

## IBM Cognos Analytics on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/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 Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

### 2. Målenheter for omkostninger

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

- 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.
- 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 Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Gigabyte** er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Gigabyte er definert som 2 ophøyd i 30. potens byte med data (1.073.741.824 byte). Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Gigabyte som 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 tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

### 3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### 3.1 Pris for del av måned

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

### 3.2 Priser for ekstra volum

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

### 4. Eksterne tjenester

Eksterne tjenester for IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud anskaffes per Engasjement og faktureres til prisen som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet. Eksterne tjenester er kun tilgjengelig for Kunder med rettigheter til IBM Cognos Analytics Standard on Cloud og/eller IBM Analytics Enterprise on Cloud. Eksterne tjenester omfatter inntil 50 timer med veiledning og hjelp, inkludert hjelp til identifisering av et første eksempel på bruk av IBM Cognos Analytics on Cloud, veiledning i IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics, veiledning i utprøvde fremgangsmåter for IBM Cognos Analytics-rapporter, -dashbord og -modellering, hjelp til tilkobling til en eksisterende støttet datakilde, samt veiledning i administrasjon av IBM Cognos Analytics. Tjenester som ikke er beskrevet ovenfor, ligger utenfor omfanget av løsningen. Eksterne tjenester må benyttes innen 90 dager etter at de er gjort tilgjengelige.

### 5. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

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

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

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

### 6. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden gis det Teknisk støtte til IBM SaaS som beskrevet på nettstedet [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) eller en etterfølgende URL oppgitt av IBM. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	<b>Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede:</b> Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> En tjenestefunksjon har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	<b>Minimal virkning på forretningsdriften:</b> Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

## **7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS**

### **7.1 Opprettelse av konto og tilgang**

Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker beskytter ID og passord for sin konto og styrer hvem som får tilgang til en IBM SaaS-brukerkonto eller bruker IBM SaaS på vegne av Kunden.

### **7.2 Informasjonskapsler (cookies)**

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

### **7.3 "Derived Benefit Locations"**

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

## Vedlegg A

### 1. IBM Cognos Analytics on Cloud

Løsningen vertes på IBM SoftLayer, og IBM SaaS-kunder får tilgang til den nyeste funksjonaliteten i IBM Cognos Analytics for utvikling av dashbord, interaktive rapporter, tilpassede analyser, ad-hoc-spøringer, opprettelse av nye rapporter, visning av planlagte rapporter, samt bruk av aktive rapporter via en nettleser. IBM SaaS muliggjør interaktiv OLAP-utforskning og gjør det mulig for Kunden å opprette og formatere en lang rekke rapporttyper, inkludert lister, krysstabeller, diagrammer og årsregnskaper. IBM SaaS utvider muligheten for bruk av rapporter på et bredt spekter av mobilenheter, inkludert Apple iPhone, Android og nettbrett.

#### 1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

IBM SaaS gir brukertilgang til IBM Cognos Analytics for produksjonsbruk. IBM SaaS gir maksimalt 100 GB med lager for brukergenerert innhold.

#### 1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Denne IBM SaaS er et engangsabonnement for en fast periode på tre måneder. Den gir for ikke-produksjonsbruk maksimalt 100 GB med lager for brukergenerert innhold.

#### 1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

IBM SaaS gir maksimalt 250 GB med lager for brukergenerert innhold samt minimum tre (3) IBM Cognos Analytics Report-servere (flere Report-servere kan anskaffes som et tillegg). Dessuten omfatter IBM SaaS et separat miljø med en forekomst av IBM SaaS til førproduksjonsbruk samt bruk av en 10 Gbps direkte høyhastighetslink mellom SoftLayer og Kundens Internett-leverandør.

#### 1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

IBM SaaS vertes på Bare Metal-servere og gir maksimalt 500 GB med lager for brukergenerert innhold samt minimum fem (5) IBM Cognos Analytics Report-servere (flere Report-servere kan anskaffes som et tillegg). Dessuten omfatter IBM SaaS et separat miljø med en forekomst av IBM SaaS til førproduksjonsbruk samt bruk av en 10 Gbps direkte høyhastighetslink mellom SoftLayer og Kundens Internett-leverandør.

#### 1.5 Valgbare tillegg

Følgende tilleggsløsninger er kun tilgjengelig for Kunder med rettigheter til IBM Cognos Analytics Standard on Cloud- og IBM Cognos Analytics on Cloud-løsninger:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Denne valgbare IBM SaaS-løsningen gir en (1) ekstra IBM Cognos Analytics Report Server-komponent. IBM Cognos Report Server gjengir rapporter i PDF-, HTML-, XLS-, XML- og CSV-format.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Denne valgbare IBM SaaS-løsningen gir 250 GB med lager for brukeropprettet innhold i tillegg til den maksimale lagerplassen som er angitt for den avtalte IBM SaaS-løsningen.

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

### 1. Definisjoner

- a. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- b. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale.
- c. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at en Servicenivåavtale ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av IBM SaaS som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
  - Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
  - Problemer med Kundens eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
  - Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
  - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt IBM av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- e. **Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.

### 2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. 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 Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- d. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.

- e. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- f. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige ti prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.

### 3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned er beskrevet for hver aktuelle løsning.

#### 3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
Mindre enn 95 %	2 %

#### 3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
95.0 % – 98,99 %	2 %
Mindre enn 95 %	5 %

#### 3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
99.0 % – 99,75 %	2 %
95.0 % – 98,99 %	5 %
Mindre enn 95 %	10 %

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

Eksempel: 476 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 476 minutter med Nedetid = 42.724 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for Standard & 5 % Tilgjengelighetskreditering for Enterprise for 98,8 % tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned
---	--

#### **4. Unntak**

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

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehåndtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra Kundens brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.