

IBM Emptoris Supplier Lifecycle 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 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 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. 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-løsningen 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.
- Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

- c. **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.

3.2 Pris for eksterne tjenester

Eksterne tjenester og vedlikeholdsabonnementer leveres enten eksternt tilkoblet eller på et IBM-installasjonssted. Prosjektplaner og prosjektdokumentasjon leveres som dokumenter eid av IBM med ubegrensede rettigheter for Kunden til å kopiere og gjenbruke dem i Kundens forretningsaktiviteter. IBM tildeler leveringsressurser innen 20 arbeidsdager etter at en bestilling er mottatt, og leverer ukentlige statusrapporter for et prosjekt. Eksternt leverte tjenesteengasjementer forventes å være fullført innen 150 dager fra startdatoen for tjenesteaktivitetene.

3.3 Verifisering

Kunden skal i) oppbevare, og på forespørsel fremlegge, registreringer og utdata fra systemverktøy, og gi tilgang til Kundens lokaler, slik det med rimelighet kan anses som nødvendig for at IBM og IBMs uavhengige revisor skal kunne verifisere Kundens overholdelse av denne Avtalen, og ii) straks bestille og betale for nødvendige rettigheter, til IBMs gjeldende priser, samt andre beløp og forpliktelser som fastsettes som et resultat av verifiseringen, og slik det oppgis av IBM i en faktura. Disse forpliktelsene for verifisering av overholdelse gjelder i avtaleperioden for IBM SaaS og i to år deretter.

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

IBM vil gjøre IBM Software as a Service Support Handbook tilgjengelig for Kunden, og denne håndboken inneholder kontaktinformasjon for teknisk støtte samt informasjon om prosesser og annen informasjon. Teknisk støtte tilbys sammen med IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning. Følgende alvorsgrader brukes til sporing av problemrapporter for IBM SaaS:

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	<p>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. Merk: Vi samarbeider med Kunden 24x7 for å løse kritiske problemer, under forutsetning av at Kunden har en teknisk ressurs tilgjengelig som kan arbeide i disse timene.</p>	Innen 1 time	24x7

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
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 Generelt

Kunden aksepterer at IBM kan referere til Kunden som abonnent på IBM SaaS i reklame- eller markedsføringsmateriell.

6.2 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.

6.3 Data

IBM kan, som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS, 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 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.

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: Canada, India, Irland 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 og støtte IBM SaaS. Med hensyn til 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 Sikkerhetskopiering

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 sju dager for ikke-produksjonsforekomster. 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 er forpliktet til å gjenopprette de slettede dataene, og at IBM, hvis dataene er tilgjengelige, kan kreve betaling for et slikt forsøk.

6.6 Utløp av IBM SaaS

Før utløpet eller 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 extraction) er tilgjengelige under en separat avtale. Hvis IBM innen 30 dager etter utløpet eller opphøret av IBM SaaS mottar en forespørsel fra Kunden, vil IBM returnere til Kunden en elektronisk kopi av Kundens innhold i den lokale applikasjonens format.

6.7 Oppgraderinger til IBM SaaS

IBM skal installere og konfigurere programvareoppgraderinger på produksjons- og ikke-produksjonsforekomstene av IBM SaaS på et omforent tidspunkt, med forbehold om tilgjengelighet for planlegging i arbeidstiden i Kundens tidssone. Kunden kan be om planlagt oppgradering i helger basert på tilgjengelighet for planlegging for abonnementer på IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support eller IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support-abonnenter får prioritet for planlagt oppgradering i helger.

IBM gir 12 måneders forhåndsvarsel før opphør av støtte for den versjonen av en programvare som er levert som en del av IBM SaaS. IBM skal i samarbeid med Kunden migrere hver av Kundens Forekomster av IBM SaaS til en støttet versjon av programvaren før datoen for opphøret av støtte. Kunden skal være ansvarlig for migreringskostnadene. Hvis migreringen til en støttet versjon av programvaren 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.

6.8 Databaseoppdateringer

IBM skal replikere innhold i produksjonsdatabaser til Kundens ikke-produksjonsmiljø en gang per kvartal (eller inntil fire ganger per kvartal for Premium Support) for hvert anskaffet ikke-produksjonssystem. Oppdateringstjenester utføres på et omforent tidspunkt, med forbehold om tilgjengelighet for planlegging.

6.9 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.

6.10 Katastrofehåndtering

Hvis det, når Kunden kjører på en gjeldende, støttet versjon av IBM SaaS og har anskaffet minst ett ikke-produksjonsmiljø, skulle oppstå et alvorlig systemavbrudd som skyldes en naturkatastrofe (som brann, jordskjelv eller flom), skal IBM innenfor hva som er rimelig forretningsmessig forsvarlig utføre katastrofehåndtering ved at Kundens produksjonsdata gjenoprettes til et av Kundens ikke-produksjonsmiljøer med et mål for gjenopprettingstid på 72 timer. Dette er ikke en garanti, og en servicenivåavtale er ikke tilgjengelig.

6.11 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 Supplier Lifecycle Management on Cloud.

6.12 Ikke krav om rettigheter

Administrative, anonyme og eksterne brukere er inkludert i IBM SaaS-løsningen uten at det kreves separate Autorisert bruker-rettigheter.

En administrativ bruker er en bruker som er ansvarlig for administrasjonsfunksjoner for vedlikehold og oppdatering av IBM SaaS. Dette kan være å opprette eller oppdatere maler, spørreskjemaer, styringskort, typer og varslingsmaler, og å konfigurere brukertillatelser, organisasjoner, datakilder, grupper, roller, arbeidsflyter, kategorier og hovedoppføringer for leverandører. Hvis en administrativ bruker utfører andre aktiviteter enn de administrative, krever brukeren en rettighet som Autorisert bruker.

En anonym bruker er en konto som ikke kan logges på, og som bare brukes til å definere tillatelser for anonyme oppgaver i arbeidsflyten.

En ekstern bruker (bruker knyttet til eksterne tredjeparter som Kunden samarbeider med, og som Kunden er ansvarlig for) kan gis tilgang til IBM SaaS og kan bruke produktfunksjoner for å vise eller oppdatere vurderinger, vise eller utføre evalueringer, eller vise eller delta i utviklingsoppgaver.

Eksterne brukere er anonyme brukere 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

1. Beskrivelse av IBM SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) er en modulbasert, skalerbar løsning for administrasjon av leverandører. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud omfatter følgende kjernefunksjoner:

- Master data – gjør det mulig å vedlikeholde en hierarkisk leverandør-, kategori-, organisasjons- og regionstruktur til bruk i forretningsmodulprosesser, analyse og rapportering.
- SLM 360 – presenterer modulinformasjon vedrørende en leverandør, kategori, organisasjon eller region.
- Persons – gjør det mulig å administrere kontaktopplysninger for interne og eksterne deltakere og interessenter.
- Users and user groups – gjør det mulig å administrere interne og eksterne brukerkontoer og samle brukerkontoer i interne og eksterne brukergrupper.
- Permissions – gjør det mulig å definere tillatelser og begrensninger for brukere eller brukergrupper for å gi dem tilgang til dataobjekter, menyer og oppgaver i applikasjonen.
- Follow-up actions – gjør det mulig å starte prosessen i en modul basert på et annet forretningsobjekt i en annen modul og vedlikeholde referanser til oppfølgingsaktivitetene som opprettes.

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

- Avtaleinformasjon (navn, adresse, e-postadresse, telefonnummer, ansatt-ID, kostnadssenter)
- Tekniske identifikatorer (brukernavn, passord, IP-adresser, MAC-adresser)

Denne IBM SaaS-løsningen er ikke utformet i henhold til bestemte sikkerhetskrav for sensitive personopplysninger, beskyttede helseopplysninger eller annet lovregulert innhold. 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. Kunden kan ikke under noen omstendighet bruke IBM SaaS til å samle inn, behandle eller lagre beskyttede helseopplysninger.

IBM SaaS krypterer innhold under overføring av data mellom IBMs nettverk og nettverkstilgangspunktet eller sluttbrukermaskinen. IBM SaaS krypterer lagret innhold ved venting på dataoverføring hvis Kunden bruker versjon 10.1.1 eller høyere av IBM SaaS. Ellers er Kunden ansvarlig for å kryptere innhold før det tilføyes IBM SaaS.

2. Basisabonnementer

Det følgende beskriver IBM SaaS-abonnementsalternativene (hvert et "Basisabonnement") som er tilgjengelige for aktuell IBM SaaS. Transaksjonsdokumentet identifiserer hvilket eller hvilke Basisabonnementer som er anskaffet. Henvisninger til IBM SaaS i dette dokumentet gjelder Basisabonnementet eller Basisabonnemementene som er anskaffet.

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Supplier Qualification har et strukturert rammeverk for prosesser som kreves for effektivitet og datanøyaktighet ved registrering og vedlikehold av Kundens organisasjons leverandørbase. Leverandørene kan laste inn og oppdatere sine data. En rekke funksjoner, som fleksible leverandørprofildefinisjoner, sammen med avanserte analysemuligheter letter arbeidet med segmentering og identifisering av egnede leverandører. Funksjonene omfatter følgende:

- Leverandørregistrering

Gjør det mulig å opprette og administrere registreringer for nye leverandører, en prosess som dekker registreringer ved invitasjon og anonyme eller interne hurtigregistreringer.

- **Leverandørklarering**
Klareringsprosess for nye registreringer. Gir brukeren mulighet til å akseptere eller avvise registreringer. Ved aksept kan en ny leverandørpost genereres.
- **Leverandørvurdering**
Gjør det mulig å opprette og administrere vurderinger for leverandører eller interne brukere for å avgi eller oppdatere informasjon i spørreskjemaer.
- **Oppdatering av leverandørhoveddata**
Overføring av svar for å oppdatere en leverandørs hoveddata.
- **Vuderingsserier**
Gjør det mulig for Kunden å automatisk og med jevne mellomrom generere vurderinger for en automatisert vurderingsprosess.
- **Konsekvenser for svar**
Systemet kan konfigureres for å merke kritiske eller "knock."-svar som krever spesiell oppmerksomhet, og kan sende varsler eller vurderinger for oppfølging basert på svar.
- **Behovsbasert godkjenning**
Gjør det mulig å definere krav og mulig resultatstatus som måles for en leverandør basert på svar på vurderinger.
- **Undersøkelse og sammenlikning**
Gjør det mulig å søke etter vurderinger basert på svar på spørsmål, og sammenlikne leverandører etter svar på spørsmål.
- **Spørsmålspool**
Lagre alle kapitler og spørsmål (av type tekst, nummer, dato, flervalg, enhetsvalg, vedlegg) som er brukt i spørreskjemaer, i en sentral pool.
- **Spørreskjemadesign**
Gjør det mulig å bruke flere fleksible spørreskjemaer der bestemte kapitler eller spørsmål kan begrenses til at bare interne brukere kan se og redigere dem.
- **Flerspråklig**
Gjør det mulig å bruke spørreskjemaer på flere språk for en internasjonal leverandørbase.
- **Varsler**
Invitasjoner og påminnelser via e-post til støtte for prosessen.
- **Oppgavelister**
Persontilpassede oppgavelister med status
- **Støtte for arbeidsflyt og typer**
Kvalifiseringsprosesser er basert på en arbeidsflytmotor. Typer gir mulighet til å bruke forskjellige typer av registrerings- og vurderingsprosesser sammen med forskjellige arbeidsflyter og varslingssett.

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation gir mulighet til å vurdere og kontrollere leverandørenes prestasjoner. Funksjonene omfatter følgende:

- **Prestasjonsevaluering**
Gjør det mulig å opprette og administrere prestasjonsevalueringer for leverandører på tvers av funksjoner etter kategorier og/eller organisasjoner for en angitt tidsperiode basert på et styringskort.
- **Omvendt evaluering**
Gjør det mulig å opprette og administrere leverandørers selvevalueringer etter kategorier og/eller organisasjoner for en angitt tidsperiode basert på et styringskort.
- **En enkelt/flere evaluere**
Kriterier evaluert av en eller flere eksperter med mulighet for forskjellig vektning for hver ekspert.

- **Koordinering**
Gir initiativtageren mulighet til å utpeke koordinatorene i stedet for evaluere. Koordinatorer mottar en oppgave for å velge evaluere for de definerte kriteriene.
- **Støtte for roller**
Gjør det mulig å definere roller for bestemte kriterier i et styringskort for å forenkle tildelingen av evaluatorene til kriterier for initiativtageren av en vurdering.
- **Automatiske svar**
Svar for kriterier kan utledes fra lagret informasjon fra eksterne kilder (harde fakta).
- **Evalueringsserier**
Gjør det mulig for Kunden å automatisk og med jevne mellomrom generere evalueringer for en automatisert prestasjonsevalueringsserier.
- **Frigivelse av evaluering**
Gir et definert sett med brukere mulighet til å se gjennom resultatet av en evaluering og sende den tilbake for korrigeringer eller frigjøre den for analyse og rapportering.
- **Avhengige styringskort**
Gjør det mulig å koble sammen styringskort og slik bruke resultatene fra prestasjonsevalueringer basert på ett styringskort til å besvare kriteriene for prestasjonsevalueringer basert på et annet styringskort.
- **Strategisk viktighet**
Gjør det mulig å opprette og administrere evalueringer av strategisk viktighet, og slik evaluere en leverandørs viktighet i fremtiden basert på en forenklet evalueringsserier og styringskort.
- **Analyse og rapportering**
Gjør det mulig for Kunden å vise og søke etter frigitte prestasjonsevalueringer og evalueringer av strategisk viktighet. Kunden kan også opprette rapporter fra detaljerte visninger eller sammenlikninger av prestasjonsevalueringer.
- **Kriteriepool**
Lagre alle kapitler og kriterier (av type tekst, nummer og flervalg) som er brukt i styringskort, i en sentral pool.
- **Design av styringskort**
Gjør det mulig å definere flere fleksible styringskort med mulighet til å definere vekt på kapittel- og kriterienivå.
- **Flerspråklig**
Gjør det mulig å bruke styringskort på flere språk for en internasjonal brukerbase.
- **Varsler**
Utsteder invitasjoner og påminnelser via e-post til støtte for prosessen.
- **Oppgavelister**
Persontilpassede oppgavelister med status.
- **Støtte for arbeidsflyt og typer**
Evalueringsserier er basert på en arbeidsflytmotor. Typer gir mulighet til å bruke forskjellige typer av prosesser for prestasjonsevaluering og strategisk viktighet sammen med forskjellige arbeidsflyter og varslingssett.

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification strukturerer og klassifiserer både eksisterende og potensielle leverandører i tjenesteklasser basert på viktige indikatorer som resultater fra leverandørvalueringer og rangering etter strategisk verdi. Denne klassifikasjonen kan deretter brukes som grunnlag for aktiv utvikling og utvidelse av leverandørporteføljen. Funksjonene omfatter følgende:

- **Leverandørsegmentering**
Gjør det mulig å opprette og administrere leverandørklassifikasjoner for å definere klassen for en leverandør, som er spesifikk for et område med kategorier og/eller organisasjoner.
- **Gjeldende resultater**
Aktive leverandørklassifikasjoner som viser gjeldende klassifikasjon gitt til leverandøren for et definert område.
- **Analyse og rapportering**
Gjør det mulig for Kunden å vise og søke etter aktive leverandørklassifikasjoner. Kunden kan opprette rapporter fra klassifikasjonsresultater.
- **Standardiserte strategier**
Definer strategier innenfor hver klasse for videre tiltak for en leverandør.
- **Flerspråklig**
Gjør det mulig å bruke styringskort på flere språk for en internasjonal brukerbase.
- **Oppgavelister**
Persontilpassede oppgavelister med status
- **Støtte for arbeidsflyt og typer**
Klassifiseringsprosesser er basert på en arbeidsflytmotor. Typer gir mulighet til å bruke forskjellige typer av klassifiseringsprosesser sammen med forskjellige arbeidsflyter.

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development omfatter planlegging, implementering og kontroll av tiltak og aktiviteter i optimaliseringsprosjekter. Løsningen gjør det mulig å fastsette utviklingsmål for leverandørene, definere datoer og ansvarsområder, og kontrollere fremgangen ved hjelp av et system for "sustainable strictness degree". Funksjonene omfatter følgende:

- **Utviklingstiltak**
Gjør det mulig å opprette og administrere spesifikke tiltak for område og fokus (leverandører, kategorier, organisasjoner og/eller regioner) og planlagt og faktisk tid for utførelse.
- **Støtte for oppgaver**
Gjør det mulig å definere og bryte ned et tiltak til mindre oppgaver som kan tildeles interne og eksterne brukere som skal utføre dem.
- **Utførelse av oppgaver**
Gjør det mulig for interne og eksterne brukere å utføre oppgaver de har fått tildelt.
- **Prosjekter og arbeidspakker**
Gjør det mulig å gruppere tiltak i prosjekter og arbeidspakker for å gi en bedre oversikt over alle tiltak som gjelder et bestemt område.
- **Analyse og rapportering**
Gjør det mulig for Kunden å vise og søke etter frigitte prosjekter og tiltak. Kunden kan opprette rapporter fra detaljerte visninger av prosjekter.
- **Standardtiltak**
Gjør det mulig å opprette forhåndsdefinerte tiltak og oppgaver som kan brukes som mal ved opprettelse av nye tiltak.
- **Varsler**
Invitasjoner og påminnelser via e-post til støtte for prosessen

- Oppgavelister
Persontilpassede oppgavelister med status
- Støtte for arbeidsflyt og typer
Utviklingsprosesser er basert på en arbeidsflytmotor. Typer gir mulighet til å bruke forskjellige typer av tiltaksprosesser sammen med forskjellige arbeidsflyter og varslingssett.

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management omfatter en strukturert og helhetlig prosess for å oppdage, styre og vurdere leverandørrelatert risiko i innkjøpsprosessen. Omfattende rapporterings- og analysefunksjoner sammen med et system for automatisk tidlig varsling kan spore og oppdage potensiell risiko og proaktivt utløse passende tiltak for å unngå og redusere risikoen. Funksjonene omfatter følgende:

- Risikovurdering
Gjør det mulig å opprette og administrere risikovurderinger for leverandører, kategorier, organisasjoner og/eller regioner basert på et styringskort for risiko.
- Automatiske svar
Svar for indikatorer kan oppdateres automatisk basert på lagret informasjon fra eksterne kilder (harde fakta).
- Risikoindikatorer
Gjør det mulig å vise resultatene fra en risikovurdering oppsummert i indekser for risiko ("risk index"), sannsynlighet ("likelihood") og påvirkning ("impact").
- Støtte for formler
Gjør det mulig å beregne indekser fra indikatorer i en risikovurdering ved hjelp av formler.
- Gjeldende resultater
Aktive leverandørklassifikasjoner som viser gjeldende klassifikasjon gitt til leverandøren for et definert område.
- Terskler og utheving
Gjør det mulig å definere øvre og/eller nedre terskler for mål og toleranse for indikatorer og indekser. Resultatene utheves basert på disse tersklene.
- Analyse og rapportering
Gjør det mulig for Kunden å vise og søke etter aktive risikovurderinger. Kunden opprette rapporter fra risikovurderingsresultater.
- Indikatorpool
Lagre alle indikatorer (av type nummer og flervalg) som er brukt i styringskort for risiko, i en sentral pool.
- Design av styringskort
Gjør det mulig å definere flere fleksible styringskort for risiko.
- Flerspråklig
Gjør det mulig å bruke styringskort på flere språk for en internasjonal brukerbase.
- Oppgavelister
Persontilpassede oppgavelister med status
- Støtte for arbeidsflyt og typer
Risikoprosesser er basert på en arbeidsflytmotor. Typer gir mulighet til å bruke forskjellige typer av risikoprosesser sammen med forskjellige arbeidsflyter.

3. Valgbare funksjoner

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Kunden kan få tilgang til og søke i datalagre, utføre og godkjenne frigivelsesoppgaver, motta risikovarsler, vise og kjøre rapporter, og vise og svare på kvalifikasjonsvurderinger, prestasjonsevalueringer og leverandørutviklingstiltak.

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

Denne funksjonen 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.

4. Premium Support-løsninger

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

Denne løsningen omfatter inntil fire databaseoppdateringer per kvartal, et forbedret mål for servicenivå på 99,7 %, og planlagte oppgraderinger i helger i stedet for i arbeidstiden.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support gir også en Accelerated Value Leader (AVL). En AVL kan være en IBM-ansatt eller IBMs underleverandør, og skal utføre følgende oppgaver:

- **Problemhåndtering**
IBM skal levere jevnlig statusoppdateringer, legge til rette for kommunikasjon mellom Kunden og IBM vedrørende problemer, sørge for løsning av uløste problemer samt levere månedlige ledelsesrapporter vedrørende aktiviteter.
- **Proaktiv støtte**
IBM utpeker en navngitt kontaktperson som skal gi veiledning og assistanse vedrørende IBM SaaS for å hjelpe til med å redusere eller forhindre problemer i IBM SaaS. Disse aktivitetene kan omfatte, men er ikke begrenset til, å varsle Kunden om APAR-rapporter (Authorized Program Analysis Reports) vedrørende problemer andre kunder har opplevd, hjelpe til med utvikling av planer for redusert risiko når endringer som oppgraderinger foreslås for Kundens miljø, delta i planlegging vedrørende produkters livssyklus og vedlikehold, samt levere periodiske rapporter.
- **Kompetanseutvikling**
IBM skal tilrettelegge for Kundens kompetanseutvikling knyttet til IBM SaaS ved å invitere til orienteringer fremført av tekniske seniorspesialister og gjennom å gi tidlig tilgang til teknisk informasjon.

Kunden skal

- utpeke en Hovedkontaktperson som er ansvarlig for mottak og formidling av informasjon om problemposter, oppdateringer, rettelser og prioritering av utestående problemposter samt for gjennomgang av statusrapporter for Hendelser før vedkommende kontakter IBM og ber om assistanse;
- informere IBM om kontaktdetaljer vedrørende Hovedkontaktpersonen ved oppstart av IBM SaaS, samt informere IBM om endringer vedrørende Hovedkontaktpersonen med 30 dagers skriftlig forhåndsvarsel via AVL; og
- delta i telefonkonferanser ledet av AVL.

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Denne løsningen omfatter alt IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support dekker, samt følgende:

- **Eksternt levert tjeneste for årlig helsekontroll**
IBM utfører en helsekontroll av Kundens konfigurasjon, implementering og bruk av IBM SaaS. Vurderingen omfatter funn og anbefalinger for forbedringer vedrørende bruk av IBM SaaS. Som en del av denne tjenesten gjennomgår IBM den opprinnelige dokumentasjonen for Kundens implementering, gjennomgår åpne APARer, intervjuer sluttbrukere, gjennomgår Kundens konfigurasjon av IBM SaaS, gir en vurdering av integreringer og tilpasninger for hver modul, og leverer en analyserapport med funn, observasjoner og anbefalinger for forbedringer.

- Eksternt levert tjeneste for oppgradering
IBM leverer oppgraderingstjenester til Kunder som bruker versjon 10.0 eller høyere av IBM SaaS, for å oppgradere til en nyere utgave av samme versjon. Kunden må abonnere på et IBM SaaS-ikke-produksjonsmiljø, lese dokumentasjonen til alle nye utgaver, opprette og eie prosjektplanen for oppgradering og sende de aktuelle problempostene for å be om støtte til IBM SaaS-løsningen som skal oppgraderes. IBM gir veiledning vedrørende Kundens prosjekt- og brukeraktiveringsplaner, gjennomgår og kontrollerer IBM SaaS-konfigurasjonsfiler, gjennomgår nye funksjoner og gir veiledning vedrørende Kundens testing av oppgraderingen.
- Kvartalsvis gjennomgang
IBM samarbeider med Kunden om å gjennomgå Kundens IBM SaaS, inkludert Kundens anvendelse, handlinger, problemer og planer for fremtiden.
- Prioritert planlegging av oppgradering i helger
Kunden er prioritert for planlagt oppgradering i helger med tidspunkter reservert for Kunden og andre kunder som anskaffer IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

5. Eksternt leverte tjenester

For å gjøre det mulig for IBM å levere tjenesteengasjementet skal Kunden

- utpeke Kundens kontaktperson som skal være kontaktperson for all kommunikasjon vedrørende IBM SaaS, og som har myndighet til å handle på vegne av Kunden i alle forhold som gjelder IBM SaaS; fungere som mellomledd mellom IBM og alle Kundens avdelinger som deltar i IBM SaaS; delta i prosjektstatusmøter, innhente og avlevere informasjon, data og beslutninger innen tre (3) arbeidsdager ved forespørsler fra IBM; hjelpe til med å løse og eskalere problemer med IBM SaaS innenfor Kundens organisasjon når det er aktuelt;
- gi IBM tilgang til Kundens IBM SaaS;
- samarbeide for å fullføre Kundens oppgaver og aktiviteter;
- bekrefte og akseptere at disse tjenestene er utformet for å støtte implementering av programvaren for ett forretningsområde, med ett sett med behov. IBM SaaS støtter implementering for flere forretningsområder, men tilføyelse av flere områder kan kreve flere tjenesteengasjementer;
- levere Kundens forretningsbehov i forhold til tjenesteengasjementene som er anskaffet;
- være ansvarlig for utvikling og implementering av testplaner, tilsvarende testskript og tilknyttede data;
- være ansvarlig for utvikling av forretningsprosedyrer for sluttbrukere samt utvikling og levering av aktiveringstjenester til sluttbrukerne; og
- konferere med IBM før Kunden engasjerer tredjeparter når tredjepartenes arbeid kan påvirke IBMs mulighet til å utføre tjenestene, samt være ansvarlig for styring av tredjepartene og for deres resultater.

5.1 Tjenesteengasjementer

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM leverer aktiveringstjenester til Kundens administratorer for IBM SaaS. Dette omfatter gjennomgang av administrative funksjoner, diskusjoner av beste praksis, praktiske øvelser med administrative funksjoner på et testnettsted, og svar på spørsmål fra Kunden i løpet av aktiveringssesjonen. Hver aktiveringssesjon varer i en dag, for en av de fem valgbare IBM SaaS-løsningene ifølge Kundens forespørsel. IBM leder en aktiveringsworkshop for IBM SaaS-funksjonene i den valgbare IBM SaaS-løsningen som Kunden har valgt for aktiveringssesjonen. Emnene omfatter en oversikt over de aktuelle funksjonene i den valgte modulen, prosessen for konfigurering av modulkomponentene, viktige vurderinger vedrørende bruken av IBM SaaS-funksjonene, og administrative elementer knyttet til IBM SaaS-funksjonene, som organisasjoner, brukere og kategorier. Workshopen omfatter også en oversikt over funksjoner og praktiske øvelser for Kundens brukere slik at de kan gjøre seg kjent med IBM SaaS. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

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

IBM leverer tjenester for implementering av IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management-kvalifiseringsmodulen, inkludert leverandørens selvregistrering, slik at Kunden kan bruke SLM til den primære oppstartstilnærmingen for leverandører for IBM Emptoris Strategic Supply Management-pakken med løsninger. IBM leder to 4-timers designworkshoper for IBM SaaS. En workshop behandler oppstartstilnærmingen for leverandører, funksjonene for leverandørens selvregistrering og prosessen for klargjøring av leverandørene for neste trinn i oppstartsprosessen. Den andre workshopen behandler kvalifiseringsprosessen for leverandører, inkludert bruk av et spørreskjema for vurdering og registreringsprosessen som gjør leverandøren tilgjengelig i IBM Emptoris Strategic Supply Management-løsningene som Kunden har anskaffet. IBM bygger en prototyp av denne prosessen ved hjelp av representative detaljer gitt av Kunden. IBM gir Kunden 16 timer med opplæring i aktivering. IBM støtter bygging av konfigurasjonsoppføringer i IBM SaaS-produksjonsmiljøet. Dette omfatter registrering og ett spørreskjema for vurdering (med maksimalt 75 spørsmål), en type, en mal og en varslingsbunt. IBM gir Kunden konsulentstøtte vedrørende bruk av IBM SaaS, Kundens valideringsprosess, utvikling av Kundens forretningsprosedyrer og aktivering av Kundens sluttbrukere. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM leverer tjenester for implementering av IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation-løsningen. IBM leder en 4-timers designworkshop for IBM SaaS. Workshopen behandler styringskort for evaluering, brukerroller og tillatelser, evalueringsvarsler og Kundens behov. IBM utarbeider et designdokument for en konfigurasjonstilnærming for evalueringselementene. IBM bygger en prototyp av denne evalueringstilnærmingen ved hjelp av representative detaljer gitt av Kunden. IBM gir Kunden 16 timer med opplæring i aktivering. IBM støtter bygging av konfigurasjonsoppføringer i IBM SaaS-produksjonsmiljøet, som omfatter ett styringskort med inntil 30 kriterier, en type, en mal og en varslingsbunt. IBM gir Kunden konsulentstøtte vedrørende bruk av IBM SaaS, Kundens valideringsprosess, utvikling av Kundens forretningsprosedyrer og aktivering av Kundens sluttbrukere. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM leverer tjenester for effektiv implementering av IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification-løsningen. IBM leder en 4-timers designworkshop som behandler definisjonen av klassifiseringskriteriene, analysefunksjoner for leverandørklassifisering og rapporteringsbehov, brukerroller og tillatelser, klassifiseringsvarsler og Kundens behov. IBM utarbeider et designdokument for en konfigurasjonstilnærming for klassifiseringselementene. IBM bygger en prototyp av denne klassifiseringstilnærmingen ved hjelp av representative detaljer gitt av Kunden. IBM gir Kunden 16 timer med opplæring i aktivering. IBM støtter bygging av konfigurasjonsoppføringer i IBM SaaS-produksjonsmiljøet, som omfatter en styringskortbasert klassifisering med inntil 20 kriterier og en varslingsbunt. IBM gir Kunden konsulentstøtte vedrørende bruk av programvare, Kundens valideringsprosess, utvikling av Kundens forretningsprosedyrer og aktivering av Kundens sluttbrukere. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

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

IBM leverer tjenester for implementering av IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management-løsningen. IBM leder en 8-timers designworkshop for IBM SaaS. Workshopen behandler risikomodellen og den samlede prosessen, risikoanalyse for leverandører og rapportering, brukerroller og tillatelser, risikovarsler for leverandører og Kundens behov. IBM utarbeider et designdokument for en konfigurasjonstilnærming for risikoelementene for leverandører. IBM bygger en prototyp av denne tilnærmingen til leverandørrisiko ved hjelp av representative detaljer gitt av Kunden. IBM gir Kundens team 16 timer med opplæring i aktivering. IBM støtter bygging av konfigurasjonsoppføringer i IBM SaaS-produksjonsmiljøet. Dette omfatter en styringskort for risiko med inntil 20 indikatorer, inkludert fem varseldefinisjoner, en type og en varslingsbunt. IBM gir Kunden konsulentstøtte vedrørende bruk av

programvare, Kundens valideringsprosess, utvikling av Kundens forretningsprosedyrer og aktivering av Kundens sluttbrukere.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM leverer tjenester for implementering av IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development-løsningen. IBM leder en 8-timers designworkshop for IBM SaaS. Workshopen behandler utviklingsprosessen for leverandører med tilsvarende analysefunksjoner og rapportering, brukerroller og tillatelser, risikovarsler for leverandører og Kundens behov. IBM utarbeider et designdokument for en konfigurasjonstilnærming for elementene for leverandørutvikling. IBM bygger en prototyp av denne leverandørutviklingstilnærmingen ved hjelp av representative detaljer gitt av Kunden. IBM gir Kundens team 16 timer med opplæring i aktivering. IBM støtter bygging av konfigurasjonsoppføringer i IBM SaaS-produksjonsmiljøet. Dette omfatter inntil tre utviklingsprosjekter og en varslingsbunt. IBM gir Kunden konsulentstøtte vedrørende bruk av programvare, Kundens valideringsprosess, utvikling av Kundens forretningsprosedyrer og aktivering av Kundens sluttbrukere. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

Vedlegg B

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

1. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest tretti arbeidsdager etter hendelsen som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. 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.
- b. For pakkede IBM SaaS-løsninger (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen som en enkelt løsning for en samlet pris) blir kompensasjonen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den pakkede IBM SaaS-løsningen, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS-løsning. Kunden kan bare sende inn krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en gitt periode.

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)
< 99,7 % for Kunder som har anskaffet Premium Support	2 %
< 99,0 % hvis Premium Support ikke er anskaffet	2 %
< 97,0 %	5 %
< 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 %.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i avtalemåneden, 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	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutter	