceydelsen må ikke overstige fire timer pr. måned.

### **4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services**

Denne serviceydelse henvender sig til selvbetjeningskunder på markeder i vækst eller i mellemstore virksomheder, som ønsker at styrke deres muligheder og ekspertise inden for markedsføring via e-mail. Dette er et 12-måneders program i samarbejde med en Silverpop-konsulent. Det er ikke beregnet til projektbaseret arbejde, men til løbende, struktureret vejledning og undervisning fra en Silverpop-konsulent. Serviceydelsen må ikke overstige syv timer pr. måned.

### **4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services**

Denne serviceydelse leveres af en Silverpop-konsulent for at vejlede samarbejdspartnere. Formålet er at give produktvejledning, som vil gøre det hurtigere at tage funktioner og metoder til automatisering af markedsføringen i brug. Ydelsen består af en 12-måneders program, som inkluderer timer, der er tildelt til at hjælpe samarbejdspartnere med Kundeprojekter. Det er ikke beregnet til projektbaseret arbejde, men til løbende, struktureret vejledning og undervisning fra en Silverpop-konsulent. Serviceydelsen må ikke overstige 12 timer pr. år.

### **4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services**

Denne serviceydelse tilbyder op til 15 timers (i alt pr. år) spørgsmål og svar via e-mail eller telefon.

#### **4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services**

Denne serviceydelse tilbyder en kombination af følgende: op til 30 timers spørgsmål og svar (i alt pr. år) via e-mail og telefon, op til to testcykluser pr. år af implementering af accept af push-adviseringer, op til fem timers vejledning (i alt pr. år) i brug af konsol og generel push-strategi.

#### **4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services**

Denne serviceydelse tilbyder en kombination af følgende: Op til 40 timers spørgsmål og svar (i alt pr. år) via e-mail eller telefon, op til fire testcykluser pr. år af implementering af accept af push-adviseringer, prioriteret reaktion på problemrapporteringer, op til to timers (i alt pr. år) support med rådgivning om sæsonmæssig markedsføring, op til 10 timers vejledning (i alt pr. år) i brug af konsol og generel push-strategi, valgfri ugentlige 30-minutters møder til håndtering af KPI og lang- og kortsigtede mål for applikationer/push-advisering.

### **5. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden**

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver en af følgende muligheder:

#### **5.1 Automatisk fornyelse**

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

#### **5.2 Fornyelse påkrævet**

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS-produktet ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS-produktet ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS-produktet fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS-produktet efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

### **6. Teknisk support**

Der ydes teknisk support til IBM SaaS-produktet og Aktiveringssoftwaren i Abonnementsperioden. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Der er oplysninger om teknisk support, definition af klassificeringsniveauer og link til fremsendelse af supportanmodninger vedrørende IBM Silverpop Engage på følgende adresse:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

### **7. Tillægsvilkår for IBM SaaS**

#### **7.1 Aktiveringssoftware**

Dette IBM SaaS-produkt kan indeholde Aktiveringssoftware fra IBM eller en tredjepartsleverandør. Hvis Kunden downloader eller installerer Aktiveringssoftware, erklærer Kunden sig indforstået med ikke at bruge Aktiveringssoftwaren til andet end at muliggøre Kundens adgang til og brug af IBM SaaS-produktet. Hvis der henvises til en separat licensaftale, f.eks. IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs (kaldet ILAN) eller en anden IBM- eller tredjepartslicensaftale, sammen med Aktiveringssoftwaren på installerings- eller downloadningstidspunktet, er brugen af Aktiveringssoftwaren underlagt den separate aftale. Ved at acceptere nærværende Vilkår for brug eller ved at downloade, installere eller bruge Aktiveringssoftwaren erklærer Kunden sig indforstået med at have accepteret sådanne vilkår.

#### **7.2 Overholdelse af Safe Harbor-principperne og EU-databeskyttelse**

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA og USA og Schweiz, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe er afhængig af eller indeholder tredjepartsteknologi fra Scribe.Scribes Safe Harbor-certificeringsstatus kan ses på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In er afhængig af eller indeholder tredjepartsteknologi fra Janrain. Janrains Safe Harbor-certificeringsstatus kan ses på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Hvis Kunden gør Personoplysninger tilgængelige for IBM SaaS-produktet, betragtes Kunden – mellem Kunden og IBM – som fuldt dataansvarlig for Personoplysninger, og Kunden udpeger IBM som databehandler til at behandle Personoplysningerne (som disse udtryk er defineret som henholdsvis "registeransvarlig" og "registerfører" i EU-direktiv 95/46/EF). IBM behandler kun sådanne Personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at gøre IBM SaaS-produktet tilgængelig i overensstemmelse med disse Vilkår for brug. IBM skal i rimeligt omfang samarbejde med Kunden med hensyn til sin opfyldelse af de lovgivningsmæssige krav, herunder give Kunden adgang til Personoplysninger. Kunden giver samtykke til, at IBM må behandle Indhold, der stilles til rådighed for IBM SaaS-produktet, herunder Personoplysninger, på tværs af landegrænser til IBM i USA. Hvis IBM ændrer den måde, IBM behandler eller sikrer Personoplysninger, og ændringen betyder, at Kunden ikke længere opfylder den relevante persondatalovgivning, kan Kunden opsige det relevante IBM SaaS-produkt, senest 30 dage efter at IBM har givet meddelelse om ændringen.

### **7.3 Dataindsamling**

Kunden er indforstået med: (i) at levere et klart og tydeligt link til Kundens vilkår for brug af websted og regler for beskyttelse af personoplysninger, herunder et link til IBM's (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) og Kundens regler for indsamling og brug af data, (ii) at meddele, når cookies og clear gif/web beacons bliver placeret på den besøgendes computer af IBM på Kundens vegne sammen med en forklaring på formålet med og anvendelsen af teknologien og (iii) i det omfang loven foreskriver, at indhente tilsagn fra de besøgende på webstedet, inden Kunden eller IBM på Kundens vegne placerer cookies og clear gif/web beacons på udstyr, der tilhører den besøgende på webstedet.

Kunden er opmærksom på og accepterer, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier kan indsamle personlige informationer fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS-produktet med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller skræddersy kommunikationen mellem Kunden og IBM. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personlige oplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

### **7.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)**

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokaltet ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

### **7.5 Distributionslister**

Kunden må ikke sammen med IBM SaaS-produktet benytte distributionslister, som indeholder personer, der ikke har givet tilladelse til at blive inkluderet på sådanne lister, hvor de vil modtage mail-kommunikation specifikt fra Kunden, medmindre Kunden har en eksisterende forretningsrelation eller personlig relation med personerne. Kunden skal inkludere en gyldig fravælgelsesmekanisme i hver meddelelse.

### **7.6 Intet videresalg**

Kundens ret til at benytte IBM SaaS-produktet gælder kun Kunden. Kunden må ikke videresælge IBM SaaS-produktet eller give tredjepart (udover medarbejdere eller kontraktansatte, som arbejder på vegne af Kunden) adgang til IBM SaaS-produktet uden forudgående, skriftlig godkendelse fra IBM.

### **7.7 Dataopbevaring**

Bestemte dataelementer i IBM SaaS-produktet skal være tilgængelige i IBM SaaS-produktet som følger: E-mailmeddelelser og -indhold, ubrugte eller inaktive databaser og skabeloner – 450 dage; websporing af kendte besøgende – 180 dage; websporing af anonyme besøgende – 30 dage; og Universal Behaviors – 180 dage (Dataopbevaringsperioden). Dataelementerne kan blive fjernet fra IBM's netværk og systemer,



når Dataopbevaringsperioden er udløbet, og IBM kan – under alle omstændigheder – destruere alle kopier af disse dataelementer og eventuelle andre relaterede kundedata 30 dage efter Abonnementsperiodens ophør eller udløb. Kunden skal opbevare sikkerhedskopier af alt indhold, der leveres til brug i forbindelse med IBM SaaS-produktet.

## **7.8 Bemærkninger om tredjepartskode**

IBM SaaS-produktet inkluderer følgende software, som ikke må bruges i ond hensigt: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson og packtag.

## Bilag A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage er en cloudbaseret, digital marketingplatform, som understøtter markedsføring ad flere kanaler og administration af kundeemner. Silverpop Engage benytter kundedata og data om individuel adfærd indsamlet fra en række kilder til – på Kundens vegne – at informere om og styre tilpasset interaktion i realtid.

Et IBM Silverpop Engage-abonnement tilbyder følgende faciliteter:

- Oprettelse og levering af meddelelser: En webbaseret redigeringsfunktion gør det muligt for brugerne af oprette og redigere meddelelsesindhold og giver peg-og-klik-adgang til sporing af link, tilpasning og dynamisk indhold.
- Udvidet segmentering: Segmenteringsfaciliteterne giver brugerne mulighed for at udvælge kontaktpersoner på basis af deres adfærd, profil eller præferencedata.
- Meddelelser ad flere kanaler: Brugerne kan sende integrerede kampagnemeddelelser på tværs af flere kanaler, inklusive e-mail, sociale medier, internettet og mobilt udstyr. Silverpop Engage inkluderer faciliteter, der kan hjælpe med at sikre, at kundekontaktpunkter er integrerede, så de giver en ensartet og tilpasset oplevelse.
- Automatiserede kampagner: Brug en visuel kampagnebyggefunktion til at oprette marketingprogrammer, fra enkle drip-kampagner til kampagner med flere komplekse kontaktpunkter. Send automatiserede meddelelser, når et kundeemne bevæger sig gennem systemet eller udfører en bestemt handling som følge af nurture-kampagner baseret på det enkelte kundeemnes individuelle handling.
- Udarbejdelse af scorer: Ranglist kunder og mulige kunder på basis af købskriterier, demografi og adfærd, f.eks. webstedbesøg, afsendelse af formularer og meddelelseskommunikation eller på tidsbaserede komponenter, herunder nyhed og hyppighed. Når kontaktpersonerne når en vis score, ruter automatiserede marketingfaciliteter dem til relevant opfølgning.
- Websporing: Overvåg, hvordan kontaktpersoner kommunikerer med Kunden online, f.eks. via beregnere, livechat og knapper i sociale medier, og brug derefter denne adfærd til at flytte en kontaktperson til et marketingprogram eller til en scoremodel for adfærd.
- Startsider og webformularer: Udform og publicér startsider og webformularer, som indsamler informationer fra forespørgsler, der kan udnyttes til at oprette tilpassede sider.
- Rapportering: Mere end 80 rapporter, der kan tilpasses, er tilgængelige. Rapporterne dækker forskellige marketingkanaler, inklusive e-mailkampagner, kampagner via sociale medier og mobilt udstyr.
- Relationstabeller: Opbevar flere linjer med data om køb, deltagelse i arrangementer og aktiviteter, og tilknyt dataene til en enkelt record – det giver et helhedsbillede af kunden. Dataene kan benyttes til forespørgsler og segmentering, dynamisk indhold og til at tilpasse meddelelser.
- B2B – administration af kundeemner: Administrér og tildel scorer til kundeemner, brug automatisering til at "pleje" dem hele vejen gennem pipeline, og maksimér Kundens markedsføringsindsats.
- Sociale medier: Organisationer kan dele meddelelser, der er brugt i e-mailmarketingkampagner, på sociale netværkssider og udarbejde detaljerede rapporter om resultaterne, lægge indlæg ud eller planlægge indlæg, som falder sammen med e-mailudsendelserne, og indsætte et link til et webside med henblik på videresendelse til en ven, eller inkludere en formular af typen "Videresend til en ven" i selve meddelelsens brødtekst.
- API'er (Application Programming Interface): Silverpop Engage API Suite er tilgængelig via REST-, SOAP- og XML-protokoller og benytter standardwebprotokoller (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) og -filformater (XML, CSV, TSV, PSV). Forespørgsler og svar i realtid håndteres via HTTP/HTTPS, og data i batch håndteres via FTP/FTPS.

Et abonnement på Silverpop Engage inkluderer fem (5) afsendelsesdomæner, ét (1) kundetilpasset værtsdomæne og op til ti (10) miljøer. Kunder, som har aftaler om at sende mere end tre millioner e-mailbeskeder pr. år, kan modtage en dedikeret IP-adresse (internet protocol).

## 2. Valgfri faciliteter

Valgfri faciliteter kan anskaffes mod betaling:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**

Giver mulighed for at levere kundetilpassede en-til-en-transaktionsmeddelelser i realtid, som er genereret af udløsende faktorer (trigger) i e-mail, webformularer, på startsider eller via telesalg. Silverpop Engage Transact er en dedikeret afsendelsesarkitektur, der er beregnet specifikt på de helt særegne behov i transaktionsmeddelelser eller udløste meddelelser, f.eks. kvitteringer, beskeder, advarsler eller rejseplaner. Den kan tilknyttes et internt system, som aktuelt udløser beskeder. Sammen med produktet får Kunden en IP-adresse og et tilpasset domæne, sporing af link og meddelelseslevering, administration af retur- og svarmeddelelser og sporing af distribution af meddelelser, aktivitet og leveringsmålinger.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**

Tilbyder funktioner til understøttelse af brugen af valideringskode som sekundært logonkrav – i tilgift til kombinationen af brugernavn/kodeord – ved adgang til en Silverpop Engage-konto via en webbrowser.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**

Giver en virksomhed mulighed for at udarbejde webformularer, der tilbyder en funktion til registrering af social identitet i stedet for manuel udfyldelse af felter i formularen. Social Sign-In er afhængig af eller indeholder tredjepartsteknologi fra Janrain. Brugen af Social Sign-in-teknologien er underlagt vilkårene for og tilgængeligheden af de respektive sociale netværk, som brugerne får adgang til via Social Sign-In og den underliggende Janrain-teknologi.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**

Gør det muligt for Kunderne at måle generel indbokslevering til store udbydere af internetydelser (ISP'er) og indboksudbydere på tværs af flere regioner.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**

Tilbyder integrering på begivenhedsniveau mellem Silverpop Engage og andre teknologiapplikationer. Adfærdsbegivenheder og data, som er indsamlet fra disse applikationer, kan opbevares i Silverpop Engage og benyttes af f.eks. programmer, score-funktioner og forespørgsler. Inkluderet er understøttede integreringer med eksisterende IBM-produkter, tre datastrømme til yderligere integreringer og 180 dages dataopbevaring.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**

Tilbyder yderligere 180 dages opbevaring af begivenhedsdata for IBM Silverpop Universal Behaviors. Dette er en tillægsfunktion til IBM Silverpop Universal Behaviors, som henvender sig til Kunder, der har brug for mere datastorage end standarden på 180 dage for Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**

Leverer en ekstra datastrøm til IBM Silverpop Universal Behaviors. Dette er til Kunder, som har brug for en ekstra datastrøm ud over de ubegrænsede, integrerede IBM-produktdatastrømme og de tre ekstra tredjepartsdatastrømme eller tilpassede datastrømme, som er tilgængelige via basislicensen til IBM Silverpop Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**

Tilbyder integrering på systemniveau mellem Silverpop Engage og Kundens egen mobilapplikation. Integreringen betyder, at data, der indsamles fra mobilapplikationen, kan opbevares i Silverpop Engage og tilgås/benyttes af Engage-funktioner, f.eks. programmer og forespørgsler, og at data fra Silverpop Engage kan benyttes i mobilapplikationen.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**

Tilbyder integrering mellem Silverpop Engage (én Org) og et af følgende webanalyzesystemer: IBM Digital Analytics eller Adobe Omniture.

- IBM Silverpop WebEx Integration  
Tilbyder Engage-produktfunktionalitet til brug sammen med én forekomst af Cisco WebEx. Denne integrering importerer dagligt sessions- og profildata for deltagere til en Silverpop Engage-relationstabel. Kunden skal anskaffe WebEx-licensen separat.
- IBM Silverpop Citrix Integration  
Tilbyder Engage-produktfunktionalitet til brug sammen med én forekomst af Citrix GoToWebinar-, GoToMeeting' eller GoToTraining-produkter. Denne integrering importerer dagligt sessions- og profildata for deltagere til en Silverpop Engage-relationstabel. Kunden skal anskaffe Citrix-licensen separat.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration  
Muliggør rutning af relevante transaktions-email, som er genereret af en Magento-forekomst, via Silverpop Transact-produktets serviceydelse til behandling af transaktions-email. Det kræver også en licens til Magento, som Kunden skal anskaffe separat fra leverandøren.
- IBM Silverpop CRM Integration  
Gør det muligt for Kunden at oprette datasynkronisering mellem visse kommercielt tilgængelige CRM-systemer (customer relationship management), f.eks. Salesforce.com eller Microsoft Dynamics CRM, og Silverpop Engage. Integrering er begrænset til én CRM-systemforekomst og én Silverpop Engage-database. Dette produkt inkluderer ikke integrering med Scribe. Hvis der er brug for den type integrering, skal kunden benytte IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
Gør det muligt for Kunden at oprette datasynkronisering mellem visse kommercielt tilgængelige CRM-systemer (customer relationship management) og Silverpop Engage. Integrering er begrænset til én CRM-systemforekomst og én Silverpop Engage-database. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe er afhængig af eller indeholder tredjepartsteknologi fra Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address  
Prisen på en ekstra IP-adresse.
- IBM Silverpop Email Insights  
Giver brugerne mulighed for at få vist, hvordan mailudsendelser vil se ud på forskellige e-mailklienter (herunder for eksempel Gmail, Outlook, iPhone og Android), spore brug af e-mailklient på tværs af mailinglister, hvilket hjælper med til at optimere e-mailprogrammer baseret på de specifikke enheder og e-mailklienter, som kunderne bruger, fastslå, hvad der er den enkelte e-mailmodtagers foretrukne enhed og sende målrettet indhold baseret på den foretrukne enhed samt automatisk opdatere records på modtagerniveau med flere data, f.eks. geografisk placering, gennemsnitlig tid brugt på e-mailbeskeder og foretrukken e-mailklient eller enhed. Det bliver registreret (email open), hver gang en e-mailmodtager modtager en mail fra Kunden og åbner e-mailen. Det bliver registreret (email preview), hver gang Kunden sender en e-mailskabelon i forbindelse med denne funktion til forhåndsvisning. Email Insights inkluderer teknologikomponenter fra Litmus.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
Indeholder op til 10 forhåndsvisninger af e-mail og 10.000 åbninger af e-mail pr. måned.
  - Silverpop Email Insights – Silver  
Indeholder op til 50 forhåndsvisninger af e-mail og 200.000 åbninger af e-mail pr. måned.
  - Silverpop Email Insights – Gold  
Indeholder op til 500 forhåndsvisninger af e-mail og 2.000.000 åbninger af e-mail pr. måned.
  - Silverpop Email Insights – Platinum  
Indeholder op til 1.000 forhåndsvisninger af e-mail og 5.000.000 åbninger af e-mail pr. måned.
- Hvis Kunden får behov for flere forhåndsvisninger eller e-mailåbninger end det antal, der er inkluderet i den købte pakke, kan Kunden øge det tilladte antal ved at købe **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** eller **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**.

- IBM Silverpop Engage Mobile

Gør det muligt for Kunden at indsamle data fra sine smartphone-applikationer og sende push-adviseringer (f.eks. til iPhone, iPad og Android). Funktionaliteten giver mulighed for at sende tilpassede push-adviseringer med handlinger, som øger engagementet via Kundens smartphone-applikation. Der bliver leveret et SDK, som gør det muligt for applikationen at sende push-adviseringer samt registrere enheden og sende begivenheder til Silverpop.

## Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om tilgængelige serviceniveauer (kaldet SLA) i forbindelse med IBM SaaS-produktet. Kunden er indforstået med, at denne SLA ikke udgør en garanti.

### 1. Definitioner

- a. **Applikationsnedetid** – betyder den tidsperiode, hvor brugere af de dele af applikationsgrænsefladen, som IBM står som vært for, ikke kan bruge alle dele af den Serviceydelse, som de har de relevante tilladelser til at bruge. For at tydeliggøre udtrykket er der ikke tale om "Nedetid", hvis en bruger kan anvende en del af den Serviceydelse, som brugeren har de relevante tilladelser til at bruge.
- b. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- c. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i løbetiden, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- d. **Krav** – betyder et krav, som Kunden har sendt til IBM i henhold til vilkårene i SLA, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- e. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på Serviceydelsen.
- f. **Nedetid** – betyder Applikationsnedetid og/eller Nedetid mht. Databehandling. Nedetid inkluderer også en periode, hvor IBM SaaS-produktet ikke kan sende eller modtage data via databehandlingselementerne i IBM SaaS-produktet. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
  - (1) Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
  - (2) Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud, nødvedligeholdelse og handlinger eller manglende handlinger fra en internet- eller telekommunikationsudbyders side.
  - (3) Problemer med en Kundes applikationer, udstyr eller data eller med tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
  - (4) Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Serviceydelsen.
  - (5) IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som en tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.
- g. **Nedetid mht. Databehandling** – betyder en periode, hvor Serviceydelsen ikke kan indsamle data via elementerne til behandling af data i Serviceydelsen.
- h. **Serviceniveau** – betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne SLA.
- i. **Serviceydelse** – betyder det IBM SaaS-produkt, som denne SLA gælder for.

### 2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) (som defineret nedenfor i afsnittet Teknisk support) for hver Begivenhed hos IBM's tekniske helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af Servicen. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer, at der er indtruffet en Begivenhed med Applikationsnedetid og en Begivenhed med Nedetid mht. Behandling

af Data samtidigt, så behandler IBM de overlappende nedetidsperioder som en enkelt nedetidsperiode, og ikke som to separate nedetidsperioder. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.

- d. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 20 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden årligt betaler IBM for Serviceydelsen.

### 3. Serviceniveauer

IBM SaaS-tilgængelighed i en Kontraheret Måned

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Under 97,000 %	20 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 50 minutters Nedetid = 43.150 minutter	= 2 % Availability Credit for et Opnået Serviceniveau på 99,884 %.
43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage	

### 4. Andre oplysninger om denne SLA

Denne SLA gælder kun IBM's Kunder og gælder ikke krav, som fremsættes af brugere, gæster eller deltagere eller inviterede, som benytter Serviceydelsen, eller de beta- eller prøveserviceydelser, som IBM stiller til rådighed. Denne SLA gælder kun de Serviceydelser, som anvendes i produktionsmiljøer. Den gælder ikke ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.