



IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud

IBM Cognos TM1 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/>.

Bruksbetingelsene kommer i tillegg til 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. Hvis det oppstår motstrid mellom betingelsene i Generelle betingelser og disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud, gjelder disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran de Generelle betingelsene.

Kunden kan bruke IBM SaaS først når Kunden har akseptert Bruksbetingelsene. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS. Ved å klikke på en "Jeg aksepterer"-knapp etter at disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud er presentert for Kunden, aksepterer Kunden også de Generelle betingelsene.

HVIS DU AKSEPTERER BRUKSBETINGELSENE PÅ VEGNE AV KUNDEN, BEKREFTER OG GARANTERER DU AT DU HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL BRUKSBETINGELSENE. HVIS DU IKKE AKSEPTERER BRUKSBETINGELSENE ELLER IKKE HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL BRUKSBETINGELSENE, MÅ DU IKKE PÅ NOEN MÅTE BRUKE ELLER BENYTTE NOE AV FUNKSJONALITETEN SOM TILBYS I IBM SAAS.

Del 1 - IBM-betingelser

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet(er) for omkostninger:

- a. Autorisert bruker (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unike Autoriserte 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.
- b. Tilgang (Access) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Tilgang gir rett til å bruke IBM SaaS. Kunden må anskaffe en enkelt Tilgang-rettighet for å kunne bruke IBM SaaS i måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- c. 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 som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- d. 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

3.1 Betalingsbetingelser

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument. Betalingsbetingelsene for IBM SaaS-abonnementet er som følger:

- a. Hele beløpet på forskudd
- b. Månedlig (på etterskudd)
- c. Kvartalsvis (på forskudd)
- d. Årlig (på forskudd)

Valgt betalingsbetingelse er gyldig for perioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument. Beløpet som skal betales per fakturaperiode er basert på den årlige abonnementsprisen og antall fakturaperioder per år.

3.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

3.3 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS overskrider antall rettigheter som er oppgitt i et kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument, blir Kunden fakturert for overskridelsen i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i det aktuelle kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet.

4. Opprettelse av konto og tilgang

Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker beskytter ID og passord for sin konto og styrer hvem som får tilgang til en IBM SaaS-brukerkonto eller bruker IBM SaaS på vegne av Kunden.

5. Eksterne tjenester

Eksterne tjenester for IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud omfatter inntil 80 timer med veiledning og hjelp, inkludert hjelp til identifisering av et første eksempel på bruk av IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), veiledning i prosjektplanlegging og initiering av IBM CTM1oC-implementeringen, veiledning i utprøvde fremgangsmåter for å opprette IBM CTM1oC-rapporter, og veiledning i vedlikehold og administrasjon av IBM CTM1oC. Tjenestene anskaffes per Engasjement og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

6. Fornyelse av en Abonnementsperiode

6.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

Hvis Kundens kjøpsbevis (PoE) angir at abonnementsfornyelsen er automatisk, kan Kunden fornye Kundens Abonnementsperiode for IBM SaaS som utløper, gjennom en skriftlig autorisasjon (for eksempel et bestillingsskjema, bestillingsbrev eller en innkjøpsordre) før utløpsdatoen, i samsvar med betingelsene i Avtalen.

HVIS IBM IKKE MOTTAR EN SLIK AUTORISASJON INNEN UTLØPSDATOEN, BLIR ABONNEMENTSPERIODEN FOR IBM SaaS SOM UTLØPER, AUTOMATISK FORNYET FOR ETT ÅR ELLER SAMME VARIGHET SOM DEN OPPRINNELIGE ABONNEMENTSPERIODEN, MED MINDRE IBM FØR UTLØPSDATOEN MOTTAR, ENTEN DIREKTE FRA KUNDEN ELLER GJENNOM KUNDENS FORHANDLER (AVHENGIG AV HVA SOM ER AKTUELT), SKRIFTLIG VARSEL FRA KUNDEN SOM ANGIR AT KUNDEN IKKE ØNSKER Å FORNYE. ELLERS AKSEPTERER KUNDEN Å BETALE FORNYELSESPRISEN.

6.2 Fortløpende fakturering

Hvis Kundens kjøpsbevis (PoE) angir at abonnementsfornyelsen skjer ved at faktureringen fortsetter etter utløpet av Abonnementsperioden, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruk av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang til IBM SaaS blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

6.3 Kundens fornyelse nødvendig

Hvis Kundens kjøpsbevis (PoE) angir at abonnementet ikke fornyes, blir IBM SaaS-løsningen ikke fornyet ved slutten av den første Abonnementperioden. For å kunne fortsette å bruke IBM SaaS etter den første Abonnementperioden må Kunden anskaffe et nytt abonnement for IBM SaaS. Kunden bes kontakte en IBM-salgsrepresentant eller Kundens forhandler, avhengig av hva som er aktuelt, for å anskaffe et nytt IBM SaaS-abonnement.

7. Teknisk støtte

I Abonnementperioden gis det Teknisk støtte til IBM SaaS som beskrevet på nettstedet <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> eller en etterfølgende URL oppgitt av IBM. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

8. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

8.1 Basistilbud

Hver IBM SaaS-løsning omfatter en produksjonsforekomst, en ikke-produksjonsforekomst, en Performance Management Modeler, inntil 32 gigabyte (32 GB) med minne (RAM) og 200 GB med fellesmappeplass for TM1-databaselaget. Basistilbudet vertes i et multi-tenant-miljø med en administrert hypervisor.

8.2 "Single Tenant Premium"

Hvis IBM SaaS er betegnet som "Single Tenant Premium", omfatter IBM SaaS inntil 512 gigabyte (512 GB) med minne (RAM) for TM1-databaselaget og vertes i et single-tenant-miljø med administrert hypervisor og/eller en dedikert fysisk server.

8.3 Begrensning for "Non-Production"

Hvis IBM SaaS er betegnet som "Non-Production", kan IBM SaaS bare brukes som en del av Kundens aktiviteter som ikke er produksjonsaktiviteter, inkludert, men ikke begrenset til, testing, ytelsestilpasning, feildiagnose, ytelsestester (benchmarking), opprioritering, kvalitetssikring og/eller utvikling av internt brukte tillegg til eller utvidelser av IBM SaaS ved hjelp av publiserte programmeringsgrensesnitt.

8.4 Kumulative rettigheter

Autorisert bruker og Tilgang er ikke alternative rettigheter for bruk av IBM SaaS-løsningen. Kunden må anskaffe både en Tilgang-rettighet og et tilstrekkelig antall Autorisert bruker-rettigheter som dekker antall IBM SaaS-brukere som skal bruke IBM SaaS.

8.5 Ingen garanti for overholdelse

IBM SaaS kan hjelpe Kunden med å overholde Kundens forpliktelser, basert på lover, forskrifter, standarder og retningslinjer. Anvisninger, forslag til bruk eller veiledning fra IBM SaaS utgjør ikke juridiske, regnskapsmessige eller andre faglige råd, og Kunden anbefales å søke juridisk bistand eller annen eksperthjelp. Kunden er alene ansvarlig for å sørge for at Kunden og Kundens aktiviteter, applikasjoner og systemer er i samsvar med alle gjeldende lover, forskrifter, standarder og retningslinjer. Bruk av denne IBM SaaS-løsningen garanterer ikke overholdelse av lovgivning, forskrifter, standarder eller retningslinjer.

Kunden erkjenner videre at IBM SaaS er et verktøy som skal hjelpe Kunden, og ikke en erstatning for ferdigheter, vurderinger og erfaringer hos Kundens ledelse og personale i forbindelse med rådgivning overfor tredjeparter og forretningsmessige beslutninger vedrørende investeringer og risikostyring. Kunden er ansvarlig for resultatene som oppnås ved bruk av IBM SaaS.

8.6 Ingen høyrisikobruk for Microsoft-produkter

Kunden kan ikke bruke Microsoft-produkter i en applikasjon eller situasjon der en feil i Produktet eller Produktene kan føre til død, personskade eller alvorlig fysisk skade eller miljøskade ("Høyrisikobruk"). Eksempler på Høyrisikobruk omfatter, men er ikke begrenset til: luftfart eller andre former for persontransport, kjernekraftanlegg eller kjemiske anlegg, respiratorer, implanterbart medisinsk utstyr, motorkjøretøyer eller våpensystemer. Høyrisikobruk omfatter ikke bruk av Produkter til administrative formål, til lagring av konfigurasjonsdata, tekniske verktøy og/eller konfigureringsverktøy, eller andre applikasjoner som ikke har kontrollfunksjon, og der en feil ikke vil føre til død, personskade eller alvorlig fysisk skade eller miljøskade. Disse applikasjonene uten kontrollfunksjon kan kommunisere med applikasjoner som utfører kontroll, men kan ikke være direkte eller indirekte ansvarlige for kontrollfunksjonen.

8.7 Forbudt bruk

Kunden kan ikke bruke eller gi andre rett til å bruke IBM SaaS eller noen del av IBM SaaS, alene eller i kombinasjon med andre produkter, til støtte for noen av følgende Høyrisikoaktiviteter: design, konstruksjon, styring eller vedlikehold av kjernekraftverk, kollektivtrafikksystemer, flytrafikkkontrollsystemer, våpensystemer, eller flynavigerings- eller flykommunikasjonssystemer, eller enhver annen aktivitet der programfeil kan føre til en vesentlig trussel om død eller alvorlig personskaide.

8.8 Brukerroller

Uavhengig av andre bestemmelser i Avtalen gir IBM Cognos Performance Management User on Cloud ikke rett til å bruke følgende komponenter eller funksjoner 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-funksjoner for administrasjon
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow-funksjoner for administrasjon, unntatt gjennomgang og godkjenning av arbeidsflyter
- Funksjoner levert gjennom Remote Desktop Protocol

IBM Bruksbetingelser

Del 2 – Landavhengige betingelser

Følgende betingelser erstatter eller endrer betingelsene i Del 1 som det refereres til. Alle betingelser i Del 1 som ikke er omfattet av disse endringene, forblir uendret og fortsetter å gjelde. Denne Del 2 består av endringer til disse Bruksbetingelsene og er organisert som følger:

- Landavhengige endringer for Amerika;
- Landavhengige endringer for Asia, Australia og Oceania; og
- Landavhengige endringer for Europa, Midtøsten og Afrika

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR AMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DEN DOMINIKANSKE REPUBLIKK, 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, BRASIL, 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.

BRASIL

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.

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR ASIA, AUSTRALIA OG OCEANIA

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.

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR EUROPA, MIDT-ØSTEN, AFRIKA (EMEA)

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA OG DE FORENTE 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.

Vedlegg A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") er en samarbeidsbasert, skalerbar løsning for budsjettering, planlegging, analyse, lønnsomhetsvurdering, modellering, bruk av styringskort og rapportering. Disse applikasjonene støttes av Cognos TM1s patenterte, 64-bits, minneinterne OLAP-server (Online Analytical Processing), som leverer on-demand-analysefunksjoner for komplekse multidimensjonale data med sanntidsanalyse.

IBM SaaS omfatter en administrativ klient som gjør det mulig for administratorer å modellere og implementere løsninger for budsjettering, planlegging, analyse, lønnsomhetsvurdering, modellering, rapportering, og bruk av måleverdier og styringskort. IBM SaaS omfatter også et webgrensesnitt, en Excel-tilleggsmodul, en mobilapp og en distribuert klient for dataregistrering, tilgang til rapporter, nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) og måleverdier, samt utførelse av ad-hoc-analyse.

1. Katastrofehåndtering

Hvis det oppstår en katastrofe, der katastrofe betyr det samme som "Force Majeure", nemlig naturkatastrofer, terrorisme, arbeidsaksjoner, brann, flom, jordskjelv, opptøyer, krig, offentlige påbud, kjennelser eller restriksjoner, virus, tjenestenektangrep og andre skadelige aktiviteter, feil ved strømforsyning og nettverkstilknytning, eller andre årsaker til at IBM SaaS ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll, skal IBM gjenopprette Kundens tilgang til IBM SaaS som følger:

- Standard-alternativ – IBM skal fremskaffe maskinvare, programvare og nettverksinfrastruktur i IBMs datasenternetverk som gjør det mulig for Kunden å gjenoppta tilgangen til IBM SaaS i løpet av 14 dager.

Miljøet blir gjenopprettet ved hjelp av den nyeste sikkerhetskopien av Innhold slik det er beskrevet nedenfor, med maksimalt 24-timers tap av Innhold i det gjenopprettede datasettet for Innhold.

2. Sikkerhetskopiering av Innhold

IBM SaaS-løsningen omfatter sikkerhetskopiering av Innhold. Sikkerhetskopier lages daglig og kopieres til et sted utenfor det primære stedet i tilfelle det skulle oppstå en Force Majeure-hendelse der. Hver sjuende dag blir det laget en fullstendig databasesikkerhetskopi og hver påfølgende dag en sikkerhetskopi av nye og endrede data. IBM skal oppbevare daglige sikkerhetskopier for de siste 7 dager og fullstendige sikkerhetskopier for de siste 28 dager. Sikkerhetskopier er kryptert ved lagring i et platelagerbasert sikkerhetskopieringssystem og under overføringen til det eksterne stedet.

3. Forhold IBM kan være ansvarlig for i forbindelse med katastrofehåndtering og sikkerhetskopiering

Det kan oppstå forhold hvor mislighold fra IBMs side i oppfyllelsen av sine forpliktelser vedrørende tjenestene for katastrofehåndtering og sikkerhetskopiering som er beskrevet ovenfor, medfører at Kunden har krav på erstatning fra IBM. I ethvert slikt tilfelle, uansett ansvarsgrunnlag, der Kunden har krav på erstatning fra IBM, er IBMs erstatningsansvar for alle krav som har oppstått i forbindelse med IBMs manglende oppfyllelse av sine forpliktelser vedrørende tjenestene for katastrofehåndtering og sikkerhetskopiering, inkludert i ansvarsbeløpet som fremkommer i Avtalen. Skader på person, herunder død, og på fast eiendom eller løsøre som IBM er rettslig ansvarlig for, er ikke underlagt en øvre grense for erstatningsbeløp;

4. Forhold IBM ikke er ansvarlig for i forbindelse med katastrofehåndtering og sikkerhetskopiering

IBM og IBMs LEVERANDØRER ELLER UTVIKLERE AV KVALIFISERTE PRODUKTER ER UNDER INGEN OMSTENDIGHET ANSVARLIG FOR NOE AV FØLGENDE SELV OM DE ER UNDERRETTET OM MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER, TAP ELLER KRAV:

- a. SPESIELLE, TILFELDIGE, ELLER INDIREKTE SKADER ELLER AVLEDEDE ØKONOMISKE SKADER ELLER TAP; ELLER
- b. TAP AV FORTJENESTE, FORRETNINGSMULIGHETER, INNTEKTER, GOODWILL ELLER FORVENTEDE BESPARELSER.

Vedlegg B

Denne Servicenivåavtalen (SLA) gjelder for følgende IBM SaaS:

- 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 tilbyr sine Kunder denne Servicenivåavtalen under følgende betingelser. Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at denne Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

1. Definisjoner

- "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- "Avtalemåned" er hver enkelt fullstendige måned i avtaleperioden for Tjenesten målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- "Force Majeure" er naturkatastrofer, terrorisme, arbeidsaksjoner, brann, flom, jordskjelv, opptøyer, krig, offentlige påbud, kjennelser eller restriksjoner, virus, tjenestenektangrep og andre skadelige aktiviteter, feil ved strømforsyning og nettverkstilknytning, eller andre årsaker til at Tjenesten ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll.
- "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- "Krav" er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- "Kunde" er en enhet som abonnerer på Tjenesten direkte fra IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om Tjenesten.
- "Nedetid" er en periode der produksjonssystembehandlingen for Tjenesten har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av Tjenesten som de har tillatelse til å bruke. Det er ikke ansett som "Nedetid" hvis en bruker kan bruke et hvilket som helst aspekt av Tjenesten som vedkommende har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der Tjenesten ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
 - Planlagt systemnedetid.
 - Force Majeure.
 - Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, utstyr eller data.
 - Handlinger eller mangel på handlinger fra Kundens eller en tredjeparts side (inkludert at noen får tilgang til Tjenesten ved hjelp av Kundens passord eller utstyr).
 - Unnlatelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten.
 - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.
- "Tilgjengelighetskreditering" er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på Tjenesten.

- j. "Tjeneste" er IBM SaaS-løsningene som denne Servicenivåavtalen gjelder for, og som er angitt på første side av denne Servicenivåavtalen. Denne Servicenivåavtalen gjelder for hver enkelt Tjeneste individuelt, og ikke i kombinasjon.
- k. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle Tjenesten i samsvar med IBMs prosedyre for rapportering av forespørsler om støtte til problemer med alvorgrad 1. Kunden må oppgi all nødvendig detaljert informasjon om Hendelsen, inkludert tidspunktet da Kunden først ble påvirket av Hendelsen, og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorgrad 1. En slik problempost må være logget innen tjuetvå (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten.

Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden som Kravet gjelder.

Kundens Autoriserte kontaktperson må gi IBM alle detaljer vedrørende Kravet, inkludert, men ikke begrenset til, detaljerte beskrivelser av alle relevante Hendelser og Servicenivået Kunden hevder ikke er oppfylt.

IBM skal måle internt den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering som svarer til total samlet tilgjengelighet i løpet av hver Avtalemåned basert på tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.

For Pakkede Tjenester (enkelttjenester pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt Tjeneste. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned.

For Tjenester som er kjøpt som en del av en ESSO- (Enterprise Software and Services Option), SSSO- (Software and Services Special Option) eller OIO-relasjon (Open Infrastructure Offering), blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den publiserte RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for Tjenesten på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåneden som Kravet gjelder. Kunden er kvalifisert for en tredel (1/3) av Tilgjengelighetskrediteringen.

Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige 10 prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for Tjenesten.

IBM skal bruke rimelig skjønn ved vurderingen av Krav basert på informasjonen som er tilgjengelig i IBMs registreringer, og som skal gjelde hvis det er motstrid mellom dataene i IBMs og Kundens registreringer.

TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.

3. Servicenivåer - Tilgjengelighet av Tjeneste i løpet av en Avtalemåned

Prosentvis tilgjengelighet	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåneden som Kravet gjelder)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Mindre enn 95,0 %	10 %

"Prosentvis tilgjengelighet" beregnes på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned, med resultatbrøken uttrykt som en prosentdel.

Eksempel: 476 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 476 minutter Nedetid = 42.724 minutter	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 98,9 % Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned
43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	

4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, spørsmål og svar eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester og deltakere som bruker Tjenesten.

Hvis Kunden har misligholdt sine forpliktelser i henhold til Bruksbetingelsene, Retningslinjer for akseptabel bruk eller Kundens avtale om Tjenesten, inkludert uten begrensning mislighold av betalingsforpliktelser.