

## IBM Emptoris Contract Management 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 Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

### 2. Målenheter for omkostninger

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

- a. **Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Autorisert bruker er en unik person som får tilgang til IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver Autorisert bruker som skal ha tilgang til IBM SaaS-løsningen enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument. En rettighet for en Autorisert bruker er unik for den aktuelle Autoriserte brukeren og kan ikke deles eller tildeles til andre på annen måte enn ved permanent overføring av rettigheten til en annen person.
- b. **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.

### 3. Priser og fakturering

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

#### 3.1 Pris for del av måned

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

### 4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

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

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

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

### 5. Teknisk støtte

Etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via telefon, e-post, online-fora og et online-system for problemrapportering. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

Følgende alvorsgrader brukes til sporing av problemrapporter for IBM SaaS:

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad
1	Problemer med kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: <ul style="list-style-type: none"><li>● Ikke mulig å bruke produktet eller i rimelig grad fortsette å arbeide med produktet i en produksjonsforekomst.</li><li>● Brudd på produktsikkerheten.</li><li>● Ødeleggelse av data.</li><li>● Leverandør og kjøper kan ikke legge inn tilbud (via brukergrensesnittet og via import).</li><li>● Ingen brukere kan opprette avtaler, utarbeide avtalebestemmelser, godkjenne avtaler og inngå avtaler.</li><li>● Kundens AP/GL-mating produserer ikke noen fil eller forventet resultat, noe som får innvirkning på Kundens mulighet til å betale fakturaer uten en omgåelse.</li></ul>
2	Problemer med betydelig virkning på forretningsdriften: <ul style="list-style-type: none"><li>● Kritiske produktkomponenter fungerer ikke slik de skal.</li><li>● Virkemåten har ført til betydelig negativ innvirkning på produktiviteten.</li><li>● Brukere mottar ikke invitasjoner til hendelser.</li><li>● Arbeidsflyt og regler for godkjenning av avtaler fungerer ikke på riktig måte.</li><li>● Ordre blir ikke overført til leverandører.</li><li>● Fakturaleseren fungerer ikke.</li><li>● Arbeidsflyt for godkjenning av fakturaer fungerer ikke ifølge design.</li><li>● Fakturaer tildeles ikke ifølge design.</li></ul>
3	Problemer med liten virkning på forretningsdriften: <ul style="list-style-type: none"><li>● Produktkomponenter fungerer ikke riktig selv om en alternativ løsning er tilgjengelig.</li><li>● En mindre viktig funksjon er utilgjengelig og uten en alternativ løsning.</li><li>● Ikke mulig å vedlegge dokumenter til elementer i en hendelse.</li><li>● Feil formatering av varslingsmalen.</li><li>● Mindre kritiske programfunksjoner produserer uventede resultater.</li></ul>

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad
4	Problemer med minimal virkning på forretningsdriften: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forespørsler om produktinformasjon</li> <li>• Avklaring av produktdokumentasjon</li> <li>• Hvordan eksportere en hendelse</li> <li>• Hvordan planlegge en rapporteringsjobb</li> </ul>

## 6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 6.1 Tredjepartsnettsteder og -tjenester

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører Innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS-løsningen, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til å muliggjøre en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

### 6.2 Safe Harbor-overholdelse

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

### 6.3 Data

#### 6.3.1 Innsamling

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

#### 6.3.2 Behandling

Følgende betingelser gjelder for transaksjoner utført i alle EU-medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge og Sveits:

Kunden aksepterer at IBM kan behandle innhold, inkludert personopplysninger (slik denne betegnelsen er definert i EU-direktiv 95/46/EF), over en landegrense til følgende land: Australia, Hviterussland, Canada, Frankrike, Tyskland, India, Irland, Nederland, Storbritannia og USA. Kunden aksepterer at IBM med skriftlig varsel kan endre denne listen over land når IBM med rimelighet anser det som nødvendig for å kunne levere IBM SaaS.

Når IBMs US-Swiss Safe Harbor Frameworks ikke gjelder for en overføring av personopplysninger fra EØS-området eller Sveits, kan partene eller deres aktuelle tilknyttede selskaper inngå separate avtaler ved bruk av EUs uendrede standardkontrakt i deres aktuelle roller, i henhold til Beslutning 2010/87/EU, med valgfrie klausuler fjernet. Alle konflikter eller forpliktelser som oppstår i forbindelse med disse avtalene, selv om de er inngått av tilknyttede selskaper, skal behandles av partene som om konflikten eller forpliktelsen oppstod mellom disse partene under betingelsene i denne Avtalen.

### 6.4 "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.

## 6.5 Innhold i IBM SaaS

Sikkerhetskopiering utføres daglig for produksjonsforekomster og ukentlig for ikke-produksjonsforekomster. IBM oppbevarer en sikkerhetskopi av Kundens data i maksimalt 90 dager for produksjonsforekomster og inntil 7 dager for ikke-produksjonsforekomster. IBM oppbevarer sikkerhetskopier med tanke på katastrofehandtering eller andre behov for å gjenopprette IBM SaaS, og de er ikke beregnet på å brukes til å gjenopprette data som Kunden har slettet fra IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for å konfigurere sikkerheten for IBM SaaS slik at enkeltbrukere ikke kan slette data, og så snart data er slettet, aksepterer Kunden at IBM ikke kan og ikke er forpliktet til å gjenopprette de slettede dataene.

Før opphøret av IBM SaaS kan Kunden bruke alle leverte rapporterings- eller eksportfunksjoner i IBM SaaS til å trekke ut data. Tjenester for tilpasset uttrekking av data (Custom Data Extract) er tilgjengelige under en separat Tjenestebeskrivelse. Hvis IBM innen 30 dager etter opphøret av IBM SaaS mottar en forespørsel fra Kunden, vil IBM tilintetgjøre eller returnere til Kunden en elektronisk kopi av Kundens innhold i den lokale applikasjonens format. Kunden kan be om en bekreftelse på at innholdet er tilintetgjort, eller be om en kopi av innholdet, ved å kontakte Teknisk støtte.

## 6.6 Nedetid

Perioden for planlagt nedetid for vedlikehold for IBM SaaS er angitt i IBM Software as a Service Support Handbook. Ekstra nedetid kan planlegges på forhånd med varsel til Kunden gjennom IBMs kundestøtte. I denne perioden er det mulig at IBM SaaS er eller ikke er tilgjengelig, avhengig av hvilken type vedlikehold som er planlagt utført. Nedetid i denne perioden er ikke inkludert i beregningen av servicenivåkrediteringer. IBM forbeholder seg rett til ikke planlagt nedetid i nødssituasjoner.

## 6.7 Tilleggstjenester

### 6.7.1 Applikasjonsoppgraderinger

IBM skal installere og konfigurere programvareoppgraderinger på produksjons- og ikke-produksjonsforekomstene på et omforent tidspunkt, med forbehold om tilgjengelighet for planlegging.

IBM gir 12 måneders forhåndsvarsel før opphør av støtte for den versjonen av et IBM-program som er levert som en del av IBM SaaS. IBM skal i samarbeid med Kunden migrere hver Forekomst av IBM SaaS til en støttet versjon av IBM-programmene før datoen for opphøret av støtte. Kunden skal være ansvarlig for migreringskostnadene. Hvis migreringen til en støttet versjon av et IBM-program ikke er fullført i løpet av varslingsperioden, og dette ikke skyldes forsinkelser fra IBMs eller IBMs underleverandørers side, kan IBM si opp denne avtalen med 30 dagers skriftlig varsel til Kunden.

### 6.7.2 Databaseoppdateringer

IBM skal replikere innhold i produksjonsdatabaser til Kundens ikke-produksjonsforekomst en gang per kvartal for hvert anskaffet ikke-produksjonssystem. Oppdateringstjenester utføres på et omforent tidspunkt, med forbehold om tilgjengelighet for planlegging.

## 6.8 Sertifikater fremskaffet av Kunden

IBM SaaS blir konfigurert for å bruke en URL levert av IBM med mindre Kunden ber spesielt om å få bruke Kundens egen URL. Hvis Kunden velger å bruke Kundens egen URL for IBM SaaS, skal Kunden bære alt ansvar, vedlikehold og kostnader knyttet til fornyelse av URLen samt alle nødvendige sertifikater. Kunden må gi IBM nødvendig informasjon vedrørende sertifikater og oppsett før IBM SaaS kan gjøres tilgjengelig for Kunden.

## 6.9 Katastrofehandtering

Hvis det skulle oppstå et alvorlig systemavbrudd, skal katastrofehandtering utføres ved at Kundens produksjonsdata gjenoprettes til en av Kundens ikke-produksjonsforekomster, og dette er kun tilgjengelig hvis Kunden har anskaffet minst en ikke-produksjonsforekomst. Katastrofehandtering er kun tilgjengelig for produksjonsforekomster. IBM utfører katastrofehandtering, innenfor hva som er rimelig forretningsmessig forsvarlig, for å gjenopprette Kundens Tjeneste med et Mål for gjenopprettingsstid på 72 timer og et Mål for gjenopprettingspunkt på 24 timer for produksjonsforekomster.

## 6.10 Krav om kumulative rettigheter

Kunden må anskaffe både en Forekomst-rettighet og et tilstrekkelig antall Autorisert bruker-rettigheter som dekker antall IBM SaaS-brukere som skal bruke IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract

## **6.11 Ikke krav om rettigheter**

Administrative brukere er inkludert i IBM SaaS-løsningen. Kunden trenger ikke å anskaffe rettigheter som Autorisert bruker for administrative brukere av IBM SaaS.

En administrativ bruker er autorisert for å opprette og administrere følgende: klausulmaler, avtalemaler, intervjudesign, godkjenningsregler, varslingsmaler, linjedefinisjoner, definisjoner for betingelser, organisasjoner, datakilder, grupper, roller, arbeidsflyter, kategorier og hovedoppføringer for leverandører.

Hvis en administrativ bruker utfører andre aktiviteter enn de administrative, krever brukeren en rettighet.

Eksterne brukere (brukere knyttet til eksterne tredjeparter som Kunden samarbeider med) kan gis tilgang til IBM SaaS og anses som Gjestebukere. Kunden trenger ikke å anskaffe rettigheter som Autorisert bruker for Gjestebukere av IBM SaaS. Gjestebukere er Kundens ansvar, inkludert men ikke begrenset til a) krav fra Gjestebukerne knyttet til IBM SaaS; b) påløpte kostnader på grunn av Gjestebukerne; eller c) feilaktig bruk av IBM SaaS av disse Gjestebukerne.

## Vedlegg A

IBM Emptoris Contract Management on Cloud inneholder et datalager der Kunden kan lagre Kundens dokumenter for inngåtte avtaler.

### 1. Funksjoner i IBM SaaS

Basert på Transaksjonsdokumentet mottar Kunden funksjonene som nærmere beskrevet nedenfor. Basisfunksjonene gir Kunden følgende muligheter:

- Laste opp avtaler og knytte hver avtale til passende metadata (betingelser).
- Søke i og rapportere data for å finne de riktige avtalene når Kunden trenger dem.
- Motta varsler om forestående hendelser som utløp av avtaler, slik at Kunden kan treffe nødvendige tiltak.

De avanserte funksjonene gir Kunden følgende muligheter:

- Forhandle avtaler.
- Spore forpliktelser for avtaler etter inngåelse.
- Endre inngåtte avtaler.
- Benytte avtalemaler og klausulmaler for å sikre at standarder følges.
- Bruke en selvbetjeningsveiviser som hjelper nye brukere med å opprette avtaler.
- Registrere og samarbeide om mer komplekse avtaler. Linjedefinisjoner er for eksempel tilgjengelige for sporing av tabellinformasjon i en avtale.
- Godkjenning og ad-hoc-gjennomgang av avtaler er tilgjengelig for effektivt samarbeid.
- Integrasjon med andre systemer ved hjelp av webtjenester.

### 2. IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud gjør det mulig for Kunden å administrere avtaler i tilknytning til:

- Salgsavtaler med kunder
- Innkjøpsavtaler ved innkjøp av varer og tjenester, og leie- og leasingavtaler
- Avtaler med parter om konfidensialitet kan også administreres.

Med IBM SaaS kan Kunden bruke alle Basisfunksjonene og de Avanserte funksjonene.

### 3. IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud gjør det mulig for Kunden å administrere avtaler i tilknytning til anskaffelser, som innkjøp av varer og tjenester, og leie- og leasingavtaler. Tilknyttede avtaler som støtter innkjøpsfunksjonen, som avtaler om konfidensialitet, kan også administreres. Med IBM SaaS kan Kunden bruke alle Basisfunksjonene og de Avanserte funksjonene.

### 4. IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud gjør det mulig for Kunden å administrere avtaler i tilknytning til salg til en kunde, som salgsavtaler og avtaler om konfidensialitet med kunder. Med IBM SaaS kan Kunden bruke alle Basisfunksjonene og de Avanserte funksjonene.

### 5. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud gjør det mulig for Kunden å administrere avtaler i tilknytning til anskaffelser, som innkjøp av varer og tjenester, og leie- og leasingavtaler. Tilknyttede avtaler som støtter innkjøpsfunksjonen, som avtaler om konfidensialitet, kan også administreres. Med IBM SaaS kan Kunden bruke alle Basisfunksjonene.

## 6. IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud gjør det mulig for Kunden å administrere avtaler i tilknytning til salg til en kunde, som salgsavtaler og avtaler om konfidensialitet med kunder. Med IBM SaaS kan Kunden bruke alle Basisfunksjonene.

## 7. IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud gjør det mulig for Kunden å administrere avtaler og andre dokumenter i tilknytning til finansielle avtaler av typen "commercial/wholesale banking agreements". Med IBM SaaS kan Kunden bruke alle Basisfunksjonene og de Avanserte funksjonene.

## 8. Valgbare funksjoner

### 8.1.1 "Read Only"-løsninger

Denne kategorien omfatter følgende løsninger:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

"Read Only"-brukere kan få tilgang til og søke i dataagre, vise rapporter, delta i arbeidsflyter som godkjenner eller formidlere, motta og svare på evalueringer, motta og oppdatere status for en tildelt oppgave, og motta risikovarsler. "Read Only"-brukere kan også opprette avtaler via veiviserfunksjonen (for eksempel når veiviseren startes fra eksterne applikasjoner som Salesforce.com).

### 8.1.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On

Denne valgbare funksjonen gjør det mulig for Kunden å bruke alle de Avanserte funksjonene sammen med IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud-forekomsten. Kunden må ha et eksisterende abonnement på IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for å kunne anskaffe denne valgbare funksjonen.

### 8.1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On

Denne valgbare funksjonen gjør det mulig for Kunden å bruke alle de Avanserte funksjonene sammen med IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud-forekomsten. Kunden må ha et eksisterende abonnement på IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for å kunne anskaffe denne valgbare funksjonen.

### 8.1.4 "Non-Production Environment"-løsninger

Denne kategorien omfatter følgende løsninger:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Disse løsningene kan brukes som en del av Kundens aktiviteter som ikke er produksjonsaktiviteter, inkludert, men ikke begrenset til, testing, ytelsestilpasning, feildiagnose, ytelsestester (benchmarking), opprioritering, kvalitetssikring og/eller utvikling av internt brukte tillegg til eller utvidelser av IBM SaaS-løsningen ved hjelp av publiserte programmeringsgrensesnitt. Det må anskaffes et separat ikke-produksjonsmiljø for hver produksjonsforekomst som er anskaffet, hvis Kunden trenger ikke-produksjonsaktiviteter for en bestemt type avtale.

## 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 som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	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: 500 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % Oppnådd Servicenivå i løpet av Avtalemåned
--	--

### 4. Unntak

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

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