

### IBM Cognos TM1 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/>.

Disse Vilkår for brug supplerer IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), og de udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale. Hvis der er uoverensstemmelse mellem Standardvilkårene og disse SaaS-specifikke produktvilkår, har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang.

Kunden må kun bruge IBM SaaS, hvis Kunden har accepteret disse Vilkår for brug. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS. Kunden erklærer sig indforstået med Standardvilkårene ved at klikke på accept-knappen efter at have fået vist disse SaaS-specifikke produktvilkår.

**Hvis en anden end Kunden accepterer disse Vilkår for brug på vegne af Kunden, indestår vedkommende for at have fuld bemyndigelse til at forpligte Kunden til at overholde disse Vilkår for brug. Hvis vedkommende ikke er indforstået med disse Vilkår for brug eller ikke er fuldt bemyndiget til at forpligte Kunden til at overholde vilkårene, må vedkommende ikke benytte eller deltage i noget af den funktionalitet, der bliver tilbudt som en del af IBM SaaS.**

#### Del 1 – IBM-vilkår

##### 1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

##### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af følgende målinger:

- a. Autoriseret bruger (authorized user) er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede licenser til hver entydige Autoriserede Bruger, som får adgang til IBM SaaS direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, på en hvilken som helst måde. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange licensrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede brugere, som får adgang til IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens licensbevis eller i Transaktionsdokumentet.
- b. Adgang (access) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Adgang er retten til at bruge IBM SaaS. Kunden skal anskaffe en adgangslicens for at kunne bruge IBM SaaS i den måleperiode, som er angivet i Kundens licensbevis eller i Transaktionsdokumentet.
- c. Forekomst (instance) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange licensrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens licensbevis eller i Transaktionsdokumentet.
- d. 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 licensrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

### **3. Pris og fakturering**

#### **3.1 Faktureringsmuligheder**

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument. Der er følgende muligheder for fakturering af IBM SaaS-abonnementsgebyret:

- a. Hele beløbet bliver betalt forud.
- b. Månedligt (bagud)
- c. Kvartalsvis (forud)
- d. Årligt (forud)

Den valgte faktureringsmulighed gælder for hele den periode, der er angivet i et licensbevis eller et Transaktionsdokument. Det beløb, der skal betales i hver faktureringscyklus, afhænger af det årlige abonnementsgebyr og antallet af faktureringscyklusser på et år.

#### **3.2 Betaling for del af måned**

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvis, og som Kunden skal betale for. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

#### **3.3 Betaling for merforbrug**

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS overskrider det, Kunden har ret til ifølge et licensbevis eller et Transaktionsdokument, bliver Kunden faktureret for merforbruget i overensstemmelse med de priser, der er angivet i det relevante licensbevis eller Transaktionsdokument.

### **4. Oprettelse af konto og adgang**

Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS beskytter både sit Konto-id og kodeord samt styrer, hvem der kan få adgang til en IBM SaaS-brugerkonto eller bruge et IBM SaaS-produkt på Kundens vegne.

### **5. Eksterne serviceydelser**

IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud-fjernservice omfatter op til 80 timers coaching og assistance, herunder hjælp til udarbejdelse af en indledende use-case for IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), coaching i forbindelse med projektplanlægning og start på IBM CTM1oC-implementering, coaching baseret på afprøvede metoder til oprettelse af IBM CTM1oC-rapporter samt coaching vedrørende vedligeholdelse og administration af IBM CTM1oC. Serviceydelserne købes pr. Engagement og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

### **6. Fornyelse af Abonnementsperioden**

#### **6.1 Automatisk fornyelse af Abonnementsperioden**

Hvis Kundens licensbevis angiver, at fornyelse af abonnementet sker automatisk, kan Kunden forny IBM SaaS-abonnementsperioden ved inden periodens udløbsdato at give skriftlig tilladelse til fornyelsen, for eksempel i form af en ordreformular, et ordrebrev eller en indkøbsordre, i overensstemmelse med vilkårene i Aftalen.

Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen, fornys IBM SaaS-abonnementsperioden automatisk for ét år eller for samme periode som den oprindelige abonnementsperiode, medmindre IBM inden udløbsdatoen modtager skriftlig besked fra Kunden – via Kunden selv eller Kundens forhandler – om, at Kunden ikke ønsker en fornyelse. I modsat fald er Kunden indforstået med at betale de gældende priser for fornyelse.

#### **6.2 Løbende fakturering**

Hvis Kundens licensbevis angiver, at abonnementsfornyelse sker via fakturering efter udløbet af Abonnementsperioden, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden give IBM 90 dages skriftligt varsel om annulleringen. Når Kundens adgang til IBM SaaS annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

### **6.3 Kunden skal foretage fornyelse**

Hvis Kundens licensbevis angiver, at abonnementet ophører på tidspunktet for fornyelse, bliver IBM SaaS-produktet ikke fornyet ved udgangen af den første Abonnementsperiode. Kunden skal anskaffe et nyt abonnement til IBM SaaS, hvis Kunden fortsat ønsker at bruge IBM SaaS efter den første Abonnementsperiode. Kunden kan kontakte en IBM-salgskonsulent eller sin forhandler for at anskaffe et nyt IBM SaaS-abonnement.

## **7. Teknisk support**

Teknisk support tilbydes til IBM SaaS-produktet i Abonnementsperioden, som angivet på <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> eller en efterfølgende webadresse, angivet af IBM. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

## **8. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt**

### **8.1 Basisprodukt**

En IBM SaaS inkluderer én produktionsforekomst, én ikke-produktionsforekomst, én Performance Manager Modeler, op til 32 GB hukommelse (RAM) og 200 GB delt folderplads for TM1-databaseniveauet. Basisproduktet hostes i et multi-tenant-miljø med en administreret hypervisor.

### **8.2 Single Tenant Premium**

Hvis IBM SaaS benævnes "Single Tenant Premium", inkluderer IBM SaaS op til 512 GB hukommelse (RAM) til TM1-databaseniveauet, og det hostes i et single-tenant-miljø med administreret hypervisor og/eller en dedikeret fysisk server.

### **8.3 Begrænsning i forbindelse med IBM SaaS til ikke-produktionsbrug**

Hvis IBM SaaS er betegnet som Non-Production (ikke-produktion), må IBM SaaS kun benyttes som del af de af Kundens aktiviteter, der ikke er produktionsaktiviteter, herunder f.eks. test, justering af ydeevne, fejlfinding, benchmarkingmålinger, kvalitetssikring og/eller udvikling - til intern brug - af tilføjelser eller udvidelser til IBM SaaS ved brug af offentliggjorte API'er (application programming interface).

### **8.4 Akkumulerede licenser**

Autoriseret Bruger og Forbindelse (Access) er ikke alternative metoder til at få licens til at bruge IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe en Forbindelseslicens samt tilstrækkeligt mange licenser af typen Autoriseret Bruger til at dække det antal IBM SaaS-brugere, som anvender IBM SaaS.

### **8.5 Ingen garanti for overholdelse af regler og love**

IBM SaaS kan bruges til at hjælpe Kunden med at overholde lovgivning, bestemmelser, standarder og praksisser. Al den vejledning og alle de retningslinjer og oplysninger om foreslået brug, der leveres i IBM SaaS, udgør ikke juridisk, regnskabsmæssig eller anden form for professionel rådgivning, og Kunden tilrådes at indhente sin egen juridiske rådgivning eller ekspertrådgivning. Kunden er eneansvarlig for at sikre, at Kunden og Kundens aktiviteter, programmer og systemer overholder alle gældende love, bestemmelser, standarder og gældende praksis. Brug af dette IBM SaaS-produkt garanterer ikke overholdelse af nogen love, bestemmelser, standarder eller praksisser.

Kunden erklærer sig også indforstået med, at IBM SaaS er et værktøj, som kan hjælpe Kunden, og ikke en erstatning for kompetencer, vurdering og erfaring hos Kundens ledere og medarbejdere i forbindelse med rådgivning til tredjepart og beslutninger om investeringer eller risikostyring. Kunden er ansvarlig for resultatet af brugen af IBM SaaS.

### **8.6 Microsoft - ingen højrisikobrug**

Kunden må ikke bruge Microsoft-produkterne i en applikation eller en situation, hvor en driftsfejl kan føre til dødsfald eller alvorlige kvæstelser eller medføre alvorlig fysisk eller miljømæssig skade (kaldet Højrisikobrug). Eksempler på Højrisikobrug omfatter f.eks.: fly eller andre former for transport af et stort antal mennesker, atomare eller kemiske anlæg, livsunderstøttende systemer, implantérbart medicinsk udstyr, motorkøretøjer eller våbensystemer. Højrisikobrug omfatter ikke brug af Produkterne til administrative formål, til at opbevare konfigurationsdata, tekniske og/eller konfigurationsmæssige værktøjer eller andre ikke-styringsapplikationer, hvor en driftsfejl ikke medfører dødsfald, kvæstelser eller alvorlig fysisk eller miljømæssig skade. Ikke-styringsapplikationerne kan kommunikere med applikationer, som udfører styring, men de må ikke være direkte eller indirekte ansvarlige for styringsfunktionen.

## 8.7 Ikke-tilladt brug

Kunden må ikke bruge og må ikke give andre tilladelse til at bruge IBM SaaS eller nogen del af IBM SaaS alene eller i kombination med andre produkter til støtte for nogen af følgende højrisikoaktiviteter: design, konstruktion, kontrol med eller vedligeholdelse af atomare anlæg, offentlige transportsystemer, flyveledersystemer, våbensystemer eller flynavigering eller -kommunikation eller anden form for aktivitet, hvor et programnedbrud kan være årsag til risiko for dødsfald eller til alvorlig personskade.

## 8.8 Brugerroller

Uanset hvad det måtte fremgå af bestemmelserne i Aftalen har IBM Cognos Performance Management User on Cloud ikke tilladelse til at bruge nogen af følgende komponenter eller funktioner i IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications til administrationsfunktioner
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow til administrationsfunktioner, bortset fra gennemsyn og godkendelse af arbejdsgange
- Funktionalitet leveret via Remote Desktop Protocol

## IBM Vilkår for brug

---

### Del 2 – Særlige vilkår for specifikke lande

Følgende vilkår erstatter eller ændrer de omtalte vilkår i Del 1. Alle de vilkår i Del 1, der ikke berøres af disse ændringer, forbliver uændrede og gældende. Del 2 består af ændringer til disse Vilkår for brug og er organiseret som følger:

- Landespecifikke ændringer for Nord-, Mellem- og Sydamerika
- Landespecifikke ændringer for Asien og Stillehavsområdet
- Landespecifikke ændringer for Europa, Mellemøsten og Afrika

#### LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR NORD-, MELLEML- OG SYDAMERIKA

**BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANSKE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA OG PANAMA.**

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**ARGENTINA, BRASILIEN, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA.**

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

#### BRASILIEN

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

#### USA

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

#### LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR ASIEN – STILLEHAVSOMRÅDET

**BANGLADESH, BHUTAN OG NEPAL**

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR EUROPA, MELLEMØSTEN OG AFRIKA (EMEA)  
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI-ARABIEN OG FORENEDE ARABISKE EMIRATER.**

**6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## Bilag A

IBM Cognos TM1 on Cloud (kaldet IBM SaaS) er en samarbejdsbaseret, skalérbar virksomhedsløsning til brug ved budgetlægning, planlægning, analyse, rentabilitetsberegning, modellering, fremvisning af scorecard og rapportering. Applikationerne understøttes af Cognos TM1's patenterede, 64-bits in-memory OLAP-server (online analytical processing), som tilbyder on demand-analyse af komplekse, flerdimensionale data i realtid.

IBM SaaS inkluderer en administrativ klient, som administratorer kan bruge til at modellere og implementere løsninger til budgetlægning, planlægning, analyse, rentabilitetsberegning, modellering, rapportering, metrik og fremvisning af scorecard. IBM SaaS inkluderer også en webgrænseflade, plugin til Excel, en app til mobile enheder og en distribueret klient, som kan benyttes til dataindtastning, udarbejdelse af adgangsrapporter, KPI'er (key performance indicators) og metrik og til adhoc-analyse.

### 1. Retablering efter katastrofe

I tilfælde af en katastrofesituation, hvor katastrofe defineres som "Force Majeure", der betyder naturkatastrofer, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, foranstaltninger fra myndighedernes side, pålæg eller restriktioner, virus, DOS-angreb (denial of service) og anden ondsindet adfærd, svigt i opkoblingen til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende IBM SaaS-tilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol, retablerer IBM Kundens adgang til IBM SaaS som følger:

- Standard – IBM stiller den hardware, software og netværksinfrastruktur til rådighed i et IBM-datacenternetværk, som gør det muligt for Kunden at retablere adgang til IBM SaaS inden for 14 dage.

Miljøet retableres ved brug af den nyeste Indholdsbackup, som beskrevet nedenfor, hvor højst 24 timers Indhold kan være gået tabt i det retablerede indholdsdatasæt.

### 2. Indholdsbackup

IBM SaaS-produktet inkluderer Indholdsbackup. Der tages backup dagligt, og sikkerhedskopien kopieres til en ekstern placering, så den er sikret i tilfælde af en Force Majeure-situation på den primære placering. Hver 7. dag tages en sikkerhedskopi af hele databasen, og hver efterfølgende dag tages en kopi af eventuelle ændringer. IBM opbevarer en kopi af de sidste 7 dages ændringer og af de fuldstændige kopier, der er taget inden for de sidste 28 dage. Sikkerhedskopierne krypteres, når de opbevares på et diskbaseret backupsystem, og når de overføres til en ekstern placering.

### 3. Forhold, hvor IBM eventuelt kan være ansvarlig for retablering efter katastrofe og for sikkerhedskopiering

Der kan opstå situationer, hvor Kunden på grund af manglende opfyldelse fra IBM's side af sine forpligtelser i henhold til Retablering efter katastrofe og Indholdsbackup, som anført ovenfor, er berettiget til at få tilkendt erstatning fra IBM. Uanset det grundlag, på hvilket Kunden er berettiget til at kræve erstatning fra IBM (herunder væsentlig misligholdelse, uagtsomhed eller andet krav inden for eller uden for kontrakt), er IBM's samlede ansvar i forbindelse med alle krav, der måtte opstå på grund af eller i forbindelse med IBM's manglende opfyldelse af en ydelse omfattet af Retablering efter katastrofe eller Indholdsbackup, inkluderet i det beløb, der er angivet i Aftalen. Personskade (herunder død) samt skade på fast ejendom og løsøre, som er ansvarspådragende for IBM, er ikke omfattet af et loft.

### 4. Forhold, hvor IBM ikke er ansvarlig for retablering efter katastrofe og for sikkerhedskopiering

Hverken IBM, IBM's udviklere eller leverandører af Kvalificerede Produkter er ansvarlige for følgende, uanset om de er blevet gjort bekendt med muligheden for sådanne tab:

- a. Indirekte tab eller følgeskader.
- b. Tab af drift, forretning, omsætning, goodwill eller forventede besparelser.

## Bilag B

Denne aftale om serviceniveauer (SLA) gælder følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM tilbyder sine Kunder denne aftale om Serviceniveauer (SLA) i henhold til nedenstående vilkår. Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Den enkelte Kunde er indforstået med, at aftalen om Serviceniveauer ikke udgør en garanti.

### 1. Definitioner

- "Autoriseret Kontaktperson" betyder den person, som Kunden over for IBM har udpeget som autoriseret til at fremsende krav i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.
- "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 Servicen.
- "Krav" betyder et krav, som den Autoriserede Kontaktperson har sendt til IBM i henhold til vilkårene i denne aftale om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (en Kontraheret Måned).
- "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i Servicens 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.
- "Kunde" betyder en enhed, som abonnerer på Servicen direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Servicen.
- "Nedetid" betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af Servicen er standset, og hvor alle Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af Servicen, som de har de relevante tilladelser til at bruge. For at tydeliggøre udtrykket er der ikke tale om "Nedetid", hvis en bruger kan anvende en del af den Service, som brugeren har de relevante tilladelser til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor en Service ikke er tilgængelig som følge af:
  - Planlagt Systemnedetid.
  - Force majeure.
  - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
  - Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til Servicen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
  - Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Servicen.
  - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne.
- "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- "Force Majeure" betyder naturkatastrofer, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, foranstaltninger fra myndighedernes side, pålæg eller restriktioner, virus, DOS-angreb (denial of service) og anden ondsindet adfærd, svigt i opkoblingen til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende servicetilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol.
- "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af Servicen med det formål at vedligeholde Servicen.



- j. "Service" betyder de IBM SaaS-produkter, som denne aftale om Serviceniveauer gælder for, og som er anført på første side i aftalen om Serviceniveauer. Denne aftale om Serviceniveauer gælder hver enkelt Service separat og ikke i kombination.
- k. "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

## 2. Availability Credits

Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) for hver Hændelse hos den IBM-kundesupporthelpdesk, som tager sig af den relevante Service. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen, herunder hvornår Kunden første gang blev påvirket af Hændelsen, og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen, som det kræves ved en problemrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne problemrapporteringer skal være registreret inden for 24 timer, efter at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af Servicen.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Hændelser og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.

IBM måler internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. Til hver gyldigt Krav anvender IBM den højeste, relevante Availability Credit, som svarer til den samlede, kombinerede tilgængelighed i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse i samme Kontraherede Måned.

For så vidt angår pakkede Services, det vil sige individuelle Services, som pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede, månedlige pris for de pakkede Services, og ikke på basis af den månedlige abonnementsbetaling for hver enkelt Service. Kunden kan kun indsende Krav vedrørende én, individuel Service i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end én Service i en pakke i en Kontraheret Måned.

Hvis Kunden har købt Services som del af en aftale af typen ESSO (Enterprise Software and Services Option), SSSO (Software and Services Special Option) eller OIO (Open Infrastructure Offering), baseres Availability Credit på den RSVP-pris (Relationship Suggested Volume Price) for Servicen, der var offentliggjort på det pågældende tidspunkt, og som var gældende for den Kontraherede Måned, der er genstand for Kravet. Kunden er kvalificeret til en tredjedel (1/3) Availability Credit.

Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af 1/12 af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for Servicen.

IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.

De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveauer, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

## 3. Serviceniveauer – Servicetilgængelighed i en Kontraheret Måned

| Tilgængelighed i procent | Availability Credit<br>(% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet) |
|--------------------------|--|
| 99 % – 99,75 %           | 2 %  |
| 95 % – 98,99 %           | 5 %  |
| Under 95,0 %             | 10 %   |

"Tilgængelighed 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. Den brøk, der bliver resultatet, udtrykkes i procent.

Eksempel: 476 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

|   |   |
|---|---|
| 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage.<br>- 476 minutters Nedetid = 42.724 minutter | = 5 % Availability Credit for 98,9 %<br>Tilgængelighed i den Kontraherede Måned |
| 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage.  |   |

#### 4. Udeladelser

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

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-Kundes brugere af Servicen og krav fremsat af gæster og deltagere i Servicen.

Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, retningslinjer for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Servicen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.