

## Generelle betingelser for Skytløsninger

Disse Bruksbetingelser - Generelle betingelser for Skytløsninger inneholder betingelser for IBM SaaS-løsninger ("Skytjenester"), som kommer i tillegg til den aktuelle Tjenestebeskrivelsen for en Skytjeneste (samlet kalt Transaksjonsdokumenter). Transaksjonsdokumentene og International Passport Advantage Agreement eller International Passport Advantage Express Agreement, avhengig av hva som er aktuelt, ("Hovedavtalen"), utgjør sammen den fullstendige avtalen ("Avtalen") vedrørende transaksjoner for Skytjenesten. Hvis det er motstrid mellom betingelsene, gjelder betingelsene i en Tjenestebeskrivelse foran disse Generelle betingelsene, og begge gjelder foran betingelsene i Hovedavtalen.

### Del 1 – Betingelser

Betingelsene i Del 1 gjelder, unntatt slik de er endret av betingelsene i Del 2, Landavhengige betingelser, for et bestemt land.

#### 1. Garantibetingelser

For Skytjenester garanterer IBM at de utføres med rimelig omhu og kompetanse i henhold til beskrivelsen i Tilleggsbetingelser eller en Tjenestebeskrivelse. Garantien for en Skytjeneste opphører når Skytjenesten opphører.

#### 2. Planlagt vedlikehold

Skytjenester er utformet for å være tilgjengelig 24 timer i døgnet 7 dager i uken (24/7), med forbehold om vedlikehold. Kunden blir varslet om planlagt vedlikehold.

#### 3. Endringer

IBM kan endre en Skytjeneste, uten at dette reduserer tjenestens funksjonalitet eller sikkerhetsfunksjoner. Enhver endring som påvirker de kommersielle betingelsene (f.eks. prisene) for Skytjenesten, trer ikke i kraft før ved neste omforente fornyelse eller forlengelse.

#### 4. Beskyttelse av personopplysninger

Hver Skytjenesteløsning er utformet for å beskytte innhold som Kunden legger inn i Skytjenesten. Med unntak av kontodata, er Kunden eneste behandlingsansvarlige for personopplysninger som er inkludert i innholdet, og Kunden utpeker IBM som databehandler for behandling av slike personopplysninger (slik disse betegnelsene er definert i EU-direktiv 95/46/EF). Hvis ikke annet fremkommer i et Transaksjonsdokument, skal IBM behandle innhold som konfidensielt ved ikke å gjøre kjent innhold for andre enn IBMs ansatte og kontraktører, og kun i den utstrekning det er nødvendig for å kunne levere Skytjenesten. IBM skal returnere eller tilintetgjøre innholdet ved utløp eller opphør av Skytjenesten, eller tidligere på Kundens forespørsel. IBM kan kreve betaling for visse aktiviteter som utføres på forespørsel fra Kunden, for eksempel å levere innhold i et oppgitt format.

Transaksjonsdokumentet for hver Skytjenesteløsning beskriver Skytjenestens sikkerhetsfunksjoner. Ved å bruke Skytjenesten bekrefter Kunden at Skytjenesten oppfyller Kundens krav og behandlingsinstruksjoner. IBM varsler Kunden når IBM blir oppmerksom på en tredjeparts uautorisert tilgang til Kundens innhold, og vil bestrebe seg på, innenfor hva som er rimelig forretningsmessig forsvarlig, å avhjelpe identifisert sikkerhetssårbarhet. Hvis Kundens innhold går tapt eller skades, skal IBM hjelpe Kunden med å gjenopprette innholdet i Skytjenesten fra siste, tilgjengelige sikkerhetskopier i kompatibelt format.

IBM kan bruke behandlere og underbehandlere (inkludert personell og ressurser) over hele verden ved levering av Skytjenesten. IBM kan overføre Kundens personopplysninger over landegrensene, også utenfor det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS). En liste over land der innhold kan behandles for en Skytjenesteløsning, er tilgjengelig på adressen [www.ibm.com/cloud/datacenters](http://www.ibm.com/cloud/datacenters), eller som beskrevet i Transaksjonsdokumentet. En liste over underbehandlere kan leveres på forespørsel.

På forespørsel fra en av partene vil IBM, Kunden, eller deres tilknyttede selskaper inngå tilleggsavtaler slik loven krever det, for beskyttelse av personopplysninger som finnes i innholdet, for eksempel EUs uendrede standardkontrakt i henhold til Beslutning 2010/87/EU, med valgfrie klausuler fjernet. Partene

aksepterer (og skal kreve det samme av sine respektive tilknyttede selskaper) at slike tilleggsavtaler skal være underlagt betingelsene i Avtalen.

IBM, IBMs tilknyttede selskaper, og deres tredjepartsleverandører kan behandle, lagre og bruke kontodata, hvor som helst der de driver virksomhet, for å aktivere produktfunksjoner, administrere bruk, persontilpasse brukeropplevelsen samt på andre måter støtte eller forbedre bruken av Skytjenesten. Kontodata er all informasjon (som kan omfatte personopplysninger) om Kunden eller Kundens brukere, som er gitt til eller samlet inn av IBM (inkludert gjennom sporing og andre typer teknologi, for eksempel informasjonskapsler (cookies)), og som behandles i henhold til dokumentet IBMs erklæring om personvern på nettet, tilgjengelig på <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/>, eller en tilsvarende IBM-versjon for et annet land.

## **5. Overholdelse av lovgivning**

Hver av partene skal rette seg etter i) lovgivning som gjelder for partens virksomhet og innhold, og ii) gjeldende lovgivning for import, eksport og økonomiske sanksjoner, inkludert amerikanske lover som forbyr eller begrenser muligheten for eksport, reeksport eller overføring av produkter, teknologi, tjenester eller data, direkte eller indirekte, til eller for bestemte land, bestemt sluttbruk eller bestemte sluttbrukere. Kunden er ansvarlig for Kundens bruk av IBM-produkter og IBM-tjenester, og av ikke-IBM-produkter og ikke-IBM-tjenester.

## **6. Midlertidig innstilling og opphør**

IBM kan midlertidig innstille, inndra eller begrense Kundens bruk av en Skytjeneste hvis IBM fastslår at det har skjedd et vesentlig mislighold av Kundens forpliktelser, et sikkerhetsbrudd eller en overtredelse av gjeldende lovgivning. Ved en midlertidig innstilling der det er relativt enkelt å rette opp årsaken, informerer IBM Kunden om hva Kunden må gjøre for å reaktivere Skytjenesten. Hvis Kunden ikke treffer slike tiltak innen rimelig tid, kan IBM avslutte Skytjenesten.

## **7. Hybrid Entitlement-løsninger**

Hvis Skytjenesten har betegnelsen "Hybrid Entitlement", har Kunden rett til å bruke Skytjenesten, og til å bruke de identifiserte Programmene som er brukt i en slik Skytjeneste, i et miljø valgt av Kunden. Som en del av en Hybrid Entitlement-løsning har Kunden tilgang til teknisk støtte og programoppgraderinger for de identifiserte Programmene. Bruk av de identifiserte Programmene og teknisk støtte samt programoppgraderinger er kun tilgjengelig så lenge Kunden opprettholder et abonnement på Skytjenesten. Programmer, støtte og programoppdateringer leveres i henhold til betingelsene i punktet "Programs and IBM Software Subscription and Support" i IBM International Passport Advantage Agreement (Z125-5831-09) eller tilsvarende betingelser i den aktuelle Hovedavtalen, med følgende endringer:

- a. ved opphør av Kundens abonnement på Skytjenesten opphører også Kundens lisens til de identifiserte Programmene under Hybrid Entitlement-løsningen, og dessuten Kundens tilgang til teknisk støtte og programoppgraderinger, og Kunden skal straks fjerne alle slike Programmer fra alle Kundens valgte databehandlingsmiljøer og tilintetgjøre alle kopier;
- b. en angitt refusjonsgaranti (money back guarantee) gjelder ikke for identifiserte Programmer; og
- c. Kundens anskaffede rettigheter for en Hybrid Entitlement-løsning kan deles mellom bruk av Skytjenesten og bruk av Programmene i et av Kundens databehandlingsmiljøer. På et gitt tidspunkt skal imidlertid ikke totalt antall rettigheter som er anskaffet ifølge Kundens Kjøpsbevis, overskrides. Priser for ekstra volum skal gjelde som angitt i Transaksjonsdokumentet, hvis Kundens bruk overstiger rettighetene angitt i Kjøpsbeviset.

Hvis det er motstrid mellom betingelsene i dette punktet og betingelsene i IPLA, inkludert License Information-dokumentet, gjelder betingelsene i Avtalen. Det er mulig at et identifisert Program som er inkludert i Skytjenesten, ikke inneholder alle funksjoner i det tilsvarende allment tilgjengelige Programmet.

## Del 2 - Landavhengige betingelser

Følgende landavhengige betingelser gjelder for angitt land og endrer betingelsene i Del 1 ovenfor.

### AMERIKA

*Tilføy et nytt punkt "Generelt" til slutt i dokumentet med følgende bestemmelse:*

#### I USA og Canada:

##### 8. Generelt

Der skatter og avgifter er basert på steder som drar fordel av Skytjenesten, er Kunden forpliktet til å varsle IBM om slike steder hvis de er forskjellige fra Kundens forretningsadresse som fremkommer i gjeldende Tilleggsbetingelser eller Transaksjonsdokument.

### ASIA, AUSTRALIA OG OSEANIA

#### 4. Beskyttelse av personopplysninger

*Erstatt andre setning i første avsnitt med følgende setning:*

##### I Malaysia:

Med unntak av kontodata, er Kunden Databruker (Data User) for personopplysninger som er inkludert i innholdet, og Kunden utpeker IBM som Databehandler (Data Processor) for behandling av slike personopplysninger (slik disse betegnelsene er definert i Personal Data Protection Act 2010).

##### I Singapore:

Med unntak av kontodata, er Kunden eneste behandlingsansvarlige (controller) for personopplysninger som er inkludert i innholdet, og Kunden utpeker IBM som dataformidler (data intermediary) for behandling av slike personopplysninger (slik disse betegnelsene er definert i Personal Data Protection Act of Singapore).

##### I Filippinene:

Med unntak av kontodata, er Kunden eneste behandlingsansvarlige (controller) for personopplysninger som er inkludert i innholdet, og Kunden utpeker IBM som dataformidler (data intermediary) for behandling av slike personopplysninger (slik disse betegnelsene er definert i RA10173 Data Privacy Act of 2012).

*Sett inn følgende til slutt i andre setning i andre avsnitt:*

##### I India:

", og at Skytjenestens sikkerhetsfunksjoner utgjør tilstrekkelige sikkerhetstiltak i henhold til gjeldende lovgivning om personvern."

*Erstatt andre setning i tredje avsnitt med følgende setninger:*

##### I Malaysia:

IBM, i egenskap av Databehandler, kan overføre Kundens personopplysninger til land utenfor Malaysia. Kunden garanterer og bekrefter at den Registrerte har gitt sitt samtykke til overføringen av personopplysninger til land utenfor Malaysia.

*Slett følgende tekststreng fra andre setning i tredje avsnitt:*

##### I Singapore:

"også utenfor det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS)"

*Erstatt første setning i fjerde avsnitt med følgende setning:*

##### I Singapore:

På forespørsel fra en av partene vil IBM, Kunden, eller deres tilknyttede selskaper inngå slike tilleggsavtaler med form og innhold slik loven krever det, for beskyttelse av personopplysninger.

*Tilføy følgende til slutt i punktet som et nytt avsnitt:*

##### I Australia:

I den utstrekning IBM samler inn kontodata som inneholder personopplysninger (personal information) slik dette er definert i Privacy Act 1988 (Cth), bekrefter Kunden at Kunden har oppfylt

kravene til varsling, innsamling og avgivelse i henhold til Privacy Act Schedule 1, Australian Privacy Principles.

#### **I New Zealand:**

I den utstrekning IBM samler inn kontodata som inneholder personopplysninger (personal information) slik dette er definert i Privacy Act 1993, bekrefter Kunden at Kunden har oppfylt kravene til varsling, innsamling og avgivelse i henhold til Privacy Act.

### **EMEA**

#### **4. Beskyttelse av personopplysninger**

*Erstatt tekststrengen "EU-direktiv 95/46/EF" i første avsnitt med følgende:*

#### **I Israel:**

"Israeli Protection of Privacy Law – 1981 og gjeldende forskrifter".

*Erstatt første setning i andre avsnitt med følgende:*

#### **I Sverige:**

Tilleggsbetingelsene eller Transaksjonsdokumentet for hver Skytjeneste beskriver de tekniske og organisasjonsmessige sikkerhetsfunksjonene i Skytjenesten, som IBM skal implementere.

*Sett inn følgende til slutt i andre setning i andre avsnitt:*

#### **I Tyskland, Østerrike og Sveits:**

", og at Skytjenestens sikkerhetsfunksjoner utgjør tilstrekkelige sikkerhetstiltak i henhold til gjeldende lovgivning om personvern."

*Tilføy følgende til slutt i andre avsnitt:*

#### **I Sverige:**

IBM skal, på skriftlig forespørsel fra Kunden, levere Kunden de nyeste sertifiseringene, rapportene og annen rimelig tilgjengelig dokumentasjon vedrørende sikkerhetstiltakene for Skytjenesten.

*Sett inn følgende i begynnelsen av andre setning i tredje avsnitt:*

#### **I Tyskland og Østerrike:**

"Med det formål,"

*Tilføy følgende setning til slutt i tredje avsnitt:*

#### **I Italia:**

IBM skal samarbeide med Kunden om å utpeke IBMs underleverandører og tilknyttede selskaper som databehandlere.

*Tilføy følgende til slutt i femte avsnitt:*

#### **I Spania:**

IBM skal etterkomme forespørsler om tilgang til og oppdatering eller sletting av kontaktopplysninger hvis forespørslene sendes til følgende adresse: IBM, c/ Santa Hortensia 26-28, 28002 Madrid, Departamento de Privacidad de Datos.