

IBM Business Process Manager on Cloud

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

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

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. Måletyper for betaling

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

- Autoriseret Bruger (Authorized User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som – uanset måde – får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Samtidig Bruger (Concurrent User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Samtidig Bruger er en person, som forsøger at få adgang til IBM SaaS-produktet på et bestemt tidspunkt. Uanset om personen prøver at få adgang til IBM SaaS-produktet flere gange samtidig, tæller personen kun som én enkelt Samtidig Bruger. Kunden skal anskaffe brugsrettigheder, som dækker det maksimale antal Samtidige Brugere, som skal have adgang til IBM SaaS-produktet samtidigt på en direkte eller indirekte måde (for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en programserver) uanset metode i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Gigabyte (Gigabyte)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Gigabyte defineres som 2³⁰ byte data (1.073.741.824 byte). Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Gigabyte, som håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

- d. **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.
- e. **Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelse kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

3. Pris og fakturering

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

3.1 Opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument. Kunden skal betale et engangsbeløb for opsætning af følgende:

- Hver bestilt IBM SaaS-forekomst. Beløbet faktureres i overensstemmelse med faktureringsvilkårene i Transaktionsdokumentet.
- Hvert bestilt, ekstra Testmiljø. Beløbet faktureres i overensstemmelse med faktureringsvilkårene i Transaktionsdokumentet.
- Hvert bestilt, ekstra Process Runtime-miljø. Beløbet faktureres i overensstemmelse med faktureringsvilkårene i Transaktionsdokumentet.

3.2 Betaling for del af måned

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

3.3 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

4. Varighed og fornyelse

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

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

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

5. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail 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 underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

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

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 2 timer	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

6.1 Link til tredjepartswebsteder eller andre 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, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS-produktet sikre, at IBM har det nødvendige tilsagn, der muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller serviceydelsen. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

6.2 Benchmarking

Kunden må videregive resultaterne af en benchmarkingtest af IBM SaaS-løsningen eller dens underkomponenter til tredjepart, hvis Kunden (A) offentliggør den fuldstændige metodik, der er anvendt til benchmarkingtesten (for eksempel konfiguration af hardware og software, installationsprocedure og konfigurationsfiler), (B) udfører Kundens benchmarkingtest, ved at IBM SaaS-produktet udføres i det Specificerede Driftsmiljø med de sidste nye opdateringer og rettelser, der fås til IBM SaaS-produktet fra IBM eller tredjepart, som leverer IBM-produkter (kaldet Tredjepart), og (C) følger vejledningen i dokumentationen til IBM SaaS-produktet og på de af IBM's websteder, der har support til IBM SaaS-produktet, med hensyn til optimering af ydeevnen, og med hensyn til hvad der udgør den bedste praksis. Hvis Kunden offentliggør resultaterne af en benchmarkingtest af IBM SaaS-produktet, må IBM eller Tredjepart, uanset hvad der ellers er aftalt mellem Kunden og IBM eller Tredjepart, offentliggøre resultaterne af benchmarkingtest af Kundens produkter, forudsat at IBM eller Tredjepart overholder kravene i (A), (B) og (C) ovenfor, når IBM eller Tredjepart tester Kundens produkter.

6.3 Cookies

Kunden er opmærksom på og indforstået med, 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 samtykke 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.

6.4 Acceleratorer og prøvemateriale

IBM SaaS-produktet kan inkludere komponenter i kildekodeform ("Kildekomponenter") og andet materiale, der er identificeret som Prøvemateriale. Kunden må kun kopiere og ændre Kildekomponenter og Prøvemateriale til intern brug. Det er dog en forudsætning, at Kunden ikke ændrer eller sletter copyrightangivelser eller bemærkninger i Kildekomponenterne eller Prøvematerialet. IBM leverer Kildekomponenterne og Prøvematerialerne uden nogen supportforpligtelser, og som de er og forefindes, uden nogen form for garanti, hverken udtrykkeligt eller underforstået, herunder garanti for ejendomsret, adkomstret eller i forhold til rettighedskrænkelser eller i forhold til eventuelle forudsatte eller forventede egenskaber eller anvendelsesmuligheder.

6.5 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

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

Bilag A

1. IBM SaaS – Oversigt og funktioner

IBM SaaS-produktet tilbyder en BPM-platform (business process management), som kan øge synligheden og forbedre styringen af forretningsprocesserne. IBM SaaS-produktet omfatter funktioner til design, udførelse, overvågning og optimering af processer.

Kunden skal købe et antal Autoriserede eller Samtidige Brugere for at få adgang til følgende IBM SaaS-funktioner:

1.1 Driftsmiljø

En enkelt forekomst af IBM SaaS-produktet inkluderer et dedikeret udviklings-, test- og process runtime-miljø med følgende karakteristika:

- Udviklingsmiljø – et virtuelt Process Center Advanced-miljø med mindst ét klyngemedlem. Udviklingsmiljøets kapacitet er baseret på standardantallet af forfattere plus eventuelle yderligere forfattere, som er anskaffet til IBM SaaS-forekomsten.
- Testmiljø – et virtuelt Process Server Advanced-miljø med ét klyngemedlem. Testmiljøets kapacitet er baseret på det antal Autoriserede eller Samtidige Brugere, som er anskaffet til IBM SaaS-forekomsten.

Process Runtime-miljø – et virtuelt Process Server Advanced-miljø med høj tilgængelighed og mindst to klyngemedlemmer og en databaseklynge med høj tilgængelighed. Det giver et produktionsparat miljø. Process Runtime-miljøets kapacitet er baseret på det antal Autoriserede eller Samtidige Brugere, som er anskaffet til IBM SaaS-forekomsten.

1.2 Aktiveringssoftware

Den Aktiveringssoftware, der er inkluderet i IBM SaaS-produktet, er:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Adgang til Designer-værktøjet

Kunden kan få adgang til og downloade Aktiveringssoftwaren IBM Process Designer og/eller IBM Integration Designer med det formål at udvikle procesapplikationer. Aktiveringssoftwaren kører på et skrivebordssystem hos Kunden og opretter eksternt forbindelse til IBM SaaS-produktet.

1.4 Begrænsning i antallet af brugere af Designer-værktøjet

Op til fem IBM SaaS-brugere kan få adgang til og bruge IBM Process Designer- og/eller IBM Integration Designer-aktiveringssoftwaren.

1.5 VPN (Virtual Private Network)

IBM SaaS-produktet inkluderer én valgfri, softwarebaseret VPN-forbindelse, som sørger for sikker og krypteret kommunikation fra IBM SaaS-produktet til systemer, der er eksterne i forhold til IBM SaaS-produktet, herunder systemer i Kundens netværk. Oplysninger om VPN-forbindelsen leveres efter skriftlig anmodning. Denne anmodning skal sendes til SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Kontoadministrator

IBM SaaS-produktet giver Kunden en bruger-id og et kodeord til en kontoadministrator, som kontoadministratoren kan bruge til at få adgang til driftsmiljøet. Kontoadministratoren kan administrere en IBM SaaS-brugers adgang til driftsmiljøet og tildele og slette IBM SaaS-brugerroller. Kontoadministratoren kan tildele administratorrettigheder til flere IBM SaaS-brugere.

1.7 IBM SaaS-hjemmeside

IBM SaaS-brugere kan via IBM SaaS-hjemmesiden få adgang til de funktioner i IBM SaaS-driftsmiljøet, som er defineret for deres rolle.

1.8 Brugerstyringside

Kontoadministratoren kan via en brugerstyringside oprette og slette nye brugere og tildele roller. IBM SaaS-brugere går ind på brugerstyrings siden, hvis de skal administrere deres personlige brugeroplysninger. IBM SaaS-brugere kan få tildelt en eller flere roller, som giver adgang til specifikke, rolledefinerede IBM SaaS-funktioner.

1.9 E-mailadviseringer

IBM SaaS-produktet indeholder en adviseringsfunktion, som giver IBM SaaS-brugerne besked om deres IBM SaaS-adgang, rolletildeling og ændring af kodeord. Adviseringsfunktionen giver også administratorerne meddelelse om IBM SaaS-status og planlagte ændringer.

1.10 Automatisk, daglig onlinebackup

IBM SaaS-produktet foretager dagligt en backup, der bruges til automatisk retablering af IBM SaaS-produktet, hvis det skulle blive nødvendigt. Backuppen krypteres og opbevares i et andet datacenter i samme globale område.

1.11 Automatisk overvågning og retablering

IBM SaaS-produktet overvåger tilgængeligheden af serviceydelsen og foretager en retablering, hvis serviceydelsen ikke svarer, eller det ikke er muligt at få kontakt til den.

2. IBM SaaS - Valgfrie funktioner

2.1 Additional Author

IBM SaaS-produktet giver mulighed for anskaffelse af adgang til flere IBM SaaS-brugere, som kan få adgang til og bruge IBM Process Designer- og/eller IBM Integration Designer-aktiveringssoftwaren.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM SaaS-produktet giver mulighed for køb af ekstra testmiljøer til ikke-produktionsbrug. Hvert testmiljø stiller et separat, virtuelt Process Server-miljø til rådighed. Dette miljøes kapacitet er baseret på antallet af anskaffede Brugere af Testmiljøet.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM SaaS-produktet giver mulighed for køb af ekstra Process Runtime-miljøer til produktions- og ikke-produktionsbrug. Dette miljøes kapacitet er baseret på antallet af anskaffede Brugere af Process Runtime.

2.4 Additional Storage

IBM SaaS-produktet giver mulighed for køb af yderligere storage til det interne BPM-databaselager og til det indlejrede dokumentlager. Mængden af storage (størrelsen af GB-enhederne varierer, afhængig af det virtuelle system) kan anvendes i et enkelt miljø eller deles på flere miljøer inden for IBM SaaS-forekomsten.

2.5 Additional Memory

IBM SaaS-produktet giver mulighed for køb af ekstra hukommelse i tilfælde, hvor hukommelseskravene til procesløsningen ligger ud over den computerkapacitet, der er leveret til antallet af købte brugere. Mængden af hukommelse (enheder af 16 GB) kan anvendes i et enkelt miljø eller deles på flere miljøer inden for IBM SaaS-forekomsten.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional-serviceydelsen omfatter fjernadgang via ODC-onlineportalen for op til fem (5) udviklere (kaldet Abonnentens Kontaktpersoner). Abonnentens Kontaktpersoner har adgang døgnet rundt alle ugens dage til artikler i vidensbiblioteket, løsningsacceleratorer og -aktiver samt ubegrænset adgang til at sende anmodninger i en spørgsmål-og-svar-dialog med ODC-kundeaktiveringsleder og fagekspertes. Abonnentens Kontaktpersoner kan anmode om assistance til ethvert aspekt inden for BPM on Cloud, herunder platformsarkitektur, løsningsimplementering og leverancemetoder.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

On Demand Consulting (ODC) Enterprise-serviceydelsen omfatter fjernadgang via ODC-onlineportalen for op til ti (10) udviklere (kaldet Abonnentens Kontaktpersoner). Abonnentens Kontaktpersoner har adgang døgnet rundt alle ugens dage til artikler i vidensbiblioteket, løsningsacceleratorer og -aktiver samt ubegrænset adgang til at sende anmodninger i en spørgsmål-og-svar-dialog med ODC-

kundeaktiveringsleder og fagekspert i abonnementsperioden. Abonnentens Kontaktpersoner kan anmode om assistance til ethvert aspekt inden for BPM on Cloud, herunder platformsarkitektur, løsningsimplementering og leverancemetoder. Abonnentens Kontaktperson kan engagere IBM On Demand Consulting til hjælp med arbejdsproduktleverancer efter gensidig aftale med faste start- og slutpunkter i op til 24 timer pr. abonnementsmåned. Arbejdsproduktleverancer kan omfatte assistance med bestemte mønstereksempler eller produktionsklar løsningskode. Abonnentens Kontaktperson kan også deltage i ugentlige telefonstatusmøder med en IBM ODC-kundeaktiveringsleder. IBM kan acceptere at tilbyde assistance til arbejdsproduktleverancer, som tager mere end 24 timer pr. abonnementsmåned, via en separat, skriftlig aftale med Kunden.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS-produktet giver mulighed for køb af ekstra udvikleradgang i forhold til det antal ODC Professional- eller Enterprise-udviklere, der indgår i disse produkter.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services kan hjælpe med migrering af en BPM-applikation fra et BPM-miljø lokalt hos Kunden til BPM i skyen. Migreringsvurderingen inkluderer aktiviteter som for eksempel analyse af den eksisterende konfiguration af systemhardware og -software, analyse af den eksisterende BPM-applikation, herunder versionskompatibilitet, og vurdering af, hvilke migreringsmuligheder der er bedst. Migreringsplanlægning og -levering inkluderer for eksempel hjælp til udarbejdelse af en migreringsplan og hjælp til levering af migrering ved brug af arkefaktmigrering og App-by-App-migreringstværktøj. Dette abonnement indeholder op til 30 timers migreringsaktiviteter og ubegrænset support til spørgsmål (Q&A) pr. abonnementsmåned. Arbejdet udføres som en fjernydelse ved brug af for eksempel skærmdeling. IBM kan acceptere at tilbyde assistance til arbejdsproduktleverancer, som tager mere end 30 timer pr. abonnementsmåned, eller som kræver arbejde udført lokalt (ikke som en fjernydelse), i henhold til en separat, skriftlig aftale med Kunden.

Bilag B

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

1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest tre arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med Indhold eller teknologi leveret af Kunden eller tredjepart, design eller instruktioner, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

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

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

Eksempel: 60 minutters Nedetid i alt i en kontraheret måned

43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage - 60 minutters Nedetid = 43.140 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 5 % Availability credit for en Tilgængelighed på 99,86 % i den kontraherede måned
---	---