

IBM Alert Notification

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 de Generelle betingelsene. 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 Alert Notification

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.

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 faktisk bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som er oppgitt i Kjøpsbeviset (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

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

I abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via e-post, online-fora og et online-system for problemrapportering. Alle bearbeidelser, 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.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontaktid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: 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	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten 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	Liten virkning på forretningsdriften: 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	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Informasjonskapsler (cookies)

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

6.2 "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.

6.3 Konfidensiell informasjon, personvern og sensitive personopplysninger

IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å legge inn og administrere innhold som inneholder informasjon som kan anses som personopplysninger og sensitive personopplysninger ifølge gjeldende lovgivning om beskyttelse av personopplysninger:

- Navn på personer
- E-postadresse
- Telefonnummer
- Bruker-IDer/påloggingsnavn/passord
- IP-adresser/MAC-adresser
- Personprofiler, for eksempel informasjon om kjøpsmønstre
- Navigeringshistorikk eller data for enhetsbruk

IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å legge inn og administrere innhold som inneholder informasjon som kan anses som konfidensiell.

Denne IBM SaaS-løsningen er ikke utformet i henhold til bestemte sikkerhetskrav for konfidensiell informasjon, personopplysninger og/eller sensitive personopplysninger som Kunden kan registrere i felt med fritt format. Kunden er ansvarlig for å avgjøre om denne IBM SaaS-løsningen oppfyller Kundens behov knyttet til typen innhold Kunden bruker i forbindelse med IBM SaaS.

6.4 Tilgjengelighet og begrensninger

- Det gis ingen garanti vedrørende tilgjengelighet og/eller ytelse for tjenesten for varsling via e-post/SMS/tale.
- Det er mulig at varsling via SMS og/eller tale ikke er tilgjengelig i alle geografiske områder. Kunder anbefales å bruke prøveversjonen av denne løsningen for bestemmelse av geografisk tilgjengelighet.
- Kunden kan benytte inntil 500 SMS-meldinger og 250 talemeldinger per Autorisert bruker per måned.

Vedlegg A

IBM Alert Notification er en enkel varslingstjeneste som muliggjør samhandling mellom medlemmer av IT-driftsgrupper. Den varsler IT-personell om problemer i Kundens IT-driftsmiljø. Siden Alert Notification leveres som en tjeneste, er den nødvendige serverinfrastrukturen installert og administrert av IBM.

- **Tilpasset overvåking av IT-miljøet:**
Alert Notification tilbyr filtrering av varsler, for eksempel etter problemers alvorsgrad. Kunden kan opprette egendefinerte grupper med kontaktpersoner som gjenspeiler Kundens organisasjonsstruktur, slik at riktige varsler når riktig personell.
- **Varslingskanaler:**
Registrer hvilke IT-fageksperter som kan kontaktes vedrørende problemer i Kundens systemmiljø, og lagre deres kontaktopplysninger i Alert Notification slik at de kan varsles automatisk om problemer innenfor deres ansvarsområder. Brukerne kan organiseres i grupper, og Kunden kan sende varsler til flere brukere samtidig. Varsler kan sendes via e-post-, SMS- og talemeldinger.
- **Administrasjon og varsling:**
Policybaserte varsler gjør det mulig for Kunden å definere hvilke alarmsituasjoner Alert Notification skal varsle Kunden om. Kunden kan opprette filtre basert på de alarmene som kan oppstå i Kundens IT-miljø, tilpasse filtrene, og utpeke brukere og grupper som skal varsles når samsvarende problemer oppstår. Varsler som ikke bekreftes mottatt, kan eskaleres etter en angitt tidsperiode, til aktuell kontaktperson. Filtre basert på alarmsituasjonens alvorsgrad og status kan opprettes i henhold til Kundens krav til IT-overvåking.
- **Visningsprogram:**
Overvåk status for alarmer og varsler online, og utfør tiltak for alarmene. Varslingsstatus gjør det mulig for Kunden å spore alarmer fra de mottas av systemet, gjennom bekreftelse av varsling og til problemet er løst. Kunden kan spore endring i historikken. Ved hjelp av forhåndsdefinerte filtre og sanntidsfiltre kan Kunden endre hvilke alarmer Kunden ønsker å se.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer.

1. Tilgjengelighetskrediteringer

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på en hendelse som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest tre arbeidsdager etter slutten av avtalemåneden. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke tid i forbindelse med en planlagt eller annonsert nedetid for vedlikehold; årsaker utenfor IBMs kontroll; problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner; systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side; eller sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten. IBM skal benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 10 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemåneden som kravet gjelder)
Mindre enn 99,8 %	2 %
Mindre enn 98,8 %	5 %
Mindre enn 95,0 %	10 %

* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtalemåned, dividert på totalt antall minutter i avtalemåneden.

Eksempel: 432 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en avtalemåned med 30 dager - 432 minutter med Nedetid = 42.768 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,0 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
---	---