

## IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke Produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter ("Aftalen"), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende måleenheder, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Autoriseret Bruger (Authorized User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset måde. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelse kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

- c. **Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

### 3. **Pris og fakturering**

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

#### 3.1 **Betaling for del af måned**

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

#### 3.2 **Betaling for fjernleverede serviceydelser**

Abonnementer på Fjernleverede Serviceydelser og vedligeholdelse leveres enten som fjernydelse eller på en IBM-lokalitet. Projektplaner og projektdokumentation leveres som dokumenter ejet af IBM, men Kunden har ubegrænset ret til at kopiere og genbruge dem til sine forretningsaktiviteter. IBM reserverer leveringsressourcer inden for 20 hverdage fra modtagelsen af en ordre og leverer ugentlige projektstatusrapporter. Fjernleverede Serviceydel ses engagementer forventes gennemført inden for 150 dage efter start af serviceydel ses aktiviteten.

#### 3.3 **Verificering**

Kunden skal gøre følgende: i) Opbevare og på anmodning fremlægge registreringer og output fra systemværktøjer samt give adgang til Kundens lokaler i det omfang, det med rimelighed er nødvendigt for, at IBM og IBM's uafhængige revisor kan verificere, at Kunden overholder Aftalen, og ii) straks bestille og betale for eventuelle nødvendige rettigheder til de på det tidspunkt gældende IBM-priser og for andre beløb og forpligtelser, der fastlægges som resultat af verificeringen, og som IBM angiver i en faktura. Disse forpligtelser i forbindelse med verificering af overholdelse forbliver i kraft i IBM SaaS-aftalens løbetid og i yderligere to år derefter.

### 4. **Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden**

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornys IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

### 5. **Teknisk support**

IBM stiller IBM Software as a Service Support Handbook til rådighed, som indeholder kontaktoplysninger til brug ved teknisk support, oplysninger om supportprocesser og andre oplysninger. Den tekniske support tilbydes sammen med IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat. Nedenstående problemklassificeringer bruges til at spore problemrapporter for IBM SaaS:

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
1	<b>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede:</b> En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning. Bemærk: Vi arbejder sammen med Kunden 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, for at løse centrale problemer, forudsat at Kunden har en teknisk ressource, der er til rådighed i dette tidsrum.	Inden for 1 time	24 x 7
2	<b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b> Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelser, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at serviceydelser eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

### 6.1 Generelt

Kunden bekræfter, at IBM offentligt må henvise til Kunden som abonnent på IBM SaaS-produktet i reklame- eller marketingmateriale.

### 6.2 Tredjepartswebsted og -serviceydelser

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til via IBM SaaS-produktet, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS-produktet, skal Kunden og IBM SaaS-brugeren sikre, at IBM har det nødvendige tilsagn, der muliggør en sådan overførsel af indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller serviceydelser. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

### 6.3 Data

IBM må – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamle personoplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personoplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

Følgende gælder for transaktioner, der udføres i EU-medlemslandene, i Island, Liechtenstein, Norge og Schweiz: Kunden accepterer, at IBM må behandle indhold, herunder personoplysninger (som udtrykket er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF), på tværs af landegrænser til følgende lande: Canada, Indien, Irland og USA. Kunden accepterer, at IBM med et varsel kan ændre landelisten, hvis IBM med rimelighed beslutter, det er nødvendigt for levering og support af IBM SaaS-produktet.

Hvad angår overførslen af personoplysninger fra det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde eller Schweiz, kan parterne eller deres relevante associerede eller concernforbundne virksomheder indgå separate aftaler ved brug af EU's uændrede standardaftaler, i deres aktuelle roller, i henhold til EU-beslutning 2010/87/EU, hvor de valgfri betingelser er fjernet. Parterne skal behandle enhver uenighed eller forpligtelse, som opstår i forbindelse med disse aftaler – også selvom de er indgået af en associeret eller concernforbunden virksomhed – som om uenigheden eller forpligtelsen er opstået mellem parterne under vilkårene i denne Aftale.

#### **6.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)**

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokation ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

#### **6.5 Sikkerhedskopiering**

Sikkerhedskopiering udføres dagligt for produktionsforekomster og ugentligt for ikke-produktionsforekomster. IBM opbevarer en sikkerhedskopi af Kundens data i maksimalt 90 dage for produktionsforekomster og i op til syv dage for ikke-produktionsforekomster. Det er Kundens ansvar at konfigurere IBM SaaS-sikkerheden, så enkeltbrugere ikke kan slette data, og hvis data er slettet, erklærer Kunden sig indforstået med, at IBM ikke er forpligtet til at retablere de slettede data, samt at IBM kan opkræve betaling for en sådan aktivitet.

#### **6.6 IBM SaaS-udløb**

Inden IBM SaaS-produktet udløber eller ophører, kan Kunden bruge de leverede rapporterings- eller eksportfunktioner i IBM SaaS-produktet til at udtrække data. Serviceydelser til tilpasset udtrækning af data (Custom data extraction) er tilgængelige i henhold til en separat aftale. Hvis IBM modtager en supportanmodning fra Kunden senest 30 dage efter datoen for udløbet eller ophøret af IBM SaaS-produktet, returnerer IBM en elektronisk kopi til Kunden af Kundens indhold i det lokale applikationsformat.

#### **6.7 IBM SaaS-opgraderinger**

IBM installerer og konfigurerer softwareopgraderinger til produktions- eller ikke-produktionsforekomster af IBM SaaS-produktet på et tidspunkt, der er aftalt med Kunden, med forbehold for mulig planlægning i arbejdstiden i Kundens tidszone. Kunden kan anmode om planlagt opgradering i weekender baseret på den planlægningstilgængelighed, der er fastsat i abonnementet på IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support eller IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. Abonnenter på IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support får fortrinsret i planlægningen af opgradering i weekender.

IBM informerer Kunden 12 måneder inden support til den version af softwaren, der leveres som del af IBM SaaS-produktet, ophører. IBM migrerer i samarbejde med Kunden hver af Kundens Forekomster af IBM SaaS-produktet til en understøttet version af softwaren, inden datoen for ophør af support. Kunden er ansvarlig for migreringsomkostningerne. Hvis migreringen til en understøttet version af softwaren ikke er udført inden for varselsperioden, kan IBM opsige aftalen med 30 dages skriftligt varsel til Kunden. Det gælder dog ikke, hvis forsinkelsen udelukkende skyldes IBM eller IBM's underleverandører.

#### **6.8 Databaseopdateringer**

IBM skal replikere indhold i produktionsdatabaser til Kundens ikke-produktionsmiljø én gang i kvartalet (eller op til fire gange i kvartalet ved Premium Support) for hvert anskaffet ikke-produktionssystem. Opdateringsydelser udføres på et tidspunkt, som er aftalt mellem Kunden og IBM, med forbehold for tilgængelig planlægningstid.

#### **6.9 Certifikater leveret af Kunden**

IBM SaaS-produktet konfigureres, så det benytter en URL leveret af IBM, medmindre Kunden specifikt anmoder om at bruge sin egen URL. Hvis Kunden vælger at bruge sin egen URL til IBM SaaS-produktet, bærer Kunden alt ansvar og står for al vedligeholdelse og alle udgifter i forbindelse med fornyelse af URL'en og eventuelle nødvendige certifikater. Kunden skal levere de nødvendige certifikater og informationer i forbindelse med opsætning til IBM, inden IBM SaaS-løsningen implementeres.

## **6.10 Retablering efter katastrofe**

Hvis Kunden bruger en aktuell, understøttet version af IBM SaaS-produktet og har købt mindst ét ikke-produktionsmiljø, og der opstår et større systemnedbrud som følge af en naturkatastrofe (f.eks. brand, jordskælv eller oversvømmelse), vil IBM – i forbindelse med retablering efter katastrofen – gøre en forretningsmæssig rimelig indsats for at gendanne Kundens produktionsdata i ét af Kundens ikke-produktionsmiljøer inden for 72 timer. Dette udgør ikke en garanti og er ikke omfattet af en aftale om servicemål.

## **6.11 Krav til samlede brugsrettigheder**

Kunden skal anskaffe en brugsrettighed af typen Forekomst samt tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Autoriseret Bruger til at dække det antal IBM SaaS-brugere, som anvender IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

## **6.12 Brugsrettigheder er ikke påkrævet**

Administrative, anonyme og eksterne brugere er inkluderet i IBM SaaS-produktet, uden at der kræves separate brugsrettigheder af typen Autoriseret Bruger.

En administrativ bruger er en bruger, som er ansvarlig for at vedligeholde eller opdatere administrationsfunktioner i IBM SaaS-produktet. Det kan f.eks. være at oprette eller opdatere skabeloner, spørgeskemaer, scorecards, typer, adviseringskabeloner, konfigurering af brugertilladelser, organisationer, datakilder, grupper, roller, arbejdsgange, kategorier og master-leverandørrecords. Hvis en administrativ bruger udfører ikke-administrative aktiviteter, kræver det en brugsret af typen Autoriseret Bruger.

En anonym bruger er en konto, som ikke kan logge på, og som kun bruges til at definere tilladelser til anonyme opgaver i arbejdsgange.

En ekstern bruger (dvs. en bruger, der er tilknyttet en ekstern tredjepart, som Kunden arbejder sammen med, eller som Kunden er ansvarlig for) kan få tildelt adgang til IBM SaaS-produktet og kan bruge produktfunktioner som for eksempel fremvisning/opdatering af bedømmelser, fremvisning/udførelser af evalueringer eller fremvisning af/deltagelse i udviklingshandling.

Eksterne brugere og anonyme brugere betragtes som Gæstebrugere. Kunden skal ikke anskaffe brugsrettigheder af typen Autoriseret Bruger til Gæstebrugere af IBM SaaS-produktet. Gæstebrugere er Kundens ansvar, herunder for eksempel a) krav fra Gæstebrugerne vedrørende IBM SaaS-produktet, b) betalinger, som Gæstebrugerne pådrages, eller c) eventuel misbrug fra Gæstebrugernes side af IBM SaaS-produktet.

## Bilag A

### 1. IBM SaaS-beskrivelse

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) er en modulopbygget, skalérbar løsning, som tilbyder support til administrationsbehov hos en leverandør. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud består af følgende centrale funktioner:

- Master data – muliggør vedligeholdelse af en hierarkisk leverandør-, kategori-, organisations- og regionsstruktur, som kan bruges i forretningsmodulprocesserne, analysen og rapporteringen.
- SLM 360 – viser moduloplysninger om en leverandør, en kategori, organisation eller region.
- Persons – muliggør administration af kontaktoplysninger vedrørende interne og eksterne deltagere og interessenter.
- Users and user groups – gør det muligt at administrere interne og eksterne brugerkonti og at klyngeinddele brugerkonti i interne og eksterne brugergrupper.
- Permissions – giver mulighed for at definere tilladelser og begrænsninger for brugere eller brugergrupper med hensyn til adgang til dataobjekter, menuer og opgaver i applikationen.
- Follow-up actions – gør det muligt at starte en modulproces baseret på et andet forretningsobjekt i et andet modul og at vedligeholde henvisninger i de oprettede opfølgningshandlinger.

Med IBM SaaS-produktet kan Kunden indsætte og administrere indhold, som indeholder oplysninger, der kan betragtes som personoplysninger ifølge gældende persondatalovgivning:

- kontaktoplysninger (navn, adresse, e-mail, telefonnummer, personale-ID, omkostningssted)
- tekniske identifikatorer (brugernavn, kodeord, IP-adresser, MAC-adresser)

Dette IBM SaaS-produkt er ikke designet til at overholde specifikke sikkerhedskrav i forbindelse med følsomme personoplysninger, beskyttede helbredsoplysninger eller andet reguleret indhold. Det er Kundens ansvar at afgøre, om dette IBM SaaS-produkt opfylder Kundens behov, for så vidt angår den type indhold, Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet. Kunden må under ingen omstændigheder bruge IBM SaaS-produktet til at indsamle, behandle eller opbevare beskyttede helbredsoplysninger.

IBM SaaS-produktet krypterer indhold under dataoverførslen mellem IBM-netværket og netværkets adgangspunkt eller slutbrugermaskinen. IBM SaaS-produktet krypterer indhold i hvile, mens det venter på dataoverførsel, hvis Kunden bruger version 10.1.1 eller højere af IBM SaaS-produktet. Ellers er Kunden ansvarlig for at kryptere indhold, inden det tilføjes til IBM SaaS-produktet.

### 2. Basisabonnementer

Nedenfor beskrives de IBM SaaS-abonnementsmuligheder (hver især et "Basisabonnement"), som er tilgængelige for det aktuelle IBM SaaS-produkt. Transaktionsdokumentet angiver, hvilke Basisabonnementer Kunden har anskaffet. Henvisninger til IBM SaaS-produktet i dette dokument gælder det anskaffede Basisabonnement eller de anskaffede Basisabonnementer.

#### 2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Supplier qualification tilbyder en struktureret ramme for processer, der er nødvendige for at opnå effektivitet og korrekte data i forbindelse med inkludering og vedligeholdelse af Kundens organisations leverandørbase. Leverandørerne kan indlæse og opdatere deres data. En lang række funktioner, f.eks. fleksible leverandørprofildefinitioner, gør det sammen med udvidede analysefaciliteter nemmere at segmentere og identificere relevante leverandører. Funktionen tilbyder:

- Leverandørregistrering  
Gør det muligt at oprette og administrere registreringer af nye leverandører, hvilket er en proces, som dækker registrering som følge af en invitation, anonymt eller hurtigt intern registrering.
- Leverandør-clearing  
Clearing-proces for nye registreringer. Brugeren får mulighed for at acceptere eller afvise registreringer. Ved accept kan en ny leverandørrecord genereres.

- **Leverandørvurdering**  
Giver mulighed for at oprette og administrere vurderinger for leverandører eller interne brugere med det formål at levere og opdatere oplysninger i spørgeskemaer.
- **Opdatering af leverandør-masterdata**  
Overførsel af svar til opdatering af leverandørens masterdata.
- **Vurderingsserie**  
Giver Kunden mulighed for automatisk og jævnlige at generere vurderinger til brug i en automatisk vurderingsproces.
- **Konsekvenser af svar**  
Systemet kan konfigureres til at markere meget vigtige eller ultimative svar, så de får særlig opmærksomhed, og kan sende adviseringer eller opfølgingsvurderinger baseret på svarene.
- **Kravbaseret godkendelse**  
Giver mulighed for at definere krav og en mulig resultatstatus, som måles for en leverandør baseret på vurderingssvarene.
- **Forskning og sammenligning**  
Giver mulighed for at søge efter vurderinger på basis af svar på spørgsmål og at sammenligne leverandører på basis af svarene på spørgsmål.
- **Spørgsmålspulje**  
Opbevarer alle afsnit og spørgsmål (af typen tekst, tal, dato, multiple choice, valg af enhed, vedhæftning), som er brugt i spørgeskemaer i en central pulje.
- **Spørgeskemaudformning**  
Tillader flere, fleksible spørgeskemaer og giver mulighed for at begrænse visse afsnit eller spørgsmål, så de kun kan ses eller redigeres af interne brugere.
- **Flere sprog**  
Understøtter spørgeskemaer på flere sprog for en international leverandørbase.
- **Adviseringer**  
Invitationer og påmindelses-e-mail, som understøtter processen.
- **Opgavelister**  
Personlige opgavelister med status
- **Støtte til arbejdsgang og type**  
Kvalificeringsprocesser er baseret på et arbejdsgangsprogram. Typer giver mulighed for at bruge forskellige former for registrerings- og vurderingsprocesser med forskellige arbejdsgangs- og adviseringssæt.

## 2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation giver mulighed for at vurdere og styre Kundens leverandørers resultater. Funktionen tilbyder:

- **Evaluering af resultater**  
Gør det muligt at oprette og administrere tværfunktionelle vurderinger af leverandørresultater efter kategori og/eller organisation i en defineret tidsperiode baseret på et scorecard.
- **Omvendt evaluering**  
Gør det muligt at oprette og administrere leverandørers selvevalueringer efter kategori og/eller organisation i en defineret tidsperiode baseret på et scorecard.
- **En eller flere evalueringspersoner**  
Et kriterie evalueres af en eller flere eksperter med mulighed for forskellige vægtninger for de enkelte eksperter.

- **Koordinering**  
Giver initiatoren mulighed for at tilknytte koordinatore i stedet for evalueringspersoner. Koordinatorer får som opgave at vælge evalueringspersoner for deres tilknyttede kriterier.
- **Støtte til roller**  
Giver mulighed for at definere roller til visse kriterier i et scorecard med det formål at gøre det nemmere for initiatoren af en vurdering at tilknytte en evalueringssperson til kriterier.
- **Automatisk svar**  
Svar på kriteriet kan hentes fra lagrede informationer fra eksterne kilde (hårde kendsgerninger).
- **Evalueringsserie**  
Giver Kunden mulighed for automatisk og jævnlgt at generere evalueringer til brug i en automatisk evalueringssproces.
- **Frigivelse af evaluering**  
Giver et defineret sæt brugere mulighed for at gennemse resultatet af en evaluering og sende den tilbage med henblik på rettelser eller frigive den til brug i analyser og rapportering.
- **Afhængige scorecards**  
Giver mulighed for at linke scorecards og derfor bruge resultaterne af præstationsevalueringerne baseret på ét scorecard til at besvare kriterier for resultatevalueringer baseret på et andet scorecard.
- **Strategisk vigtighed**  
Giver mulighed for at oprette og administrere evalueringer af strategisk betydning, hvilket gør det muligt at evaluere leverandørens fremtidige betydning baseret på en forenklet evalueringssproces og et scorecard.
- **Analyse og rapportering**  
Giver Kunden mulighed for at få vist og søge efter frigivne resultatevalueringer og evalueringer af strategisk betydning. Kunden kan også oprette rapporter baseret på detaljerede oversigter eller sammenligninger af resultatevalueringer.
- **Kriteriepulje**  
Opbevarer alle afsnit og kriterier (af typen tekst, tal og multiple choice), som bruges i scorecards, i en central pulje.
- **Udformning af scorecard**  
Giver mulighed for at definere flere fleksible scorecards med mulighed for at definere vægt på afsnits- og kriterieniveau.
- **Flere sprog**  
Understøtter scorecards på flere sprog for en international brugerbase.
- **Adviseringer**  
Udsteder invitationer og påmindelses-e-mail, som understøtter processen.
- **Opgavelister**  
Tilpassede opgavelister med angivelse af status
- **Støtte til arbejdsgang og type**  
Evalueringssprocesser er baseret på et arbejdsgangsprogram. Typer giver mulighed for at bruge forskellige former for processer inden for resultatevaluering og strategisk betydning sammen med forskellige arbejdsgangs- og adviseringsæt.

### **2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification**

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification strukturerer og klassificerer både eksisterende og potentielle leverandører i serviceklasser ud fra vigtige indikatorer som leverandørens evalueringssresultater og vurdering af den strategiske værdi. Klassificeringen kan derefter bruges som basis for aktiv udvikling og fremme af leverandørporteføljen. Funktionen tilbyder:



- **Leverandørsegmentering**  
Giver mulighed for oprettelse og administration af leverandørklassifikationer med det formål at bestemme en leverandørs klasse, som er specifik for et kategori- og/eller organisationsområde.
- **Aktuelle resultater**  
Aktive leverandørklassifikationer viser den aktuelle klassifikation, som leverandøren har fået tildelt inden for det definerede område.
- **Analyse og rapportering**  
Giver Kunden mulighed for at få vist og søge efter aktive leverandørklassifikationer. Kunden kan oprette rapporter på basis af klassifikationsresultater.
- **Standardiserede strategier**  
Definerer strategier for hver enkelt klasse for de tiltag, der skal træffes med hensyn til leverandøren.
- **Flere sprog**  
Understøtter scorecards på flere sprog for en international brugerbase.
- **Opgavelister**  
Personlige opgavelister med status
- **Støtte til arbejdsgang og type**  
Klassifikationsprocesser er baseret på et arbejdsgangsprogram. Typer giver mulighed for at bruge forskellige former for klassifikationsprocesser sammen med forskellige arbejdsgange.

## 2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development inkluderer planlægning, implementering og styring af handlinger og aktiviteter i optimeringsprojekter. Det giver mulighed for at fastlægge udviklingsmål for leverandørerne, definere datoer og ansvarsområder og styre den videre udvikling ved brug af et system af typen "sustainable strictness degree". Funktionen tilbyder:

- **Udviklingstiltag**  
Giver mulighed for at oprette og administrere handlinger inden for et specifikt område og med specifik fokus (leverandører, kategorier, organisationer og/eller regioner) og oprette og administrere den planlagte og den faktiske tid for udførelse.
- **Støtte til opgaver**  
Giver mulighed for at definere og opdele en handling i mindre opgaver, der kan tildeles til interne og eksterne brugere med henblik på udførelse.
- **Udførelse af opgaver**  
Giver interne og eksterne brugere mulighed for at udføre de opgaver, de har fået tildelt.
- **Projekter og arbejdsplaner**  
Giver mulighed for at gruppere handlinger i projekter og arbejdsplaner, som giver et bedre overblik over alle handlinger, der vedrører et bestemt område.
- **Analyse og rapportering**  
Giver Kunden mulighed for at få vist og søge efter frivillige projekter og handlinger. Kunden kan oprette rapporter baseret på detaljerede projektoversigter.
- **Standardtiltag**  
Giver mulighed for at oprette foruddefinerede handlinger og opgaver, der kan bruges som skabelon ved oprettelse af nye handlinger.
- **Adviseringer**  
Invitationer og påmindelses-e-mail, som understøtter processen.
- **Opgavelister**  
Personlige opgavelister med status

- Støtte til arbejdsgang og type  
Udviklingsprocesser er baseret på et arbejdsgangsprogram. Typer giver mulighed for at bruge forskellige former for handlingsprocesser sammen med forskellige arbejdsgangs- og adviseringsæt.

## 2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management muliggør en struktureret og holistisk proces for genkendelse, styring og vurdering af en leverandørrelateret risiko i indkøbsprocessen. Omfattende rapporterings- og analysefunktioner kan sammen med et automatisk, tidligt varslingsystem spore og genkende mulige risici og proaktivt aktivere relevante forholdsregler, så risikoen helt kan undgås eller reduceres. Funktionen tilbyder:

- Risikovurdering  
Giver mulighed for at oprette og administrere risikovurderinger for leverandører, kategorier, organisationer og/eller regioner baseret på et risikoscorecard.
- Automatisk svar  
Svar på indikatorer kan opdateres automatisk på basis af lagrede informationer fra eksterne kilder (hårde kendsgerninger).
- Risikoindikatorer  
Giver mulighed for at få vist resultatet af en risikovurdering opsummeret i et indeks af typen indeks for risiko (risk index), sandsynlighed (likelihood) og påvirkning (impact).
- Støtte til formler  
Giver mulighed for ved brug af formler at beregne indeks på basis af indikatorer i en risikovurdering.
- Aktuelle resultater  
Aktive leverandørklassifikationer viser den aktuelle klassifikation, som leverandøren har fået tildelt inden for det definerede område.
- Grænseværdier og fremhævnning  
Giver mulighed for at definere øvre og/eller nedre grænse for mål og tolerance for indikatorer og indekser. Resultaterne bliver fremhævet på basis af disse grænseværdier.
- Analyse og rapportering  
Giver Kunden mulighed for at få vist og søge efter aktive risikovurderinger. Kunden kan oprette rapporter på basis af resultaterne af risikovurderingerne.
- Indikatorpulje  
Opbevarer alle indikatorer (af typen tal og multiple choice), som bruges i risikoscorecards, i en central pulje.
- Udformning af scorecard  
Giver mulighed for at definere flere fleksible scorecards for risiko.
- Flere sprog  
Understøtter scorecards på flere sprog for en international brugerbase.
- Opgavelister  
Personlige opgavelister med status
- Støtte til arbejdsgang og type  
Risikoprocesser er baseret på et arbejdsgangsprogram. Typer giver mulighed for at bruge forskellige former for risikoprocesser sammen med forskellige arbejds gange.

## 3. Valgfri funktioner

### 3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Kunden har adgang til og må søge i opbevaringssteder, udføre og godkende frigivelsesopgaver, modtage risikoadvarsler, få vist og køre rapporter samt få vist og besvare kvalificeringsvurderinger, resultatevalueringer og leverandørudviklingstiltag.

### **3.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment**

Denne funktion kan benyttes som del af de af Kundens aktiviteter, der ikke er produktionsaktiviteter (Non-Production), herunder f.eks. test, justering af ydeevne, fejlfinding, benchmarkingmålinger, kvalitetssikring og/eller udvikling – til intern brug – af tilføjelser eller udvidelser til IBM SaaS-produktet ved brug af offentligtgjorte API'er (application programming interface).

## **4. Premium Support-produkter**

### **4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support**

Dette produkt omfatter op til fire databaseopdateringer i kvartalet, en forbedret servicemålaftale (SLA) på 99,7 %, og planlægning af opgradering i en weekend i stedet for i arbejdstiden.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support omfatter også en AVL (Accelerated Value Leader). Denne AVL kan være en IBM-medarbejder eller IBM-underleverandør, som udfører følgende opgaver:

- **Problemstyring**  
IBM leverer regelmæssige statusopdateringer, fremmer kommunikationen mellem Kunden og IBM vedrørende problemer, fokuserer på løsning af åbne problemsager og leverer månedlige ledelsesrapporter om aktiviteter.
- **Proaktiv support**  
IBM stiller en navngiven kontaktperson til rådighed, som yder vejledning og assistance med IBM SaaS-produktet, for at begrænse problemer med IBM SaaS-produktet eller hindre, at de opstår. Disse aktiviteter kan f.eks. omfatte følgende: at gøre Kunden opmærksom på autoriserede programanalyserapporter (APAR'er) fra andre Kunder, at hjælpe med udvikling af planer for risikoreduktion, når der foreslås ændringer af Kundens miljø såsom opgraderinger, at deltage i planlægning af produktets livscyklus og vedligeholdelse samt at levere regelmæssige rapporter.
- **Kompetencedeling**  
IBM understøtter Kundens udvikling af kompetencer vedrørende IBM SaaS-produktet ved at invitere til orienteringer, der gives af ledende tekniske eksperter, og via hurtig adgang til tekniske oplysninger.

Kunden skal:

- udpege en Primær Kontaktperson, der er ansvarlig for at modtage og videregive oplysninger om problemrapporteringer, opdateringer, rettelser og prioritere udestående problemrapporteringssager samt at gennemgå statusrapporter om Hændelser, inden IBM kontaktes med anmodning om assistance
- meddele kontaktoplysninger for den Primære Kontaktperson ved ibrugtagningen af IBM SaaS-produktet og skriftligt meddele eventuelle ændringer af den Primære Kontaktperson til IBM via AVL med 30 dages forudgående varsel
- deltage i telefonkonferencer, der forestås af AVL.

### **4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support**

Dette produkt omfatter alle funktionerne i IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support samt følgende:

- **Årligt sundhedstjek leveret som fjernydelse**  
IBM fortager en sundhedstjekvurdering af Kundens konfiguration, implementering og brug af IBM SaaS-produktet. Vurderingen omfatter resultater og anbefalinger til forbedringer for brug af IBM SaaS-produktet. Som en del af denne serviceydelse gennemgår IBM den oprindelige dokumentation for Kundens implementering og alle åbne APAR-rapporter, taler med slutbrugere, gennemgår Kundens konfiguration af IBM SaaS-produktet, giver en vurdering af integrationer og tilpasninger for hvert enkelt modul og leverer en analyserapport med resultater, observationer og anbefalinger til forbedringer.
- **Opgradering af fjernleverede serviceydelser**  
IBM leverer opgraderingsserviceydelser til Kunder, der anvender version 10.0 eller højere af IBM SaaS-produktet, til opgradering til en senere release i samme version. Kunden skal abonnere på et IBM SaaS-produkt til et ikke-produktionsmiljø, læse al ny release-dokumentation, oprette og eje

projektplanen for opgraderingen og sende de relevante Problemrapporter, for at IBM SaaS-produktet kan opgraderes. IBM yder vejledning med hensyn til Kundens projekt- og brugeraktiveringsplaner, gennemgang og kontrol af konfigurationsfiler for IBM SaaS-produktet, gennemgang af nye funktioner og vejledning til Kunden om test af opgraderingen.

- Kvartalsvis forretningsgennemgang  
IBM kommunikerer med Kunden vedrørende gennemgang af Kundens IBM SaaS-produkt, herunder Kundens brug, aktuelle aktiviteter, problemer og fremtidige planer.
- Prioriteret planlægning ved opgraderinger i weekender  
Kunden får fortrinsret ved planlægning af weekendopgraderinger med reserverede tidspunkter for Kunden og andre Kunder, som anskaffer IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

## 5. Fjernleverede Serviceydelser

For at IBM kan levere Serviceengagementet skal Kunden:

- udpege et Kontaktpunkt, hvortil al kommunikation i forbindelse med IBM SaaS-produktet skal rettes, og som har bemyndigelse til at handle på Kundens vegne i alle forhold vedrørende IBM SaaS-produktet. Kontaktpunktet tjener som grænseflade mellem IBM og alle Kundens afdelinger, som har del i IBM SaaS-produktet, deltager i projektstatusmøder, indhenter og formidler oplysninger, data og beslutninger inden for 3 arbejdsdage efter IBM's anmodning herom, bidrager til løsning af og efter behov eskalere IBM SaaS-problemer inden for Kundens organisation,
- give IBM adgang til Kundens IBM SaaS-produkt,
- samarbejde om gennemførelse af Kundens opgaver og aktiviteter,
- acceptere og være indforstået med, at disse Serviceydelser er designet til support af ét forretningsområdes implementering af softwaren, med ét kravsat. IBM SaaS-produktet understøtter implementering i flere forretningsområder, men yderligere områder kan kræve yderligere Serviceengagementer,
- levere Kundens forretningskrav i forhold til de anskaffede Serviceengagementer,
- være ansvarlig for udvikling og implementering af testplaner, tilhørende testscripts og relevante data,
- være ansvarlig for udvikling af forretningsprocedurer til slutbrugere samt udvikling og levering af aktiveringsydelser til slutbrugerne,
- rådføre sig med IBM før engagering af tredjeparter, hvis arbejde kan påvirke IBM's mulighed for at levere Serviceydelserne, og være ansvarlig for styringen af tredjeparter og deres indsats.

### 5.1 Serviceengagementer

#### 5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM leverer aktiveringsserviceydelser til Kundens administratorer af IBM SaaS-produktet. Dette omfatter funktionel gennemgang af de administrative funktioner, drøftelser om bedste praksis, praktisk erfaring med udførelse af de administrative funktioner på et teststed og besvarelse af Kundens spørgsmål under aktiveringsforløbet. Hver aktiveringssession er på én dag for ét af de fem specifikke valgfri IBM SaaS-produkter ifølge Kundens anmodning. IBM gennemfører en aktiveringsworkshop om funktionerne i det IBM SaaS-produkt, der er valgt af Kunden til aktiveringssessionen. Emnerne omfatter en oversigt over funktionerne for det valgte modul, konfigurationsprocessen for modulkomponenterne, vigtige forretningshensyn ved brugen af IBM SaaS-funktionerne og administrative elementer forbundet med IBM SaaS-funktionerne såsom organisationer, brugere og kategorier. Workshoppen omfatter også en funktionsoversigt og praktiske øvelser til Kundens brugere, så de kan få erfaring med IBM SaaS-produktet. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

#### 5.1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement

IBM leverer serviceydelser til implementering af IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management-kvalificeringsmodulet, herunder leverandørselvregistrering, så Kunden kan bruge SLM til den primære inkludering af leverandører i forbindelse med rækken af IBM Emptoris Strategic Supply Management-

produkter. IBM gennemfører to designworkshops på hver 4 timer for IBM SaaS-produktet. Den ene workshop vedrører leverandørens inkludering, leverandørens selvregistreringsfunktioner og processen for clearing af leverandøren til næste trin i inkluderingsprocessen. Den anden workshop vedrører leverandørens kvalificeringsproces, herunder brug af et vurderingsspørgeskema og processen til styring af aktivering af leverandøren, så denne er tilgængelig i de IBM Emptoris Strategic Supply Management-produkter, som Kunden har anskaffet. IBM bygger en prototype af denne proces ved hjælp af repræsentative oplysninger fra Kunden. IBM yder 16 timers aktiveringsuddannelse til Kunden. IBM understøtter opbygningen af konfigurationselementer i IBM SaaS-produktet i produktionsmiljøet. Dette omfatter: registrering og et vurderingsspørgeskema (med maksimalt 75 spørgsmål), én type, én skabelon og ét sæt adviseringer. IBM skal levere rådgivningsstøtte til Kunden med hensyn til IBM SaaS-produktet, Kundens valideringsproces, Kundens udvikling af forretningsprocedurer samt aktivering af Kundens slutbrugere. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

### **5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement**

IBM leverer serviceydelser til implementering af IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation-produktet. IBM gennemfører en designworkshop på 4 timer for IBM SaaS-produktet. Workshoppen vedrører: evalueringsscorecard, brugerroller og -tilladelser, evalueringsadviseringer og Kundekrav. IBM udarbejder et designdokument om en metode til konfiguration af evalueringselementerne. IBM bygger en prototype af denne metode ved hjælp af repræsentative oplysninger fra Kunden. IBM yder 16 timers aktiveringsuddannelse til Kunden. IBM understøtter opbygningen af konfigurationselementer i IBM SaaS-produktet i produktionsmiljøet. Dette omfatter ét scorecard med op til 30 kriterier, én type, én Skabelon og ét sæt adviseringer. IBM skal levere rådgivningsstøtte til Kunden med hensyn til brug af IBM SaaS-produktet, Kundens valideringsproces, Kundens udvikling af forretningsprocedurer samt aktivering af Kundens slutbrugere. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

### **5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement**

IBM leverer serviceydelser til effektiv implementering af IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification-produktet. IBM gennemfører en designworkshop på 4 timer, som vedrører: definition af klassifikationskriterier, analyse af leverandørklassifikation og rapporteringskrav, brugerroller og -tilladelser, klassifikationsadviseringer og Kundekrav. IBM udarbejder et designdokument om en metode til konfiguration af klassifikationselementerne. IBM bygger en prototype af denne klassifikationsmetode ved hjælp af repræsentative oplysninger fra Kunden. IBM yder 16 timers aktiveringsuddannelse til Kunden. IBM understøtter opbygningen af konfigurationselementer i IBM SaaS-produktet til produktionsmiljøet. Dette omfatter én scorecard-baseret klassifikation med op til 20 kriterier og ét sæt adviseringer. IBM skal levere rådgivningsstøtte til Kunden med hensyn til brug af software, Kundens valideringsproces, Kundens udvikling af forretningsprocedurer samt aktivering af Kundens slutbrugere. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

### **5.1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement**

IBM leverer serviceydelser til implementering af IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management-produktet. IBM gennemfører en designworkshop på 8 timer for IBM SaaS-produktet. Workshoppen vedrører: risikomodel og den overordnede proces, analyse af leverandørrisiko og rapportering, brugerroller og -tilladelser, adviseringer om leverandørrisiko og Kundekrav. IBM udarbejder et designdokument for en metode til konfiguration af leverandørrisikoelementerne. IBM bygger en prototype af denne leverandørrisikometode ved hjælp af repræsentative oplysninger fra Kunden. IBM yder 16 timers aktiveringsuddannelse til Kundens team. IBM understøtter opbygningen af konfigurationselementer i IBM SaaS-produktet til produktionsmiljøet. Dette omfatter ét risikoscorecard med op til 20 indikatorer, herunder fem advarselsdefinitioner, én type og ét sæt adviseringer. IBM skal levere rådgivningsstøtte til Kunden med hensyn til brug af software, Kundens valideringsproces, Kundens udvikling af forretningsprocedurer samt aktivering af Kundens slutbrugere.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

#### **5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement**

IBM leverer serviceydelser til implementering af IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development-produktet. IBM gennemfører en designworkshop på 8 timer for IBM SaaS-produktet. Workshopen vedrører: leverandørudviklingsproces med tilhørende analyse og rapportering, brugerroller og -tilladelser, leverandørrisikomeddelser og Kundekrav. IBM udarbejder et designdokument om en metode til konfiguration af leverandørudviklingselementerne. IBM bygger en prototype af denne leverandørudviklingsmetode ved hjælp af repræsentative oplysninger fra Kunden. IBM yder 16 timers aktiveringsuddannelse til Kundens team. IBM understøtter opbygningen af konfigurationselementer i IBM SaaS-produktet til produktionsmiljøet. Dette omfatter op til tre udviklingsprojekter og ét sæt adviseringer. IBM skal levere rådgivningsstøtte til Kunden med hensyn til brug af software, Kundens valideringsproces, Kundens udvikling af forretningsprocedurer samt aktivering af Kundens slutbrugere. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement skal anskaffes og fuldføres samtidig med denne serviceydelse eller fuldføres, inden denne serviceydelse bliver leveret.

## Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, der gælder som angivet i Kundens bevis for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelig for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

### 1. Availability Credits

- a. Kunden skal indsende et krav, som er knyttet til en problemrapport om manglende opfyldelse af SLA, senest tredive arbejdsdage efter den begivenhed, der har påvirket tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med indhold, teknologi, design eller instruktioner leveret af Kunden eller tredjepart, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.
- b. For så vidt angår pakkede IBM SaaS-serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-ydelser, der pakkes og sælges sammen som én ydelse til én samlet pris, beregnes kompensationen på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede IBM SaaS-ydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et krav, som vedrører én individuel IBM SaaS-ydelse i en pakke på et givent tidspunkt.

### 2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling* for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
< 99,7 % for Kunder, der køber Premium Support	2 %
< 99,0 % hvis der ikke købes Premium Support	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listeprijs for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: Det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i den kontraherede måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

Eksempel: 500 minutters Nedetid i alt i en kontraheret måned

43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage	
- 500 minutters Nedetid	
= 42.700 minutter	= 2 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,8 %
_____	i den kontraherede måned
43.200 minutter i alt	