

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

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

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet.

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 Tilknyttede IBM-Programmer

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery-serviceydelserne inkluderer ikke Abonnement og Support til det tilhørende IBM-program. Kunden erklærer, at Kunden har anskaffet de relevante (1) licensrettigheder og (2) Abonnement og Support til IBM-programmet. Hvis Kunden i IBM SaaS-abonnementsperioden skal modtage Abonnement og Support til IBM-programmerne, skal Kunden have gyldigt Abonnement og Support til IBM-programmerne. I denne aftales løbetid må hver Forekomst af det IBM SaaS-produkt, der er angivet i Transaktionsdokumentet, kun benytte understøttede versioner af IBM-Programmer, for hvilke der i IBM Support Lifecycle-dokumentet står, at de har aktuell tilgængelig standardsupport.

2. Måletyper for betaling

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

- Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Forbindelse (Connection)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Forbindelse er et link eller en tilknytning mellem en database, applikation, server eller en anden type enhed og IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Forbindelser, som er blevet eller vil blive oprettet til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

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

3.1 Betaling for del af måned

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

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

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

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM skriftligt om ikke at forny aftaleperioden, fornyes den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, automatisk for en periode, der svarer til den første abonnementsperiode, til samme pris og med samme faktureringshyppighed.

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

5. Teknisk support

Efter IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via telefon, e-mail, onlineforummer og et onlinesystem til problemrapportering. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Nedenstående problemklassificeringer bruges til at spore problemrapporter for IBM SaaS-produktet:

Problemklassificering	Definition af problemklassificering
1	Problemer, hvor en central forretningsfunktion/service er nede, inkluderer: <ul style="list-style-type: none">• Produktet kan ikke anvendes, eller der kan ikke med rimelighed fortsat arbejdes ved brug af produktet i en produktionsforekomst.• Produktsikkerheden er kompromitteret.• Dataødelæggelse forekommer.• Leverandør og køber kan ikke afgive tilbud (via grænsefladen og via import).• Ingen brugere kan oprette aftaler, redigere aftaletekst, godkende aftaler eller underskrive aftaler.• Kundens AP/GL-feed resulterer ikke i en fil eller forventet indhold, hvilket påvirker muligheden for at betale fakturaer, uden en midlertid løsning.
2	Problemer, der har en betydelig indvirkning på forretningen, inkluderer: <ul style="list-style-type: none">• Vigtige produktkomponenter fungerer ikke korrekt.• Adfærd har haft en betydelig negativ indvirkning på produktiviteten.• Brugere modtager ikke invitationer til begivenheder.• Arbejdsgange og regler for godkendelse af aftaler fungerer ikke korrekt.• Ordre afsendes ikke korrekt til leverandører.• Fakturalæsefunktionen fungerer ikke.• Arbejdsgang for fakturagodkendelse fungerer ikke som forventet.• Fakturaer allokeres ikke som forventet.
3	Problemer, der har en mindre indvirkning på forretningen, inkluderer: <ul style="list-style-type: none">• Produktkomponenter fungerer ikke korrekt, men en alternativ løsning er tilgængelig.• En ikke-væsentlig facilitet er ikke tilgængelig, og der er ingen alternativ løsning.• Dokumenter kan ikke vedhæftes til elementer i en begivenhed.• Notifikationskabelon formateres ikke korrekt.• Ikke-centrale softwarefaciliteter giver uventede resultater.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering
4	Problemer, der har en minimal indvirkning på forretningen, inkluderer: <ul style="list-style-type: none"> • Anmodning om produktinformation • Tydeliggørelse af produktdokumentation • Sådan eksporteres en begivenhed • Sådan planlægger du et rapporteringsjob

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

6.1 Tredjepartswebsted og -serviceydelser

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS-produktet, giver Kunden og brugeren af IBM SaaS-produktet samtykke til, at IBM muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller serviceydelsen. IBM giver ingen garantier i forhold til sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

6.2 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Data

6.3.1 Indsamling

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

6.3.2 Behandling

Nedenstående vilkår gælder for transaktioner, som udføres i alle EU-medlemslandene, Island, Liechtenstein, Norge og Schweiz.

Kunden accepterer, at IBM kan behandle indhold, herunder personoplysninger (som udtrykket er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF), på tværs af landegrænser til følgende lande: Australien, Canada, Frankrig, Holland, Hviderusland, Indien, Irland, Storbritannien, Tyskland og USA. Kunden accepterer, at IBM med et varsel kan ændre lændelisten, hvis IBM med rimelighed beslutter, det er nødvendigt for leveringen af IBM SaaS-produktet.

I de tilfælde, hvor principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem USA og Schweiz, ikke gælder en overførsel af personoplysninger fra det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde eller Schweiz, kan parterne eller deres relevante associerede eller koncernforbundne virksomheder indgå separate aftaler ved brug af EU's uændrede standardaftaler, i deres aktuelle roller, i henhold til EU-beslutning 2010/87/EU, hvor de valgfri betingelser er fjernet. Parterne skal behandle enhver uenighed eller forpligtelse, som opstår i forbindelse med disse aftaler – også selvom aftalen er indgået af en associeret eller koncernforbunden virksomhed – som om uenigheden eller forpligtelsen er opstået mellem parterne under vilkårene i denne Aftale.

6.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokaltet ved bestilling

af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

6.5 IBM SaaS-Indhold

Sikkerhedskopiering udføres dagligt for produktionsforekomster og ugentligt for ikke-produktionsforekomster. IBM opbevarer en sikkerhedskopi af Kundens data i maksimalt 90 dage for produktionsforekomster og i op til syv dage for ikke-produktionsforekomster. IBM vedligeholder kun sikkerhedskopierne med henblik på retablering efter katastrofe og anden form for retablering af IBM SaaS-produktet. Det er ikke hensigten, at sikkerhedskopien skal bruges til at retablere data, som Kunden sletter fra IBM SaaS-produktet. Det er Kundens ansvar at konfigurere IBM SaaS-sikkerheden, så enkeltbrugere ikke kan slette data, og hvis data er slettet, anerkender og accepterer Kunden, at IBM ikke kan og ikke er forpligtet til at retablere de slettede data.

Inden IBM SaaS-produktet ophører, kan Kunden bruge de leverede rapporterings- eller eksportfaciliteter i IBM SaaS-produktet til at udtrække data. Serviceydelser til tilpasset udtrækning af data (Custom Data Extract) er tilgængelige under en separat Servicebeskrivelse. Hvis IBM modtager en anmodning herom fra Kunden senest 30 dage efter ophøret af IBM SaaS-produktet, vil IBM destruere eller returnere en elektronisk kopi til Kunden af Kundens indhold i det lokale applikationsformat. Kunden kan få en bekræftelse på, at indholdet er destrueret, eller anmode om en kopi af indholdet ved at kontakte Teknisk support.

6.6 Nedetid

Nedetidsperioden i forbindelse med planlagt vedligeholdelse af IBM SaaS-produktet er angivet i IBM Software as a Service Support Handbook. Ekstra Nedetid kan planlægges på forhånd ved at informere Kunden gennem IBM's kundesupport. I det tidsrum er IBM SaaS-produktet eventuelt ikke tilgængeligt afhængigt af den planlagte vedligeholdelse. Denne Nedetid er ikke inkluderet i beregningen af en eventuel SLA-kreditering. IBM forbeholder sig ret til at have ikke-planlagt nedetid i nødsituationer.

6.7 Supplerende serviceydelser

6.7.1 Applikationsopgraderinger

IBM vil installere og konfigurere softwareopgraderinger til produktions- eller ikke-produktionsforekomster på et tidspunkt, der er aftalt med Kunden, med forbehold for mulig planlægningstid.

IBM informerer Kunden, 12 måneder inden support til den version af det Tilknyttede IBM-program, som vedrører IBM SaaS-produktet, udløber. IBM migrerer i samarbejde med Kunden hver af Kundens forekomster af IBM SaaS-produktet til en understøttet version af de Tilknyttede IBM-Programmer, inden datoen for ophør af support. Kunden er ansvarlig for migreringsomkostningerne. Hvis migreringen til en understøttet version af IBM-programmet ikke er udført inden for varselsperioden, kan IBM opsigte aftalen med 30 dages skriftligt varsel til Kunden. Det gælder dog ikke, hvis forsinkelsen udelukkende skyldes IBM eller IBM's underleverandører.

6.7.2 Databaseopdateringer

IBM skal replikere indhold i produktionsdatabaser til Kundens ikke-produktionsforekomst én gang i kvartalet for hvert anskaffet ikke-produktionssystem. Opdateringsydelser udføres på et tidspunkt, som er aftalt mellem Kunden og IBM, med forbehold for tilgængelig planlægningstid.

6.8 Certifikater leveret af Kunden

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

6.9 Retablering efter katastrofe

I tilfælde af et større systemnedbrud sker retablering efter katastrofe ved, at Kundens produktionsdata retableres til én af Kundens Ikke-produktionsforekomster eller -forbindelser. Retablering er kun tilgængelig, hvis Kunden har anskaffet mindst én ikke-produktionsforekomst. Retablering efter katastrofe er kun tilgængelig for produktionsforekomster og -forbindelser. IBM vil gøre, hvad der er forretningsmæssigt rimeligt, for at genoprette Kundens Serviceydelse efter en katastrofe. Målsætning for retableringstid er 72 timer og målsætning for retableringspunkt er 24 timer for Produktionsforekomster eller -forbindelser.

6.10 Begrænsninger for IBM Sourcing Managed Cloud Delivery og Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

Infrastrukturen til IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery-produktet er konfigureret til at understøtte:

- 300 Samtidige Brugere, som kører RFP, RFI, RFQ eller køberundersøgelser eller
- 270 Samtidige Brugere, som kører omvendt eller almindelig engelsk auktion eller
- 60 Samtidige Brugere, som kører omvendt eller almindelig japansk eller hollandsk auktion.

Samtidige Brugere defineres som brugere, der er logget på og aktive i systemet samtidigt. Afhængig af forskellige faktorer kan systemet konfigureres til at behandle flere Samtidige Brugere. Flere infrastruktuurressourcer kan være nødvendige for at understøtte en større brugsvolumen.

Hvis Kunden benytter sig af OJEU-faciliteten (Official Journal of the European Union), hvor systemet til valg af leverandør overfører data til TED-stedet (Tenders Electronic Daily), er det Kundens ansvar at henvende sig til OJEU og bestå GAMMA-testen. Dataoverførslen sker udelukkende mellem Kunden og dette tredjepartswebsted. IBM giver ingen garantier i forhold til sådanne tredjepartswebsteder eller -serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller -serviceydelser.

Tillæg A

1. IBM SaaS-beskrivelse

Følgende IBM SaaS-produkter beskrives nedenfor:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Kunden vil modtage Managed Cloud Delivery-serviceydelser i forbindelse med driften og brugen af og adgang til den software, Kunden har licens til, inklusive produktionsservere, produktionsstorage og en forbindelse mellem produktionsserveren og internettet. IBM kan også levere en valgfri ikke-produktionsapplikationsforekomst (som beskrevet nedenfor), hvis en ekstra forekomst er angivet i Transaktionsdokumentet. IBM vil integrere, opsætte og konfigurere det udstyr, der er nødvendigt for at levere Managed Cloud Delivery-serviceydelserne til den licenserede software, der er beskrevet i Transaktionsdokumentet. Managed Cloud Delivery-serviceydelser inkluderer ikke datamigrering, som udføres til de angivne priser på basis af tids- og materialeforbrug, hvis og når der bliver anmodet om det. IBM skal endvidere levere og vedligeholde alt nødvendigt hardware og software, telekommunikationshardware og -software, sikkerhedssoftware og anden software, som med rimelighed er nødvendig for at drive og vedligeholde Managed Cloud Delivery-serviceydelserne. Autoriserede Brugere vil kunne få adgang til softwaren på den publicerede URL-adresse ved brug af en computer med internetforbindelse og en moderne webbrowser – specifikationerne fastlægges, når den administrerede applikation aktiveres.

En ikke-produktionsapplikation er en applikationsimplementering, som er adskilt fra produktionsapplikationsplatformen. Ikke-produktionsapplikationsplatformen kan efter IBM's skøn være placeret et andet sted end produktionsapplikationsplatformen. Ikke-produktionsapplikationsplatformen er primært beregnet til brug som platform for test (inkl. staging), uddannelse eller kvalitetssikring, efter Kundens eget valg.

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

IBM SaaS-produktet giver mulighed for at øge kapacitetsbehovet i forhold til standardserverkonfigurationen ved at tilføje ekstra servere til konfigurationen.

3. IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator tilbyder følgende funktionalitet:

- Dynamisk systemmapning dirigerer brugeranmodninger om sikkert applikationsindhold til den mest hensigtsmæssige server.
- Teknologi til ruteoptimering identificerer den optimale vej tilbage til den oprindelige infrastruktur med henblik på hentning af dynamisk applikationsindhold.
- En transportprotokol optimerer kommunikationen mellem serveren og udgangspunktet.
- Serveren henter det applikationsindhold, der er blevet anmodet om, og returnerer det til brugeren via en sikker, optimeret forbindelse.

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection giver en krypteret forbindelse mellem Kundens netværksslutpunkt og Emptoris SaaS Hosting-slutpunktet. Al trafik mellem de to enheder krypteres på en sikker måde. Data krypteres ved afsendelsen og dekrypteres ved modtagelsen via krypteringsnøgler og -metoder, som er standard for branchen. Kunden skal anskaffe et ekstra abonnement, hvis Kunden har brug for en VPN-forbindelse (Virtual Private Connection) til ikke-produktionsforekomster.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database giver kryptering af Kundedata, som opbevares i en dedikeret databaseforekomst, ved brug af en krypteringsnøgle til følgende IBM SaaS-produkter, hvis de er angivet i Transaktionsdokumentet:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Krypteringsnøgler er nøgler, som opbevares i et nøgleskab, og hver databaseforekomst kræver dedikerede, entydige nøgler. Ingen nøgler deles, selv om databaseforekomsterne opbevares på hardware, der deles med andre. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery og IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery opbevarer ikke vedhæftninger i databasen, og derfor krypteres vedhæftningsdata ikke.

Kunden skal anskaffe en Forekomst af IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB for hver produktions- og ikke-produktionsforekomst, som Kunden ønsker, data skal krypteres for.

Tillæg B

IBM tilbyder følgende aftale om Serviceniveau (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne aftale om Serviceniveau, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at aftalen om Serviceniveau ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en aftale om Serviceniveau (SLA) ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- c. **Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at en aftale om Serviceniveau ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- d. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS-produktet.
- e. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS-produktet er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS-produktet, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
 - Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
 - Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse.
 - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS-produktet, eller
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) for hver Begivenhed, hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af IBM SaaS-produktet. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.
- d. For så vidt angår pakkede Serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Serviceydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.

- e. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og aftalen om Serviceniveau, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- f. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

3. Serviceniveauer

IBM SaaS-tilgængeligheden i en Kontraheret Måned er som følger:

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 500 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 500 minutters Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 2 % Availability Credit for et Opnået Serviceniveau på 98,8 % i den Kontraherede Måned
--	--

4. Undtagelser

Denne aftale om Serviceniveau gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveau gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.