

IBM Business Process Manager 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 Generelle betingelser. 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 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. 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 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.
- Samtidig bruker** (Concurrent User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Samtidig bruker er en person som får tilgang til IBM SaaS på et bestemt tidspunkt. Uavhengig av om personen får tilgang til IBM SaaS flere ganger samtidig, teller personen bare som en enkelt Samtidig bruker. Kunden må anskaffe rettigheter for maksimalt antall Samtidige brukere som skal ha tilgang til IBM SaaS samtidig, enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) og på en hvilken som helst måte, i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Gigabyte** er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Gigabyte er definert som 2 opphøyd i 30. potens byte med data (1.073.741.824 byte). Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Gigabyte som behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- 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.

- e. **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.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Oppsett

Oppsettkostninger fremkommer i et Transaksjonsdokument. Et engangsbeløp for oppsett gjelder for følgende:

- Hver IBM SaaS-forekomst som bestilles, med pris og betalingsbetingelser som fremkommer i Transaksjonsdokumentet.
- Hvert ekstra Test Environment som bestilles, med pris og betalingsbetingelser som fremkommer i Transaksjonsdokumentet.
- Hvert ekstra Process Runtime Environment som bestilles, med pris og betalingsbetingelser som fremkommer i Transaksjonsdokumentet.

3.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.3 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

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

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via e-post og et online-system for problemrapportering. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i dokumentasjonen for IBM SaaS og IBM Software Support Handbook.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 2 timer	24x7

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontaktid	Dekningstid
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre 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, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til 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.

6.2 Ytelsestesting

Kunden kan legge frem resultatene av ytelsestester (benchmark) av IBM SaaS eller delkomponenter i IBM SaaS til en tredjepart forutsatt at Kunden (A) gjør den fullstendige fremgangsmåten for testen (f.eks. maskinvare- og programvarekonfigurasjon, installeringsprosedyre og konfigurasjonsfiler) offentlig tilgjengelig, (B) utfører Kundens ytelsestesting ved å kjøre IBM SaaS i IBM SaaS' Spesifisert driftsmiljø ved hjelp av de nyeste gjeldende oppdateringene og rettelsene som er tilgjengelige for IBM SaaS fra IBM eller tredjeparter som leverer IBM-produkter ("Tredjeparter"), og (C) følger all veiledning for ytelsestilpasning og best mulige fremgangsmåter som er tilgjengelig i dokumentasjonen til IBM SaaS samt på IBMs nettsteder for støtte for IBM SaaS. Hvis Kunden publiserer resultatene av ytelsestester (benchmark) for IBM SaaS, skal IBM og Tredjeparter uavhengig av hva som ellers fremgår i avtaler mellom Kunden og IBM eller Tredjepartene, ha rett til å publisere resultatene av ytelsestester i forbindelse med Kundens produkter, forutsatt at IBM eller Tredjepartene oppfyller kravene i (A), (B) og (C) ovenfor i sin testing av Kundens produkter.

6.3 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan 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 og/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.

6.4 Akseleratorer og Eksempelmateriale

IBM SaaS kan inneholde enkelte komponenter i kildekodeformat ("Kildekomponenter") og annet materiale som identifiseres som Eksempelmateriale (Sample Materials). Kunden kan kopiere og endre Kildekomponenter og Eksempelmateriale kun for internt bruk, men kan imidlertid ikke endre eller slette noen informasjon eller merknader om opphavsrett som finnes i Kildekomponentene eller Eksempelmaterialet. IBM leverer Kildekomponenter og Eksempelmateriale uten forpliktelser om støtte og i den stand de befinner seg ("AS IS"), UTEN GARANTIER AV NOE SLAG, UTTRYKT ELLER UNDERFORSTÅTT, INKLUDERT GARANTIER VEDRØRENDE BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER ELLER INTERFERENS OG UNDERFORSTÅTTE GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET OG ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL.

6.5 "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.

Vedlegg A

1. Oversikt over IBM SaaS samt funksjonalitet

IBM SaaS sørger for en administrasjonsplattform som gjør det mulig å få innsyn i og administrere forretningsprosesser. IBM SaaS inneholder funksjoner for prosessdesign, utføring, overvåking og optimalisering.

Kunden må anskaffe et antall av Autoriserte brukere eller Samtidige brukere for å få tilgang til følgende IBM SaaS-funksjonalitet:

1.1 Driftsmiljø

En enkelt forekomst av IBM SaaS inneholder et dedikert utviklingsmiljø, testmiljø og prosesskjøretidsmiljø, med følgende karakteristika:

- Utviklingsmiljø – et virtuelt Process Center Advanced-miljø med minst ett klyngemedlem. Kapasiteten til utviklingsmiljøet er basert på standard antall forfattere pluss eventuelle ekstra forfattere (Additional Authors) som er anskaffet for IBM SaaS-forekomsten.
- Testmiljø – et virtuelt Process Server Advanced-miljø med ett klyngemedlem. Kapasiteten til testmiljøet er basert på antall Autoriserte eller Samtidige brukere som er anskaffet for IBM SaaS-forekomsten.

Prosesskjøretidsmiljø – et høyt tilgjengelig virtuelt Process Server Advanced-miljø med minst to klyngemedlemmer og en høyt tilgjengelig databaseklynge. Dette gir et produksjonsklart miljø. Kapasiteten til prosesskjøretidsmiljøet er basert på antall Autoriserte eller Samtidige brukere som er anskaffet for IBM SaaS-forekomsten.

1.2 Aktiveringsprogramvare

Aktiveringsprogramvaren som leveres sammen med IBM SaaS, er følgende:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Tilgang til Designer-verktøyet

Kunden kan få tilgang til og laste ned Aktiveringsprogramvaren IBM Process Designer og/eller IBM Integration Designer for å utvikle prosessapplikasjoner. Aktiveringsprogramvaren kjøres på et skrivebordssystem hos Kunden og fjerntilkobles til IBM SaaS.

1.4 Brukerbegrensning for Designer-verktøyet

IBM SaaS tillater at opptil fem (5) IBM SaaS-brukere får tilgang til og kan bruke IBM Process Designer og/eller IBM Integration Designer-aktiveringsprogramvaren.

1.5 Virtuelt privat nettverk (VPN)

IBM SaaS inneholder en enkelt valgfri programvarebasert VPN-tilkobling som gir sikker og kryptert kommunikasjon fra IBM SaaS til systemer utenfor IBM SaaS, inkludert systemer i Kundens nettverk. Informasjon om VPN vil bli gitt ved skriftlig forespørsel. Denne forespørselen sendes til SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Account Administrator

IBM SaaS gir Kunden en Account Administrator-brukerpålogging og et passord for å få tilgang til driftsmiljøet. Account Administrator har mulighet til å administrere IBM SaaS-brukerens tilgang til driftsmiljøet og tildele og slette IBM SaaS-brukerroller. Account Administrator kan tildele administratorrettigheter til flere IBM SaaS-brukere.

1.7 IBM SaaS-hjemmeside

På IBM SaaS-hjemmesiden kan IBM SaaS-brukere få tilgang til funksjoner i IBM SaaS-driftsmiljøet, som er definert for brukernes roller.

1.8 Brukeradministrasjonsside

En brukeradministrasjonsside gjør det mulig for en Account Administrator å opprette og slette nye brukere og tildele roller. IBM SaaS-brukere får tilgang til brukeradministrasjonssiden for å administrere sine private brukeropplysninger. IBM SaaS-brukere kan tildeles en eller flere roller som vil gi dem tilgang til bestemte rolledefinerte IBM SaaS-funksjoner.

1.9 E-postvarsler

IBM SaaS inneholder en varslingsfunksjon som varsler IBM SaaS-brukere om deres tilgang til IBM SaaS, rolletildelinger og passordendringer. Varslingsfunksjonen varsler også administratorer om IBM SaaS-status og planlagte endringer.

1.10 Daglig automatisk online sikkerhetskopiering

IBM SaaS skal utføre en daglig sikkerhetskopiering som brukes til automatisk gjenoppretting av IBM SaaS ved behov. Sikkerhetskopien er kryptert og lagres i et annet datasenter i samme globale region.

1.11 Automatisert overvåking og gjenoppretting

IBM SaaS overvåker tilgjengeligheten av tjenesten og utfører en gjenoppretting hvis tjenesten ikke svarer eller ikke kan nås.

2. Valgbare funksjoner i IBM SaaS

2.1 Additional Author

IBM SaaS gir mulighet for å anskaffe flere IBM SaaS-brukere som får tilgang til og kan bruke IBM Process Designer- og/eller IBM Integration Designer-aktiveringsprogramvaren.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM SaaS gir mulighet for å anskaffe ekstra testmiljøer for ikke-produksjonsbruk. Hvert testmiljø gir ett separat virtuelt prosesservermiljø. Kapasiteten til dette miljøet er basert på antall Test Environment-brukere som er anskaffet.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM SaaS gir mulighet for å anskaffe ekstra prosesskjøretidsmiljøer for produksjons- eller ikke-produksjonsbruk. Kapasiteten til dette miljøet er basert på antall Process Runtime-brukere som er anskaffet.

2.4 Ekstra lagerplass

IBM SaaS gir mulighet for å anskaffe ekstra lagerplass for den interne BPM-databasen og det innebygde dokumentlageret. Lagerplassen (trinnsvis økning av GB varierer basert på virtuelt system) kan brukes til ett enkelt miljø eller deles mellom flere miljøer innenfor IBM SaaS-forekomsten.

2.5 Additional Memory

IBM SaaS gir mulighet for å anskaffe tilleggsminne når kravet til minne for prosessløsningen overstiger behandlingsskapasiteten som er levert for antall brukere som er anskaffet. Minnet (trinnsvis økning på 16 GB) kan brukes til ett enkelt miljø eller deles mellom flere miljøer innenfor IBM SaaS-forekomsten.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional-tjenesten omfatter ekstern tilgang via en online ODC-portal for inntil fem (5) utviklere (Abonnentkontakter). Abonnentkontakter har tilgang 24 timer i døgnet 7 dager i uken (24/7) til artikler i et kunnskapsbibliotek, løsningsakseleratorer og ressurser, samt ubegrenset tilgang til å sende forespørsler i en dialog for spørsmål og svar til den ODC-kundeansvarlige og fagekspert. Abonnentkontakter kan be om hjelp innenfor alle områder av BPM on Cloud, inkludert plattformarkitektur, løsningsimplementering og leveringsmetodologi.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

On Demand Consulting (ODC) Enterprise-tjenesten omfatter ekstern tilgang via en online ODC-portal for inntil ti (10) utviklere (Abonnentkontakter). Abonnentkontakter har tilgang 24 timer i døgnet 7 dager i uken (24/7) til artikler i et kunnskapsbibliotek, løsningsakseleratorer og ressurser, samt ubegrenset tilgang til å sende forespørsler i en dialog for spørsmål og svar til den ODC-kundeansvarlige og fagekspert i abonnementsperioden. Abonnentkontakter kan be om hjelp innenfor alle områder av BPM on Cloud, inkludert plattformarkitektur, løsningsimplementering og leveringsmetodologi. Abonnentkontakten kan engasjere IBM On Demand Consulting for å få hjelp til omforente arbeidsproduktleveranser med

bestemte start- og sluttpunkter i inntil 24 timer per måned med abonnement. Arbeidsproduktleveranser kan omfatte hjelp til bestemte mønstereksempler eller produksjonsklar løsningskode. Abbonentkontakten kan også delta i ukentlige statusmøter per telefon med en IBM ODC-kundeansvarlig. For hjelp til arbeidsproduktleveranser som vil ta mer enn 24 timer per måned med abonnement, kan IBM akseptere å gi slik hjelp gjennom en separat skriftlig avtale med Kunden.

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

IBM SaaS gir mulighet for å anskaffe tilgang for flere utviklere til ODC Professional eller Enterprise utover antallet utviklere som er inkludert i disse løsningene.

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

Migration Services kan gi hjelp ved migrering av en BPM-applikasjon fra et BPM-miljø hos Kunden til BPM on Cloud. Vurderingstjenester omfatter aktiviteter som analyse av eksisterende systemers maskinvare- og programvarekonfigurasjoner, analyse av eksisterende BPM-applikasjon inkludert versjonskompatibilitet, samt vurdering av de mest fordelaktige migreringsalternativene. Planleggings- og utføringstjenester omfatter aktiviteter som å hjelpe til med å utarbeide migreringsplanen og å hjelpe til med utførelsen av migreringen gjennom artefaktmigrering og bruk av verktøy for migrering applikasjon for applikasjon (App-by-App). Dette abonnementet omfatter inntil 30 timer med migreringsaktiviteter og ubegrenset støtte for spørsmål (Q&A) per måned med abonnement. Arbeidet blir utført fra et eksternt sted (blant annet ved hjelp av skjermdeling). For hjelp til arbeidsproduktleveranser som vil ta mer enn 30 timer per måned eller ikke kan utføres fra et eksternt sted, kan IBM akseptere å gi slik hjelp gjennom en separat skriftlig avtale med Kunden.

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

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på en hendelse som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest tre arbeidsdager etter slutten av avtalemåneden. 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 en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemåneden som kravet gjelder)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtalemåned, dividert på totalt antall minutter i avtalemåneden.

Eksempel: 60 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en avtalemåned med 30 dager - 60 minutter med Nedetid = 43.140 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 99,86 % tilgjengelighet i løpet av avtalemåneden
--	---