



# IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud

---

IBM Silverpop Engage

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 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. Målenheter for omkostninger

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

- Tilgang** (Access) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Tilgang gir rett til å bruke IBM SaaS. Kunden må anskaffe en enkelt Tilgang-rettighet for å kunne bruke IBM SaaS i måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Adresserbar enhet** (Addressable Device) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Adresserbar enhet er en enhet der en applikasjon er installert, som er adresserbar med IBM SaaS. Hver applikasjonsinstallasjon som er adresserbar med IBM SaaS, teller som en separat Adresserbar enhet. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Adresserbare enheter som rapporteres av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Applikasjonsforekomst** (Application Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Det kreves en Applikasjonsforekomst-rettighet for hver forekomst av en Applikasjon som er koblet til IBM SaaS. Hvis en Applikasjon har flere komponenter som hver tjener et særskilt formål og/eller brukerbase, og som hver kan kobles til eller administreres av IBM SaaS, anses hver slik komponent som en separat Applikasjon. Dessuten anses hvert test-, utviklings-, opprioriterings- og produksjonsmiljø for en Applikasjon som en separat forekomst av Applikasjonen, og må ha en rettighet. Flere Applikasjonsforekomster i ett enkelt miljø anses også som egne forekomster av Applikasjonen, og hver forekomst må ha en rettighet. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Applikasjonsforekomster som er koblet til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- 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.
- Digital melding** (Digital Message) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Digital melding er en elektronisk kommunikasjon som administreres eller behandles av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Digitale meldinger som administreres eller behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.
- Hendelse** (Event) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Hendelsesrettigheter er basert på antall forekomster av en bestemt hendelse knyttet til bruk av IBM SaaS. Hendelsesrettigheter er spesifikke for IBM SaaS, og hendelsestypen kan ikke byttes ut, utveksles eller aggregeres med andre hendelsesrettigheter for en annen IBM SaaS eller annen hendelsestype. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hver hendelse som skjer i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kjøpsbeviset (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Omdømmeidentitet** (Reputation Identity) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Omdømmeidentitet er en kombinasjon av en IP-adresse og/eller et Domene brukt for å forbedre leveringsdyktighet av e-poster. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Omdømmeidentiteter som opprettes for Kunden i IBM SaaS.

- j. **Tusen databaseposter** (Thousand Database Record) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Databasepost er samlingen av felt i en database som er knyttet til en enkelt enhet og er tilgjengelig som en enkelt enhet. Hver Tusen databaseposter-rettighet representerer Tusen databaseposter. Det må anskaffes tilstrekkelige antall Tusen databaseposter-rettigheter for å dekke totalt antall Databaseposter som er tilgjengelige for å behandles av 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 Priser for oppsett og on-demand-alternativer

Oppsettkostnader fremkommer i et Transaksjonsdokument. IBM skal fakturere et beløp for oppsett ved oppstart av Set-up-delen. On-demand-alternativer blir fakturert i den måneden on-demand-alternativet benyttes av Kunden, til prisen som er angitt i Transaksjonsdokumentet.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup og IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
Denne tjenesten oppdaterer IBM SaaS-miljøet for bruk av en Omdømmeidentitet i tillegg til antallet som er inkludert i IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
Denne tjenesten oppdaterer IBM SaaS-miljøet for integrering av en enkelt forekomst av en bestemt CRM-forekomst med en enkelt Silverpop Engage-database.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup og IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup  
Denne tjenesten gir Kunden en ekstra Silverpop Engage-organisasjon (et uavhengig miljø konfigurert i Engage, vanligvis for å tilføye et selskap eller en divisjon).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup og IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup  
Denne tjenesten gir en dag med opplæring i Silverpop Engage. En dag omfatter inntil åtte timer med instruksjoner og øvelser (med flere korte pauser og en 1-times pause for lunsj). Dagsplanen kan skreddersys slik at den dekker de emnene Kunden ønsker opplæring i. Opplæringen leveres som et webinar eller ved et godkjent IBM-senter.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup  
Denne tjenesten gir inntil 15 timer med eksterne produktkonsulenttjenester for nye kunder av Silverpop Engage. Dette engasjementet gir veiledning vedrørende oppsett og videre opplæring gjennom planlagte møter som dekker ulike emner, som klargjøring, levering/ramp-up, første datainnlasting, første utsendelse av e-post, forhåndsdefinerte rapporter samt aktivering av andre avanserte Silverpop Engage-funksjoner tilpasset Kundens behov. Timene må benyttes i løpet av de første 90 dagene etter den første konfigureringen av Silverpop-miljøet.
- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup  
Denne tjenesten gir inntil 30 timer med eksterne produktkonsulenttjenester for nye kunder av Silverpop Engage. Dette engasjementet gir veiledning vedrørende oppsett og videre opplæring gjennom planlagte møter som dekker ulike emner, som klargjøring, levering/ramp-up, første datainnlasting, første utsendelse av e-post, forhåndsdefinerte rapporter samt aktivering av andre avanserte Silverpop Engage-funksjoner tilpasset Kundens behov. Timene må benyttes i løpet av de første 90 dagene etter den første konfigureringen av Silverpop-miljøet.
- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup  
Denne tjenesten gir inntil 300 timer med eksterne produktkonsulenttjenester, tekniske konsulenttjenester, samt veiledning vedrørende beste praksis og anbefalt bruk av IBM Silverpop Engage-løsningen. Dette omfatter undersøkelser, utvikling av prosjekt- og ressursplan, rådgivning, planlegging og utforming for integrering, dokumentasjon og prosjektadministrasjon etter avtale med Kunden. Tjenesten gir dessuten inntil 50 timer med eksterne administrasjonstjenester, inkludert import av lister og e-postforsendelser, segmentering, opprettelse av rangeringsmodell, klargjøring/konfigurering av ressurser, kampanjeutvikling, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne av Kunden. Silverpops standard behandlingstid for administrasjonstjenester er 5

arbeidsdager for en enkelt standard e-postutsendelse. Enkelte aktiviteter kan kreve lengre produksjonsykluser. Denne tjenesten må benyttes innen 12 måneder etter anskaffelsen.

h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Denne tjenesten gir inntil 150 timer med eksterne produktkonsulenttenester, tekniske konsulenttenester, samt veiledning vedrørende beste praksis og anbefalt bruk av IBM Silverpop Engage. Dette omfatter undersøkelser, utvikling av prosjekt- og ressursplan, rådgivning, planlegging og utforming for integrering, dokumentasjon og prosjektadministrasjon etter avtale med Kunden. Tjenesten gir dessuten inntil 250 timer med eksterne administrasjonstjenester, inkludert import av lister og e-postforsendelser, segmentering, opprettelse av rangeringsmodell, klargjøring/konfigurering av ressurser, kampanjeutvikling, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne av Kunden. Silverpops standard behandlingstid for administrasjonstjenester er 5 arbeidsdager for en enkelt standard e-postutsendelse. Enkelte aktiviteter kan kreve lengre produksjonsykluser. Denne tjenesten må benyttes innen 12 måneder etter anskaffelsen.

i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Denne tjenesten gir inntil 75 timer med eksterne produktkonsulenttenester, tekniske konsulenttenester, samt veiledning vedrørende beste praksis og anbefalt bruk av IBM Silverpop Engage. Dette kan omfatte undersøkelser, utvikling av prosjekt- og ressursplan, rådgivning, planlegging og utforming for integrering, dokumentasjon og prosjektadministrasjon etter avtale med Kunden. Denne tjenesten må benyttes innen 6 måneder etter anskaffelsen.

j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Denne tjenesten gir inntil 175 timer med eksterne produktkonsulenttenester, tekniske konsulenttenester, samt veiledning vedrørende beste praksis og anbefalt bruk av IBM Silverpop Engage. Dette kan omfatte undersøkelser, utvikling av prosjekt- og ressursplan, rådgivning, planlegging og utforming for integrering, dokumentasjon og prosjektadministrasjon etter avtale med Kunden. Denne tjenesten må benyttes innen 12 måneder etter anskaffelsen.

k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Denne tjenesten gir inntil 300 timer med eksterne produktkonsulenttenester, tekniske konsulenttenester, samt veiledning vedrørende beste praksis og anbefalt bruk av Silverpop Engage. Dette kan omfatte undersøkelser, utvikling av prosjekt- og ressursplan, rådgivning, planlegging og utforming for integrering, dokumentasjon og prosjektadministrasjon etter avtale med Kunden. Denne tjenesten må benyttes innen 12 måneder etter anskaffelsen.

l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Denne tjenesten gir inntil 50 timer med eksterne administrasjonstjenester, inkludert import av lister og e-postforsendelser, segmentering, opprettelse av rangeringsmodell, klargjøring/konfigurering av ressurser, kampanjeutvikling, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne av Kunden. Silverpops standard behandlingstid for administrasjonstjenester er 5 arbeidsdager for en enkelt standard e-postutsendelse. Enkelte aktiviteter kan kreve lengre produksjonsykluser. Denne tjenesten må benyttes innen 6 måneder etter anskaffelsen.

m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Denne tjenesten gir inntil 150 timer med eksterne administrasjonstjenester, inkludert import av lister og e-postforsendelser, segmentering, opprettelse av rangeringsmodell, klargjøring/konfigurering av ressurser, kampanjeutvikling, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne av Kunden. Silverpops standard behandlingstid for administrasjonstjenester er 5 arbeidsdager for en enkelt standard e-postutsendelse. Enkelte aktiviteter kan kreve lengre produksjonsykluser. Denne tjenesten må benyttes innen 12 måneder etter anskaffelsen.

n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Denne tjenesten gir inntil 250 timer med eksterne administrasjonstjenester, inkludert import av lister og e-postforsendelser, segmentering, opprettelse av rangeringsmodell, klargjøring/konfigurering av ressurser, kampanjeutvikling, rapportering og andre produktaktiviteter på vegne av Kunden. Silverpops standard behandlingstid for administrasjonstjenester er 5 arbeidsdager for en enkelt standard e-postutsendelse. Enkelte aktiviteter kan kreve lengre produksjonsykluser. Denne tjenesten må benyttes innen 12 måneder etter anskaffelsen.

- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup og IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
Denne tjenesten gir inntil 35 timer med eksterne administrasjonstjenester i løpet av en periode på 30 dager for oppgradering av en enkelt IP-adresse som brukes av IBM Silverpop Engage. Tjenesten omfatter inntil to ikke-kritiske og ikke-tidsavhengige e-postmeldinger med formål omdømmebygging (HTML-klart e-postinnhold er nødvendig). Denne tjenesten garanterer ikke hvitelisting eller vellykket IP-oppgradering siden dette avhenger av mange eksterne faktorer.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services  
Denne tjenesten gir inntil 15 timer med eksterne produktkonsulenttjenester, inkludert registrering av mobilkonto, opplæring i mobilfunksjoner for markedsførere, inntil en time med opplæring i implementering for utviklere, spørsmål og svar vedrørende produktet via e-post, telefon eller møter. Denne tjenesten må benyttes innen 90 dager etter anskaffelsen.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services  
Denne tjenesten gir en kombinasjon av følgende: Inntil 20 timer med e-post- eller telefonbaserte spørsmål og svar, en første testsyklus for aksept av implementeringen av push-varslere for to interne applikasjoner ved bruk av Android- eller iOS-varslings tjenester, inntil en time med ekstern konsoll-opplæring for markedsførere og implementeringsopplæring for utviklere. Denne tjenesten må benyttes innen 90 dager etter anskaffelsen.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services  
Denne tjenesten gir en kombinasjon av følgende: Inntil 30 timer med e-post- eller telefonbaserte spørsmål og svar, valgbare ukentlige 30-minutters møter, en første testsyklus for aksept av implementeringen av push-varslere for fire interne applikasjoner ved bruk av Android- eller iOS-varslings tjenester, inntil to timer med tjenester for push-varslere og kampanjestrategi, støtte for inntil en programvareintegrasjon med IBM- eller tredjepartsprogramvare som er kompatibel med IBM Silverpop Engage Mobile. Denne tjenesten må benyttes innen 90 dager etter anskaffelsen.

### 3.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

### 3.3 Priser for ekstra volum

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

For en IBM SaaS-løsning som benytter målenheten Digital melding fakturerer IBM Kunden basert på valgt faktureringshyppighet for Digital melding-rettighetene Kunden bestiller. Faktisk bruk blir målt og priser for ekstra volum forfaller til betaling hvis faktisk meldingsbruk overstiger totalt antall meldinger Kunden har rett til å bruke samlet i inntil 12 månedlige måleperioder i Abonnementsperioden.

Kunden blir fakturert månedlig på etterskudd for overskridelsen i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i kjøpsbeviset (PoE), når det samlede totale antallet er nådd. Slike beløp for ekstra volum forfaller til betaling i tillegg til det månedlige basisbeløpet.

Hvis Abonnementsperioden er lengre enn 12 måneder, blir samlet totalt antall rettigheter basert på 12 månedlige måleperioder. Samlet totalt antall blir nullstilt etter den tolvte månedlige måleperioden. Priser for ekstra volum for de 12 neste månedlige måleperiodene forfaller ikke til betaling før faktisk meldingsbruk overstiger totalt antall meldinger Kunden har rett til å bruke samlet i de 12 månedlige måleperiodene.

For Kunder som benytter tjenester for oppgradering, behandles hver oppgraderingsperiode på samme måte som abonnementsperioden, og de samme prinsipper gjelder.

Hvis en Abonnementsperiode er kortere enn 12 måneder eller det gjenstår færre enn 12 måleperioder i en Abonnementsperiode, blir antall månedlige rettigheter som gjenstår i et abonnement, brukt for totalt antall meldinger Kunden samlet har rett til.

a. Eksempel 1:

Kunden har en Abonnementsperiode på 12 måneder og har anskaffet en million Digitale meldinger per måned. Hvis Kunden sender mer enn 12 millioner Digitale meldinger før slutten av Abonnementsperioden, blir Kunden fakturert etterfølgende måned for det overstigende antallet, og all bruk i de påfølgende månedene blir fakturert på etterskudd til slutten av Abonnementsperioden.

b. Eksempel 2:

Kunden har en Abonnementsperiode på tre år og har anskaffet en million Digitale meldinger per måned. Hvis Kunden sender mer enn 12 millioner Digitale meldinger før slutten av den første 12-måneders perioden, blir Kunden fakturert etterfølgende måned for det overstigende antallet, og for all bruk til slutten av denne 12-måneders perioden. Ved slutten av hver 12-måneders periode blir bruksantallet nullstilt. Hvis Kunden sender mer enn 12 millioner Digitale meldinger før slutten av den neste 12-måneders perioden, blir Kunden fakturert etterfølgende måned for det overstigende antallet, og all bruk i de påfølgende månedene blir fakturert på etterskudd til bruksantallet blir nullstilt eller til slutten av den gjenstående Abonnementsperioden.

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

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

Denne tjenesten er beregnet på selvbetjeningskunder i fremvoksende markeder eller mellommarkedet, som ønsker å etablere pålitelige grunnprinsipper og metoder. Denne løsningen er et 12-måneders program for samarbeid med en Silverpop-konsulent. Den er ikke beregnet på prosjektbasert arbeid, men skal gi løpende, strukturert veiledning fra en Silverpop-konsulent. Tjenesten skal ikke overstige 4 timer per måned.

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

Denne tjenesten er beregnet på selvbetjeningskunder i fremvoksende markeder eller mellommarkedet, som ønsker å øke sine muligheter og erfaringer med markedsføring via e-post. Denne løsningen er et 12-måneders program for samarbeid med en Silverpop-konsulent. Den er ikke beregnet på prosjektbasert arbeid, men skal gi løpende, strukturert veiledning og opplæring fra en Silverpop-konsulent. Tjenesten skal ikke overstige 7 timer per måned.

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

Denne tjenesten leveres av en Silverpop-konsulent for veiledning av partnere. Intensjonen er å gi produktveiledning som vil gjøre det raskere å tilpasses funksjoner og metoder for automatisering av markedsføring. Denne løsningen er et 12-måneders program som omfatter timer tildelt til å hjelpe partnere med Kundens prosjekter. Den er ikke beregnet på prosjektbasert arbeid, men skal gi løpende, strukturert veiledning og opplæring fra en Silverpop-konsulent. Tjenesten skal ikke overstige 12 timer per år.

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

Denne tjenesten gir inntil 15 timer (totalt per år) med spørsmål og svar via e-post eller telefon.

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

Denne tjenesten gir en kombinasjon av følgende: Inntil 30 timer (totalt per år) med spørsmål og svar via e-post eller telefon, inntil to testsykluser for aksept av implementeringen av push-varsler per år, inntil 5 timer (totalt per år) med veiledning rundt bruk av konsollen og generell push-strategi.

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

Denne tjenesten gir en kombinasjon av følgende: Inntil 40 timer (totalt per år) med spørsmål og svar via e-post eller telefon, inntil fire testsykluser for aksept av implementeringen av push-varsler per år, prioritert behandling av problemposter vedrørende støtte, inntil to timer (totalt per år) med rådgivning vedrørende sesongpreget markedsføring, inntil 10 timer (totalt per år) med veiledning rundt bruk av konsollen og generell push-strategi, valgbare ukentlige 30-minutters møter vedrørende nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) og kort- og langsiktige mål for applikasjoner/push-varsler.

## 5. 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:

### 5.1 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.

### 5.2 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.

## 6. Teknisk støtte

Det gis Teknisk støtte til IBM SaaS-løsningen og Aktiveringsprogramvaren, hvis dette er aktuelt, i Abonnementsperioden. Slik teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Informasjon om teknisk støtte, definisjoner av alvorsgrader og linker for å sende forespørsler om støtte for IBM Silverpop Engage finnes på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

## 7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 7.1 Aktiveringsprogramvare

Denne IBM SaaS-løsningen kan omfatte Aktiveringsprogramvare levert av IBM eller en tredjepartsleverandør. Hvis Kunden laster ned eller installerer Aktiveringsprogramvare, bekrefter Kunden at slik Aktiveringsprogramvare ikke skal brukes til noe annet formål enn å lette eller muliggjøre Kundens tilgang til og bruk av IBM SaaS. Hvis det blir vist en egen lisensavtale (for eksempel IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") eller en annen IBM- eller tredjepartslisensavtale) ved installering eller nedlasting av Aktiveringsprogramvare, regulerer en slik avtale bruken av programvaren. Kunden er innforstått med at Kunden aksepterer slike betingelser ved å akseptere disse Bruksbetingelsene eller laste ned, installere eller bruke Aktiveringsprogramvaren.

### 7.2 Safe Harbor-overholdelse og beskyttelse av Personopplysninger i EU

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/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe er avhengig av eller inneholder tredjepartsteknologi levert av Scribe. Scribes Safe Harbor-sertifiseringsstatus er tilgjengelig på adressen <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In er avhengig av eller inneholder tredjepartsteknologi levert av Janrain. Janrains Safe Harbor-sertifiseringsstatus er tilgjengelig på adressen <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 betegnelsene 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 landegrenser 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.

### 7.3 **Datainnsamling**

Kunden skal (i) sørge for en klar og tydelig link til bruksbetingelsene og retningslinjene for personvern for Kundens nettsted, som skal inneholde en link til IBMs (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) og Kundens praksis for innsamling og bruk av data; (ii) sørge for melding om at informasjonskapsler (cookies) og websignaler (clear gifs/web beacons) blir plassert på den besøkedes datamaskin av IBM som arbeider på vegne av Kunden, sammen med en forklaring på hensikten med og bruken av slik teknologi; og (iii) i den grad loven krever det, innhente godkjenning fra besøkende på nettstedet før informasjonskapsler og websignaler blir plassert av Kunden eller av IBM på vegne av Kunden på de besøkedes enheter.

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 mellom Kunden og IBM. 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.

### 7.4 **"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.

### 7.5 **Distribusjonslister**

Kunden skal ikke bruke noen distribusjonslister sammen med IBM SaaS, som omfatter personer som ikke har gitt tillatelse til å være med på slike lister spesifikt for å motta e-postmeldinger fra Kunden, med mindre Kunden har et eksisterende forretningsforhold eller personlig forhold til slike personer. Kunden må inkludere en gyldig avbestillingsmekanisme i hver melding.

### 7.6 **Ikke videresalg**

Kundens rett til å bruke IBM SaaS gjelder spesifikt for Kunden. Kunden må ikke selge IBM SaaS videre eller gi tredjeparter (andre enn ansatte eller kontraktører som arbeider på vegne av Kunden) tilgang til IBM SaaS uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra IBM.

### 7.7 **Dataoppbevaring**

Bestemte dataelementer i IBM SaaS skal være tilgjengelige i IBM SaaS som følger: e-postmeldinger og e-postinnhold, ubrukte eller inaktive databaser og maler – 450 dager; websporing for kjente besøkende – 180 dager; websporing for anonyme besøkende – 30 dager; og Universal Behaviors-data – 180 dager ("Dataoppbevaringsperioden"). Disse dataelementene kan fjernes fra IBMs nettverk og systemer etter utløpet av Dataoppbevaringsperioden, og i alle tilfeller kan IBM ødelegge alle kopier av disse dataelementene, og andre beslektede kundedata, 30 dager etter opphøret eller utløpet av Abonnementsperioden. Kunden skal oppbevare sikkerhetskopier av alt innhold som leveres til bruk i forbindelse med IBM SaaS.

### 7.8 **Merknader om tredjepartskode**

IBM SaaS omfatter følgende programvare som ikke kan brukes i ond hensikt: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson og packtag.



## Vedlegg A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage er en nettskybasert markedsføringsplattform som støtter markedsføring gjennom flere kanaler samt administrasjon av potensielle kunder. Silverpop Engage bruker kundedata og data vedrørende individuell atferd som er samlet inn fra en rekke kilder, til å informere om og styre persontilpassede interaksjoner i sanntid på vegne av Kunden.

Et IBM Silverpop Engage-abonnement gir tilgang til følgende funksjoner:

- Opprettelse og levering av meldinger: En nettbasert redigeringsfunksjon gjør det mulig for brukerne å opprette og redigere meldingsinnhold, og gir pek-og-klikk-tilgang til linksporing, persontilpassing og dynamisk innhold.
- Avansert segmentering: Segmenteringsfunksjoner som gjør det mulig for brukerne å utvelge kontakter basert på data vedrørende deres atferd, profil eller preferanser.
- Meldingsformidling gjennom flere kanaler: Send integrerte kampanjemeldinger på tvers av flere kanaler, inkludert e-post, sosiale medier, Internett og mobiltelefoner. Silverpop Engage omfatter funksjoner som sørger for integrering av kundekontaktpunkter for å gi en konsistent og persontilpasset opplevelse.
- Automatiserte kampanjer: Bruk en visuell kampanjebuilder til å opprette markedsføringsprogrammer, fra enkle kampanjer med dryppstrategi til komplekse kampanjer med flere kontaktpunkter. Send automatiserte meldinger når en potensiell kunde rutes gjennom systemet eller utfører en bestemt handling, ved hjelp av kampanjer for pleie av potensielle kunder basert på hver potensiell kundes handlinger.
- Rangering: Ranger kunder og potensielle kunder basert på kjøpskriterier, demografi og atferd, som nettsidebesøk, innsending av skjemaer og meldingsinteraksjon, eller på tidsbaserte komponenter som nylighet og frekvens. Når kontakter når en bestemt rangering, ruter de automatiserte markedsføringsfunksjonene dem til relevant oppfølging.
- Nettsporing: Overvåk hvordan kontakter virker sammen med Kunden online, for eksempel bruk av kalkulatorer, direkte nettsamtaler og sosiale knapper, og bruk deretter denne atferden til å flytte en kontakt til et markedsføringsprogram eller til en rangeringsmodell for atferd.
- Landingssider og webskjemaer: Utform og publiser landingssider og webskjemaer som registrerer informasjon om forespørsler, som kan brukes til å opprette tilpassede sider.
- Rapportering: Mer en 80 rapporter som kan tilpasses, er tilgjengelige og spenner over ulike markedsføringskanaler – inkludert e-postkampanjer, sosiale medier og mobiltelefoner.
- Relasjonstabeller: Lagre flere linjer med data om innkjøp, deltakelse i hendelser og aktiviteter, og tilordne dataene til en enkelt post som gir et helhetsbilde av kunden. Disse dataene kan benyttes til spørringer og segmentering, dynamisk innhold og persontilpassing av meldinger.
- B2B - potensielle kunder: Administrer og ranger potensielle kunder, bruk automatisering til å pleie dem gjennom pipeline og maksimer markedsføringsinnsatsen.
- Sosiale medier: Organisasjoner kan dele e-postmeldinger for markedsføring på sosiale nettsteder og produsere detaljerte rapporter for resultatene, opprette eller planlegge innlegg som sammenfaller med e-postutsendelsene, og sette inn en link til en nettside for videresending til en venn eller inkludere et skjema for videresending til en venn i meldingsteksten.
- Programmeringsgrensesnitt (APIer): Silverpop Engage API Suite er tilgjengelig via REST-, SOAP- og XML-protokoller og benytter standard webprotokoller (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) og filformater (XML, CSV, TSV, PSV). Sanntidsforespørsler og -svar behandles via HTTP/HTTPS, og data behandles satsvist via FTP/FTPS.

Et Silverpop Engage-abonnement omfatter fem (5) sendedomener, ett (1) kundetilpasset vertsdomene og inntil ti miljøer. Kunder med avtaler om å sende mer enn tre millioner e-postmeldinger per år har rett til å motta en reservert IP-adresse.

## 2. Valgbare funksjoner

Valgbare funksjoner er tilgjengelige mot betaling:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database  
Gir mulighet til å levere kundetilpassede en-til-en-transaksjonsmeldinger i sanntid generert av utløserer i e-poster, webskjemaer, landingssider eller telefonsalg. Silverpop Engage Transact er en dedikert sendingsarkitektur som er spesifikt utformet for de unike behovene ved transaksjonsmeldinger eller utløste meldinger som kvitteringer, varsler, alarmer, reiseruter og liknende. Den kan kobles til et internt system som i dag utløser meldinger. Sammen med produktet får Kunden en IP-adresse og et kundetilpasset domene, sporing av linker og meldingslevering, administrasjon av retur- og svarmeldinger, og sporing av måleverdier for meldingsdistribusjon, meldingsaktiviteter og meldingslevering.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication  
Inneholder funksjoner til støtte for bruk av en autentiseringskode som et sekundært påloggingskrav i tillegg til en brukers brukernavn og passord for tilgang til en Silverpop Engage-konto gjennom en nettleser.
- IBM Silverpop Social Sign-in  
Gir en virksomhet mulighet til å bygge webskjemaer som tilbyr en funksjon for registrering av sosial identitet i stedet for manuell utfylling av feltene i skjemaet. Social Sign-In er avhengig av eller inneholder tredjepartsteknologi levert av Janrain. Bruk av Social Sign-in-teknologien er underlagt betingelsene for og tilgjengeligheten av de respektive sosiale nettverkene brukerne får tilgang til ved bruk av Social Sign-In og den underliggende Janrain-teknologien.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring  
Gjør det mulig for kunder å måle generell innbokslevering til store leverandører av Internett-tjenester (Internet Service Providers (ISP)) og innboksleverandører på tvers av flere regioner.
- IBM Silverpop Universal Behaviors  
Gir integrering på hendelsesnivå mellom Silverpop Engage og andre applikasjoner. Atferdshendelser og data som er samlet inn fra disse applikasjonene, kan lagres i Silverpop Engage og benyttes av funksjoner som programmer, rangering og spørringer. Inkludert er støttede integreringer med eksisterende IBM-produkter, tre datastrømmer for flere integreringer samt 180 dager med datalagring.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History  
Gir 180 dager i tillegg for lagring av hendelsesdata for IBM Silverpop Universal Behaviors. Dette er en tilleggstjeneste for IBM Silverpop Universal Behaviors for kunder som har behov for å lagre data i mer enn 180 dager som er standard for Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream  
Gir en ekstra datastrøm for IBM Silverpop Universal Behaviors. Dette er for kunder som har behov for en datastrøm i tillegg til de ubegrensede integrerte IBM-produktdatastrømmene og de tre tredjepartsdatastrømmene eller tilpassede datastrømmene som er tilgjengelige gjennom IBM Silverpop Universal Behaviors-basislisensen.
- IBM Silverpop Mobile Connector  
Gir integrering på systemnivå mellom Silverpop Engage og Kundens egen mobilapplikasjon. Integreringen tillater at data som er samlet inn fra mobilapplikasjonen, lagres i Silverpop Engage, og at Engage-funksjoner som programmer og spørringer kan få tilgang til og bruke dataene, samt at data fra Silverpop Engage kan brukes i mobilapplikasjonen.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
Gir integrering mellom Silverpop Engage (en Org (forekomst)) og ett av følgende webanalyssystemer: IBM Digital Analytics eller Adobe Omniture.
- IBM Silverpop WebEx Integration  
Gir Engage-produktfunksjonalitet til bruk sammen med en enkelt forekomst av Cisco WebEx. Denne integreringen importerer daglig sesjons- og profildata for deltakere til en Silverpop Engage-relasjonstabell. Kunden må anskaffe en WebEx-lisens separat.

- IBM Silverpop Citrix Integration  
Gir Engage-produktfunksjonalitet til bruk sammen med en enkelt forekomst av produktene Citrix GoToWebinar, GoToMeeting eller GoToTraining. Denne integreringen importerer daglig sesjons- og profildata for deltakere til en Silverpop Engage-relasjonstabell. Kunden må anskaffe en Citrix-lisens separat.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration  
aktiverer ruting av relevante transaksjons-e-poster generert av en Magento-forekomst gjennom Silverpop Transact-tjenesten for behandling av e-poster knyttet til transaksjoner. Det kreves også en lisens for Magento, som Kunden må anskaffe separat fra leverandøren.
- IBM Silverpop CRM Integration  
Gjør det mulig for Kunden å synkronisere data mellom Silverpop Engage og bestemte kommersielt tilgjengelige systemer for kunderelasjonshåndtering (CRM (Customer Relationship Management)), som Salesforce.com og Microsoft Dynamics CRM. Integreringen er begrenset til en CRM-systemforekomst og en Silverpop Engage-database. Denne løsningen omfatter ikke integrering med Scribe. Hvis det er behov for den typen integrering, må løsningen IBM Silverpop CRM Integration with Scribe benyttes.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
Gjør det mulig for Kunden å synkronisere data mellom bestemte kommersielt tilgjengelige systemer for kunderelasjonshåndtering (CRM (Customer Relationship Management)) og Silverpop Engage. Integreringen er begrenset til en CRM-systemforekomst og en Silverpop Engage-database. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe er avhengig av eller inneholder tredjepartsteknologi levert av Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address  
Beløpet for en ekstra IP-adresse.
- IBM Silverpop Email Insights  
gjør det mulig for brukerne å forhåndsvisne hvordan e-postforsendelser vil se ut i flere forskjellige e-postklienter (inkludert men ikke begrenset til Gmail, Outlook, iPhone og Android), spore bruk av e-postklienter for flere forsendelseslister som hjelp til å optimalisere e-postprogrammer basert på de forskjellige enhetene og e-postklientene som kundene bruker, bestemme hva som er den foretrukne enheten for hver unike e-postmottaker, sende målrettet innhold basert på denne preferansen samt automatisk oppdatere poster på mottakernivå med flere data som geografisk plassering, gjennomsnittlig tid brukt på e-posten og foretrukket e-postklient eller enhet. Det blir registrert at en e-post åpnes, hver gang en e-postmottaker mottar en e-post fra Kunden og åpner e-posten. Det blir registrert at en e-post forhåndsvises, hver gang Kunden sender en e-postmal videre til denne funksjonen for forhåndsvisning. Email Insights omfatter teknologikomponenter levert av Litmus.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
gir inntil 10 forhåndsvisninger av e-post og 10.000 åpninger av e-post per måned
  - Silverpop Email Insights – Silver  
gir inntil 50 forhåndsvisninger av e-post og 200.000 åpninger av e-post per måned
  - Silverpop Email Insights – Gold  
gir inntil 500 forhåndsvisninger av e-post og 2.000.000 åpninger av e-post per måned
  - Silverpop Email Insights – Platinum  
gir inntil 1000 forhåndsvisninger av e-post og 5.000.000 åpninger av e-post per måned
- Hvis Kundens behov overstiger antallet forhåndsvisninger eller åpninger av e-post som er dekket av pakken Kunden har anskaffet, kan Kunden øke antall rettigheter ved å anskaffe **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** eller **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**, avhengig av hva som er aktuelt.

- IBM Silverpop Engage Mobile

Gjør det mulig for Kunden å samle inn data fra Kundens smarttelefonapplikasjoner og sende push-varsler (inkludert men ikke begrenset til iPhone, iPad og Android). Funksjonaliteten omfatter mulighet til å sende persontilpassede push-varsler med handlinger som gir økt engasjementet i Kundens smarttelefonapplikasjon. Det blir levert en SDK (Software Developer's Kit) som aktiverer applikasjonen for sending av push-varsler i tillegg til å registrere enheten og sende hendelser til Silverpop.

## Vedlegg B

IBM skal oppfylle følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke utgjør en garanti.

### 1. Definisjoner

- a. **Applikasjonsnedetid** er en periode der brukere av de IBM-vertede delene av applikasjonsgrensesnittet ikke kan bruke alle aspekter av Tjenesten som de har tillatelse til å bruke. Det er ikke ansett som "Nedetid" hvis en bruker kan bruke et hvilket som helst aspekt av Tjenesten som vedkommende har tillatelse til å bruke.
- b. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- c. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- d. **Krav** er et krav som Kunden har sendt til IBM i overensstemmelse med Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- e. **Nedetid** er Applikasjonsnedetid og/eller Nedetid for databehandling. Nedetid omfatter dessuten en periode der IBM SaaS ikke kan sende eller motta data via elementene for behandling av data i IBM SaaS. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - (1) En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
  - (2) Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, handlinger eller mangel på handlinger fra en Internett- eller telekommunikasjonsleverandørs side, osv.);
  - (3) Problemer med Kundens applikasjoner, utstyr eller data, eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
  - (4) Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten; eller
  - (5) IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner Kunden har levert IBM eller en tredjepart har levert IBM på Kundens vegne.
- f. **Nedetid for databehandling** er en periode der Tjenesten ikke er i stand til å samle inn data via elementene for behandling av data i Tjenesten.
- g. **Servicenivå** er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- h. **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 Tjenesten.
- i. **Tjeneste** er IBM SaaS som denne Servicenivåavtalen gjelder for.

### 2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 (definert nedenfor i punktet Teknisk støtte) for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen tjuetruer (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende et Krav om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemånedet der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer en Hendelse med Applikasjonsnedetid og en Hendelse med Nedetid for innsamling av data som skjer samtidig, vil IBM behandle de overlappende periodene med Nedetid som en enkelt periode med Nedetid, og

ikke som to separate perioder med Nedetid. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.

- d. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige tjue prosent (20 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for Tjenesten.

### 3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemånedens som Kravet gjelder)
99 % - 99,949 %	2 %
98 % - 98,999 %	5 %
97 % - 97,999 %	10 %
Mindre enn 97,000 %	20 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 50 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 50 minutter Nedetid = 43.150 minutter <hr/> 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,884 % Oppnådd Servicenivå
---	--

### 4. Annen informasjon om denne Servicenivåavtalen

Denne Servicenivåavtalen gjelder kun for IBMs kunder, og gjelder ikke for krav fra brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker Tjenesten, eller for noen beta- eller prøvetjenester som IBM leverer. Servicenivåavtalen gjelder kun for Tjenester brukt i produksjonsmiljøer. Den gjelder ikke for ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.