

## IBM Emptoris Program 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 Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement 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.  
For denne IBM SaaS-løsningen er en rettighet for en Autorisert bruker unik for den aktuelle Autoriserte brukeren og kan ikke deles eller tildeles til andre på annen måte enn ved permanent overføring av rettigheten til en annen person.
- 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.
- 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	<b>Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede:</b> 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.	Innen 1 time	24x7
2	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> 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

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
3	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> 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	<b>Minimal virkning på forretningsdriften:</b> 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 Program Management on Cloud Essential eller IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. IBM Emptoris Program 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 Katastrofehendtering**

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 katastrofehendtering 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 Program Management on Cloud.

## **6.12 Ikke krav om rettigheter**

Administrative brukere er inkludert i IBM SaaS-løsningen. Kunden trenger ikke å anskaffe rettigheter som Autorisert bruker for administrative brukere av IBM SaaS. En administrativ bruker er autorisert for å definere applikasjons- og datatillatelser for en utgiftsrolle/-gruppe, endre applikasjonegenskaper, konfigurere dimensjoner, måleverdier og attributter, og konfigurere interne og eksterne brukere, organisasjoner, datakilder, grupper, roller, arbeidsflyter, kategorier og hovedoppføringer for leverandører for Strategic Supply Management-plattformen.

## Vedlegg A

### 1. Beskrivelse av IBM SaaS

IBM Emptoris Program Management on Cloud inneholder funksjoner for sluttbrukere der de har programinnsyn i sanntid og aktivt kan arbeide med en rekke programadministrasjonsaktiviteter. Konfigurerbare skjemaer og arbeidsflyter gir sluttbrukerne mulighet til å benytte og administrere viktige programoppgaver. Denne IBM SaaS-løsningen gjør det mulig for sluttbrukerne å proaktivt overvåke, måle og spore besparelser og program mål ved hjelp av dashbord og rapportfunksjoner. Løsningen omfatter følgende:

- a. Opgaveadministrasjon  
Funksjoner for å opprette oppgaver, tildele roller, opprette varsler og meldinger, og opprette koblinger til overordnede prosjekter. Brukerne kan også opprette milepæler for oppgaver og koble disse til relaterte hendelser for leverandørvalg og avtaler. Regelbaserte statuser gir oppgaveoppdateringer og innsikt i om prosjektet er i rute eller ikke;
- b. Program- og prosjektadministrasjon  
Med funksjoner for program- og prosjektadministrasjon kan brukerne benytte maler ved opprettelse av prosjekter som består av flere oppgaver, og tildele grupper og ressurser til disse prosjektene. Brukerne kan overvåke prosjekter og programmer og få innsyn i problemer og feil, og dessuten spore besparelser etter prosjekt eller program;
- c. Dashbord og rapporter  
Gir innsyn i innkjøpsinitiativer på ett sentralt sted gjennom tilpassede dashbord og rapporter. Gjør det mulig for brukerne å spore fremdrift, og rapportere etter oppgave eller milepæl;
- d. Sporing av besparelser  
Registrerer oppnådde besparelser etter prosjekt eller oppgave og summer automatisk godkjente besparelser på prosjekt- og programnivå. Inneholder alternativer for å opprette arbeidsflyter for godkjenning for besparelsesprogrammer og rapportering av besparelser;
- e. Sporing av problemer  
Sporer problemer og risiko som påvirker arbeidsflyter, programmer og prosjekter. Gir innsikt i viktige milepæler etter hvert som de nås, og gjør det mulig for brukerne å overvåke flaskehals. Justerer oppgavestatus automatisk basert på problemets eller risikoens alvorgrad, og forhindrer at oppgaver med uløste problemer blir avsluttet;
- f. Ressursadministrasjon  
Gir innsyn i ressursbruk og gjør det mulig å spore tildelte oppgaver og oppgavedager per bruker. Rapporterer om gjennomsnittlig varighet for oppgaver, fullførte oppgaver og andre nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators));
- g. Administrasjon av arbeidsflyt  
Gjør det mulig for brukerne å opprette prosessarbeidsflyter ved hjelp av en grafisk modell, og definere varsler og meldinger;
- h. Sikkerhet  
Benytter rollebaserte sikkerhetsbegrensninger etter program, prosjekt, oppgave eller milepæl ved administrasjon av bestemte brukerroller og tilgang;
- i. Administrasjon av forespørsler  
Gjør det mulig for brukerne å opprette forespørsler basert på konfigurerte skjemaer. Request Management benytter konfigurert Workflow Management for styring og dirigering av forespørsler til de riktige brukerne.

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. Valgbare funksjoner**

### **2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only**

Kunden kan få tilgang til og søke i Program Management- og Request Management-datalagre, vise rapporter, opprette forespørsler, delta i arbeidsflyter som godkjenner eller formidlere, motta og svare på evalueringer, motta og svare på oppgaver og/eller forespørsler, motta og oppdatere status for en tildelt oppgave, og motta risikovarsler.

### **2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment**

Denne løsningen 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.

## **3. Premium Support-løsninger**

### **3.1 IBM Emptoris Program 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 Program 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.

### 3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Denne løsningen omfatter alt IBM Emptoris Program 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.
- Installering av tilpasset kode  
IBM utfører installering av tilpasset kode opprettet av IBM Professional Services (i henhold til en separat avtale mellom partene) som en del av IBM SaaS.
- 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 Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- Ekstern kode  
Kunden må abonnere på IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support hvis tilpassede artefakter skal installeres i IBM SaaS, som brukerutganger, adaptore eller andre eksterne prosesser.

## 4. 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.

## **4.1 Tjenesteengasjementer**

### **4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement**

IBM leverer tjenester for å implementere en funksjon for forespørselsadministrasjon for Kundens metadata, forespørselsarbeidsflyt og tilhørende varsler for en enkelt forespørselstype. IBM leder en 8-timers designworkshop som behandler Kundens behov og følgende elementer for en enkelt forespørselstype: metadatabehov, arbeidsflytbehov, varslingsbehov, brukerroller, sikkerhetsdesign og organisasjonen som skal utpekes for forespørselen, samt rapporteringsbehov. IBM leverer inntil 16 timer med administratoraktivering for konfigurering av forespørselskonstruksjoner, og inntil åtte timer med utvikling av innhold for sluttbrukeropplæring. IBM bygger en prototyp i et ikke-produksjonsmiljø basert på designtilnærmingen. IBM bygger et begrenset sett med konfigurasjoner inn i IBM SaaS-produksjonsmiljøet til støtte for Kundens team som fullfører byggeaktiviteten. Dette omfatter en enkelt forespørselstype, inntil 10 ekstra kundespesifikke metadatafelt knyttet til forespørselen, inntil fem arbeidsflyter for forespørselen med inntil totalt 15 beslutningspunkter på tvers av arbeidsflytene, inntil tre varsler for forespørselen og inntil to brukerroller med sikkerhetskonfigurasjon ifølge Kundens behov. IBM gir Kunden støtte til testaktiviteter, inkludert sporing av programvareproblemer og eskaleringsadministrasjon for IBM-problemposter med alvorgrad 1. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

### **4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement**

IBM leverer tjenester for konfigurering av en ekstra forespørselstype i IBM SaaS basert på utførelsen av IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

### **4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement**

IBM leverer tjenester for å implementere en funksjon for prosjektadministrasjon for Kundens metadata, prosjektarbeidsflyt og tilhørende varsler for en enkelt prosjektmal. IBM leder en 8-timers designworkshop som behandler Kundens behov og følgende elementer for en enkelt prosjektmal: prosjektoppgaver, metadatabehov, arbeidsflytbehov, varslingsbehov for prosjektet, brukerroller, sikkerhetsdesign og organisasjonen som skal utpekes for prosjektet, samt rapporteringsbehov for prosjektet. IBM leverer inntil 16 timer med administratoraktivering for konfigurering av prosjektkonstruksjoner, og inntil åtte timer med utvikling av innhold for sluttbrukeropplæring. IBM bygger en prototyp i et ikke-produksjonsmiljø basert på designtilnærmingen. IBM bygger direkte et begrenset sett med konfigurasjoner inn i IBM SaaS-produksjonsmiljøet til støtte for Kundens team som fullfører byggeaktiviteten. Dette omfatter en enkelt prosjektmal, inntil 10 ekstra kundespesifikke metadatafelt knyttet til prosjektet, inntil fem arbeidsflyter for prosjektet med inntil totalt 15 beslutningspunkter på tvers av arbeidsflytene, inntil tre varsler for prosjektet og inntil to brukerroller med sikkerhetskonfigurasjon ifølge Kundens behov. IBM gir Kunden støtte til testaktiviteter, inkludert sporing av programvareproblemer og eskaleringsadministrasjon for IBM-problemposter med alvorgrad 1. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.



#### **4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service**

IBM leverer tjenester for konfigurering av en ekstra prosjektmal i IBM SaaS basert på utførelsen av IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

#### **4.1.5 IBM Emptoris Program 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 administratorfunksjoner på et testnettsted, og svar på spørsmål fra Kunden i løpet av aktiveringssesjonen. IBM leder en aktiveringsworkshop for administratorfunksjonene i IBM SaaS inkludert forespørselstyper og prosjektmaler, med tilknyttede metadata, arbeidsflyt, brukerroller og sikkerhet, og funksjoner for rapportering og varslingskonfigurasjoner. Workshopen omfatter også en oversikt over funksjoner og praktiske øvelser for Kundens brukere slik at de kan gjøre seg kjent med programvaren. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement eller IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement må anskaffes og fullføres parallelt med denne tjenesten eller fullføres før denne tjenesten utføres.

# IBM Bruksbetingelser – Servicenivåforpliktelse

## Vedlegg B

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

### 1. Tilgjengelighetskrediteringer

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.

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 avtalemånedens 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 avtalemånedens 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 avtalemånedens, dividert på totalt antall minutter i avtalemånedens.

Eksempel: 500 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
---	--