

## IBM Compose Enterprise

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 Compose Enterprise Starter for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

### 2. Målenheter for omkostninger

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

- **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 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 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. Utvidet teknisk støtte for Compose 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.

## **6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS**

### **6.1 Tilgang til allment tilgjengelige Pay As You Go-tjenester**

Kunden har tilgang til Compose.io Pay As You Go-tjenester (PayGo) fra IBM SaaS. Disse PayGo-tjenestene er ikke inkludert i IBM SaaS, og de er regulert av Compose, Inc.s tjenestebetingelser som er tilgjengelige her: <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Enhver bruk av PayGo-tjenester blir fakturert direkte fra Compose, Inc, et IBM-selskap.

### **6.2 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.

### **6.3 "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.

### **6.4 Personopplysninger og lovregulert innhold**

IBM SaaS-løsningen er ikke utformet i henhold til bestemte sikkerhetskrav for lovregulert innhold, som personopplysninger eller sensitive personopplysninger. 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.

## Vedlegg A

IBM SaaS leverer Compose-dataplattformen som en IBM-administrert tjeneste vertet på Softlayer eller AWS. En Forekomst består av en dedikert klynge med 3 noder der Kunden kan levere og drifte enhver kombinasjon av Compose-datatjenestene inntil Forekomstens kapasitet, inkludert, men ikke begrenset til, følgende:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Kunden kan også integrere IBM SaaS med tredjepartstjenester, inkludert, men ikke begrenset til, følgende:

- New Relic – IBM SaaS benytter MeetMe Incs agent til integrering med New Relics plugin-API som muliggjør dybdeanalyse og overvåking. Denne funksjonen er tilgjengelig for MongoDB, Redis, PostgreSQL og Elastic Search. Kunden er ansvarlig for å registrere seg direkte hos New Relic.
- Syslog-NG: Denne funksjonen videresender logger til en ekstern loggleverandør via Syslog-NG.

### 1. IBM SaaS-konfigurasjoner

#### 1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

En klynge med 3 noder der hver node er som følger. Virtuell privat server med Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2,00 GHz, 8 virtuelle CPUer, 16 GB RAM, 25 GB SAN for OS og 200 GB SAN for data, 1-Gbps opplinjler for offentlig og privat nettverk.

#### 1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

En klynge med 3 noder der hver node er som følger. Bare Metal-server med Intel Xeon E5-2690 8 kjerner, 2,90 GHz, 16 vCPUer, 64 GB RAM, 2 x 960 GB SSD i RAID1, Bonded 2 x 1-Gbps opplinjler for offentlig og privat nettverk.

#### 1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

En klynge med 3 noder der hver node er som følger. Bare Metal-server med Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 kjerner, 2,60 GHz, 256 GB RAM, 2 x 1 TB SATA i RAID1 for OS, 4 TB RAID 10 SSD, Bonded 2 x 10-Gbps opplinjler for offentlig og privat nettverk.

#### 1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

En klynge med 3 noder der hver node er som følger. Virtuell privat server m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPUer, 16 GB RAM, 120 GB GP SSD EBS.

#### 1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

En klynge med 3 noder der hver node er som følger. Virtuell r3.2xlarge med Intel Xeon E5-2670 v2-prosessorer (Ivy Bridge), 8 vCPUer, 61 GB RAM, 915 GB GP SSD EBS.

#### 1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

En klynge med 3 noder der hver node er som følger. Virtuell privat server med r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2-prosessorer (Ivy Bridge), 32 vCPUer, 244 GB RAM, 3,66 TB GP SSD.

### 2. Tjenestekapasitet

Kapasiteten til en Forekomst avhenger av type tjeneste og antall Implementeringer av tjenesten, der en Implementering er definert som en enkelt forekomst av en støttet datatjeneste implementert på en Forekomst av IBM SaaS. Hver datatjeneste har et definert forhold mellom tildelt RAM, diskplass og IOPS, og HA-replikeringsarkitekturen er tjenesteavhengig. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL og RethinkDB

har et forhold på 0,1 GB RAM per 1 GB med diskplass; Redis har et forhold på 256 MB RAM per 256 MB med diskplass; etcd og RabbitMQ har et forhold på 256 MB RAM per 1 GB med diskplass.

Det kan opprettes forekomster av nye Implementeringer av tjenester inntil 80 % av Forekomstens RAM er tildelt til eksisterende Implementeringer. Ved det punktet kan eksisterende Implementeringer fortsette å vokse så lenge RAM er tilgjengelig.

Et interaktivt størrelsestilpasningsverktøy beregner kapasiteten basert på antall og typer av databaser som er implementert.

## 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 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 30 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)
<99,98 %	10 %
< 99 %	20 %
< 95 %	30 %

\* 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: 500 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 20 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % tilgjengelighet i løpet av avtalemåneden
---	---