



IBM Användningsvillkor – Villkor för SaaS-specifika erbjudanden

IBM Cognos TM1 on Cloud

Användningsvillkoren ("Användningsvillkoren") består av dessa IBM Användningsvillkor – Villkor för SaaS-specifika erbjudanden ("Villkor för SaaS-specifika erbjudanden") och ett dokument med titeln IBM Användningsvillkor – Allmänna villkor ("Allmänna villkor") som finns tillgängliga på följande URL-adress: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Användningsvillkoren gäller utöver IBM International Passport Advantage-avtalet eller IBM International Passport Advantage Express-avtalet eller IBM International-avtalet för Valda IBM SaaS-erbjudanden ("Avtalet") och utgör tillsammans med Användningsvillkoren det fullständiga avtalet. Om det skulle uppstå en konflikt mellan Allmänna villkor och dessa Villkor för SaaS-specifika erbjudanden äger dessa Villkor för SaaS-specifika erbjudanden företräde framför de Allmänna villkoren.

Kunden får endast använda IBM SaaS efter att först ha accepterat Användningsvillkoren. Genom att beställa, skaffa åtkomst till eller använda IBM SaaS godkänner Kunden dessa Användningsvillkor. Genom att klicka på knappen för acceptering efter att ha sett dessa Villkor för SaaS-specifika erbjudanden accepterar Kunden även de Allmänna villkoren.

FÖR DET FALL ANVÄNDNINGSVILLKOREN ACCEPTERAS AV ANNAN FÖR KUNDENS RÄKNING, INTYGAR OCH GARANTERAR DU HÄRMEDE ATT DU HAR FULL OCH OINSKRÄNKT BEFOGENHET ATT FÖR KUNDENS RÄKNING INGÅ DESSA ANVÄNDNINGSVILLKOR. FÖR DET FALL DU INTE ACCEPTERAR ANVÄNDNINGSVILLKOREN ELLER INTE HAR FULL OCH OINSKRÄNKT BEFOGENHET ATT FÖR KUNDENS RÄKNING INGÅ ANVÄNDNINGSVILLKOREN FÅR DU INTE PÅ NÅGOT SÄTT ANVÄNDA, ELLER DELTA I, NÅGON AV DE FUNKTIONER SOM INGÅR I IBM SAAS.

Del 1 – IBMs villkor

1. IBM SaaS

Följande IBM SaaS-erbjudanden omfattas av dessa Villkor för SaaS-specifika erbjudanden:

- 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. Avgiftsparametrar

IBM SaaS säljs under följande avgiftsparametrar:

- a. Behörig användare är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas. Kunden måste ha separata, individuella licenser för varje unik Behörig användare som, direkt eller indirekt, har fått åtkomst till IBM SaaS (till exempel genom multiplexa program, enheter eller programservrar). Det måste finnas erforderliga licenser motsvarande antalet Behöriga användare som har åtkomst till IBM SaaS under den mätperiod som framgår av Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.
- b. Åtkomst är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas. En Åtkomst är en rättighet att använda IBM SaaS. Kunden måste skaffa en enkel licens för Åtkomst för att kunna använda IBM SaaS under den mätperiod som anges i Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.
- c. "Exemplar" är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas. Ett "Exemplar" är åtkomst till en specifik konfiguration av IBM SaaS. Erforderliga licenser måste anskaffas för varje "Exemplar" av IBM SaaS som görs tillgänglig för åtkomst och användning under den mätperiod som anges i Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.
- d. Engagemang är en måttenhet enligt vilken tjänsterna kan erhållas. Ett Engagemang består av professionella tjänster och/eller utbildningstjänster som är relaterade till IBM SaaS. Det måste finnas erforderliga licenser täckande varje Engagemang.

3. Avgifter och betalning

3.1 Faktureringsalternativ

Det belopp som skall betalas för IBM SaaS framgår av ett Transaktionsdokument. Faktureringsalternativen för IBM SaaS-prenumerationen är följande:

- a. hela beloppet för åtagande i förskott
- b. månadsvis (i efterhand)
- c. kvartalsvis (i förskott)
- d. årsvis (i förskott)

Det valda faktureringsalternativet gäller för den tidsperiod som framgår av ett Licensbevis eller Transaktionsdokument. Det fakturerbara beloppet per faktureringscykel baseras på den årliga prenumerationsavgiften och antalet faktureringscykler under ett år.

3.2 ”Delmånadsavgift”

”Delmånadsavgift” är en förbestämd daglig avgift som kommer att faktureras Kunden. ”Delmånadsavgift” beräknas på det återstående antalet dagar för månaden från och med det datum IBM meddelar Kunden att Kunden har åtkomst till IBM SaaS.

3.3 Avgifter för överskjutande användning

Om Kundens faktiska användning av IBM SaaS överskrider den licens som framgår av ett Licensbevis eller Transaktionsdokument kommer Kunden att faktureras för överanvändningen med en överanvändningstaxa som framgår av tillämpligt Licensbevis eller Transaktionsdokument.

4. Skapa konto och åtkomst

Kunden är ansvarig för att varje IBM SaaS-användare skyddar sitt ID och lösenord till kontot samt kontrollerar vem som har åtkomst till ett IBM SaaS-konto eller använder IBM SaaS för Kundens räkning.

5. Fjärrtjänster

Fjärrtjänsten IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud inkluderar upp till 80 timmar med handledning och assistans, inklusive hjälp med identifiering av ett initialt IBM Cognos TM1 on Cloud-användningsfall (CTM1oC), handledning för projektplanering och initiering av IBM CTM1oC-implementationen, handledning för beprövade metoder för att skapa IBM CTM1oC-rapporter och handledning för underhåll och administration av IBM CTM1oC. Tjänsterna köps per Engagemang och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

6. Förlängning av en Prenumeration

6.1 Automatisk förlängning av Prenumeration

Om det av Kundens Licensbevis framgår att prenumerationen förlängs automatiskt kan Kunden förlänga sin Prenumeration för IBM SaaS, genom ett skriftligt godkännande om förlängning (t.ex. orderformulär, orderbrev, inköpsorder) före förfalldagen, i enlighet med villkoren i Avtalet.

OM IBM PÅ FÖRFALLODAGEN INTE HAR MOTTAGIT ETT SÅDANT MEDDELANDE KOMMER PRENUMERATIONEN FÖR DEN BERÖRDA IBM SaaS ATT AUTOMATISKT FÖRLÄNGAS ANTINGEN I ETT ÅR ELLER MED EN PERIOD MOTSVARANDE DEN URSPRUNGLIGA AVTALSTIDEN. DETTA GÄLLER DOCK INTE OM IBM, FÖRE FÖRFALLODAGEN, FRÅN KUNDEN ELLER GENOM KUNDENS ÅTERFÖRSÄLJARE, ENLIGT VAD SOM ÄR TILLÄMPLIGT, HAR FÅTT ETT SKRIFTLIGT MEDDELANDE FRÅN KUNDEN OM ATT KUNDEN INTE VILL FÖRNYA PRENUMERATIONEN. I ANNAT FALL FÖRBINDER SIG KUNDEN ATT BETALA SÅDANA FÖRNYELSEAVGIFTER.

6.2 Löpande fakturering

Om det av Kundens Licensbevis framgår att Prenumerationen skall faktureras fortlöpande efter att Prenumerationen löpt ut kommer Kunden även fortsättningsvis att ha åtkomst till IBM SaaS och faktureras löpande för användningen av IBM SaaS. Kunden måste, nittio (90) dagar i förväg, skriftligen meddela IBM om sin begäran om att avsluta IBM SaaS och den fortlöpande faktureringen. Efter det att Kundens åtkomst till IBM SaaS har upphört kommer Kunden att faktureras för eventuella utestående åtkomstkostnader fram till och med den månad då upphörandet trädde i kraft.

6.3 Krav på begäran om förlängning från Kunden

Om det av Kundens Licensbevis framgår att förlängningen av prenumerationen är tidsbegränsad kommer IBM SaaS-erbjudandet inte att förlängas när den initiala Prenumerationen har löpt ut. För att Kunden skall kunna fortsätta att använda IBM SaaS efter utgången av den initiala Prenumerationen måste Kunden skaffa en ny prenumeration för IBM SaaS. Vänligen kontakta en IBM-representant eller Kundens återförsäljare för att erhålla en ny IBM SaaS-prenumeration.

7. Teknisk support

Under Prenumerationen tillhandahålls teknisk support för IBM SaaS enligt de villkor som finns tillgängliga på <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> eller på en URL-adress som tillhandahålls av IBM vid en senare tidpunkt. Teknisk support är en del av IBM SaaS och finns inte tillgänglig som ett separat erbjudande.

8. Ytterligare villkor för IBM SaaS-erbjudandet

8.1 Baserbjudande

Varje IBM SaaS omfattar ett produktionsexemplar, ett icke-produktionsexemplar, modellfunktion för verksamhetsstyrning, upp till trettiofyra gigabyte (32 GB) minne (RAM) och 200 GB delat mapputrymme för TM1-databasnivån. Baserbjudandet värdhanteras i en miljö med flera anslutningsmöjligheter och värdhanterad övervakning.

8.2 Single Tenant Premium

Om IBM SaaS betecknas som "Single Tenant Premium" inkluderar IBM SaaS upp till femhundra två gigabyte (512 GB) minne (RAM) för TM1-databasnivån och värdhanteras i en miljö med en enda anslutningsmiljö och värdhanterad övervakning och/eller en dedikerad fysisk server.

8.3 Icke-produktionsbegränsning

Om IBM SaaS har angetts som "Icke-produktion" kan IBM SaaS endast användas som en del av Kundens icke-produktiva aktiviteter, inbegripet men inte begränsat till, testning, prestandajustering, felsökning, benchmarktestning, mellanlagring, kvalitetskontroll och/eller utveckling av internt använda tillägg till eller utökningar av IBM SaaS med hjälp av publicerade APIer.

8.4 Kumulativa licenser

Behörig användare och åtkomst är inte utbytbara metoder för rätt till användning av IBM SaaS-erbjudandet. Kunden måste anskaffa en Åtkomst-licens samt erforderliga licenser för Behörig användare för att täcka IBM SaaS-användare för IBM SaaS.

8.5 Ingen garanti om efterlevnad

Kunden kan använda IBM SaaS som hjälp att uppfylla efterlevnadskrav, som grundade sig på lagar, förordningar, standarder eller praxis. Eventuella anvisningar, användningsförslag eller riktlinjer som tillhandahålls genom IBM SaaS utgör ingen rättslig, redovisningsmässig eller annan professionell rådgivning, och Kunden uppmanas att inhämta egna juridiska eller expertmässiga råd. Kunden är ensam ansvarig för att säkerställa att Kunden och Kundens aktiviteter, tillämpningar och system är förenliga med alla tillämpliga lagar, förordningar, standarder och praxis. Användningen av IBM SaaS innebär inte garanti för efterlevnad av lagar, förordningar, standarder eller praxis.

Kunden är vidare medveten om att IBM SaaS är ett verktyg för assistans till Kunden och inte utgör ersättning för kompetens, omdöme och erfarenhet hos Kundens ledning och anställda när det gäller att ge råd åt tredje part, att göra investeringar och fatta andra beslut kring affärsverksamhet och riskhantering. Kunden är ansvarig för resultatet av användningen av IBM SaaS.

8.6 Microsoft Ingen högriskanvändning

Kunden får inte använda Microsoft-produkter i någon applikation eller situation där ett fel på Produkterna kan leda till dödsfall eller allvarlig kroppsskada för någon person, eller till allvarlig fysisk eller miljömässig skada ("Högriskanvändning"). Exempel på Högriskanvändning inkluderar, men är inte begränsat till: flyg eller annan masstransport av människor, kärnkraftsanläggningar eller kemiska anläggningar, livsuppehållande system, implanterbar medicinsk utrustning, motorfordon eller vapensystem. Högriskanvändning omfattar inte utnyttjande av Produkter för administrativa ändamål, lagring av konfigurationsdata, ingenjörsvärktug och/eller konfigurationsverktyg eller andra tillämpningar som inte omfattar styrning och där ett fel inte leder till döden, personskada eller allvarlig fysisk eller miljömässig

skada. Sådana icke-styrande tillämpningar kan kommunicera med tillämpningar som utför styrningen men får inte vara direkt eller indirekt ansvariga för styrfunktionen.

8.7 Förbjuden användning

Kunden får inte använda, eller ge andra rätt att använda, IBM SaaS eller någon del av IBM SaaS, ensamt eller i kombination med andra produkter eller tjänster, för någon av följande Högrisksaktiviteter: utformning, kontroll eller underhåll av kärnkraftsanläggningar, kollektivtrafiksystem, flygledningssystem, vapensystem eller flygnavigering eller kommunikation, eller eventuella andra aktiviteter där programfel skulle kunna leda till stor risk för dödsfall eller allvarliga personskador.

8.8 Användarroller

Oavsett eventuella bestämmelser i Avtalet har IBM Cognos Performance Management User on Cloud-användare inte rätt att använda någon av följande funktioner eller komponenter 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-applikationer för administrationsfunktioner
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow för administrationsfunktioner, med undantag för granskning och godkännande av arbetsflöden
- Funktionalitet som tillhandahålls via fjärrdatorprotokoll

IBM Användningsvillkor

Del 2 – Landsspecifika villkor

Följande villkor ersätter eller ändrar de villkor som hänvisas till i del 1. Alla villkor i del 1 som inte förändras genom dessa ändringar gäller oförändrade. Denna del 2, består av ändringar av Användningsvillkoren och ordnas enligt följande:

- ändringar i villkor för länder i Nord- och Sydamerika
- ändringar i villkor för länder i östra Asien, Sydostasien samt Oceanien, och
- ändringar i villkor för länder i Europa, Mellanöstern och Afrika.

ÄNDRINGAR I VILLKOR FÖR LÄNDER I NORD- OCH SYDAMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANSKA REPUBLIKEN, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA OCH 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, COLOMBIA, ECUADOR, MEXIKO, 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.

ÄNDRINGAR I VILLKOR FÖR LÄNDER I ÖSTRA ASIEN, SYDOSTASIEN SAMT OCEANIEN

BANGLADESH, BHUTAN OCH 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.

**ÄNDRINGAR FÖR LÄNDER I EUROPA, MELLANÖSTERN OCH AFRIKA (EMEA)
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDIARABIEN OCH FÖRENADE ARABEMIRATEN**

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.

Bilaga A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") är en lösning för samarbete, koncernomfattande budgetering, planering, analys, lönsamhet, modellering, styrkort och rapportering. Dessa applikationer stöds av Cognos TM1-server, som är en patenterad 64-bitars OLAP-server (in-memory online analytical processing) och som tillhandahåller on demand-analys av komplexa flerdimensionella data med realtidsanalyser.

IBM SaaS omfattar en administrativ klient som möjliggör för administratörer att modellera och driftsätta lösningar för budgetering, planering, analys, lönsamhet, modellering rapportering, mätningar och styrkort. Där ingår även ett webbgränssnitt, Excel plugin-program, mobilapp och distribuerad klient för datainmatning, åtkomst till rapporter, nyckeltal och mätvärden samt adhoc-analys.

1. Katastrofåterställning

Om ett katastroftillstånd skulle uppstå, där katastrof definieras som "Force majeure", som avser oförutsedda händelser som terrorism, arbetsmarknadskonflikt, brand, översvämning, jordbävning, upplopp, krig, ingripanden, order eller restriktioner från myndigheter, virus, DoS-attacker och andra skadliga handlingar, fel på utrustning och anslutningar eller andra orsaker till bristande tillgänglighet för IBM SaaS som ligger utanför IBMs kontroll, kommer IBM att återställa Kundens åtkomst till IBM SaaS enligt följande:

- Standardalternativ – IBM tillhandahåller maskinvara, programvara och nätverksinfrastruktur i IBMs datacenternätverk som gör att Kunden kan återuppta åtkomsten till IBM SaaS inom 14 dagar.

Miljön återställs med hjälp av den senaste säkerhetskopian av Innehåll, enligt vad som beskrivs nedan, med högst 24 timmars förlust av Innehåll i den återställda datauppsättningen av Innehållet.

2. Säkerhetskopiering av Innehåll

IBM SaaS-erbjudandet omfattar säkerhetskopiering av Innehåll. Säkerhetskopior tas dagligen och kopieras till en extern plats i händelse av en Force majeure-situation på den primära platsen. Var 7:e dag tas en fullständig databassäkerhetskopiering och varje efterföljande dag tas en säkerhetskopia för skillnadsjämförelse. IBM behåller de senaste 7 dagarnas jämförande säkerhetskopior och de senaste 28 dagarnas fullständiga säkerhetskopior. Säkerhetskopior krypteras vid inaktivitet i ett diskbaserat säkerhetskopieringssystem och under överföring till den externa platsen.

3. Åtaganden som IBM kan bli ansvarig för avseende Tjänster för katastrofåterställning och Säkerhetskopiering

Situationer kan uppkomma där Kunden till följd av brist från IBMs sida vid utförandet av Tjänsterna Katastrofåterställning och Säkerhetskopiering som fastställs ovan, har rätt till skadestånd från IBM. Oavsett grunden för Kundens skadeståndsanspråk från IBM (väsentligt avtalsbrott, vårdslöshet m.m.), skall IBMs sammanlagda skyldighet för alla anspråk som uppkommer av, eller är relaterade till, IBMs Tjänster för Katastrofåterställning och Säkerhetskopiering av Innehåll inkluderas i det belopp som fastställs i Avtalet. Ersättning för personskada (inbegripet dödsfall) eller skada på lösöre eller fast egendom för vilken IBM enligt lag är skadeståndsskyldigt är ej föremål för begränsning vad avser skadeståndsbeloppet.

4. Åtaganden som IBM inte ansvarar för avseende Tjänster för katastrofåterställning och Säkerhetskopieringstjänster

IBM, DESS PROGRAMUTVECKLARE ELLER LEVERANTÖRER AV KVALIFICERADE PRODUKTER ÄR UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER ANSVARIGA FÖR NÅGOT AV FÖLJANDE, ÄVEN OM DE HAR INFORMERATS OM MÖJLIGHETEN ATT SÅDANA SKADOR SKULLE KUNNA UPPKOMMA:

- a. EKONOMISKA FÖLJDSKADOR ELLER ANDRA INDIREKTA SKADOR AV NÅGOT SLAG, ELLER
- b. UTEBLIVEN VINST, UTEBLIVNA AFFÄRSMÖJLIGHETER, INTÄKTER, GOODWILL ELLER FÖRVÄNTADE BESPARINGAR.

Bilaga B

Detta Tjänstenivåavtal gäller följande 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 tillhandahåller detta Tjänstenivåavtal till sina Kunder enligt följande villkor. Den version av Tjänstenivåavtalet som gäller är den som är aktuell vid inledningen eller förnyelsen av villkoren för Kundens prenumeration. Kunden är införstådd med att detta Tjänstenivåavtal inte utgör någon garanti för Kunden.

1. Definitioner

- "Behörig kontaktperson" avser den person som Kunden har angett till IBM att vara behörig att lämna in Anspråk enligt detta Tjänstenivåavtal.
- "Tillgänglighetskredit" avser den compensation som IBM tillhandahåller för ett giltigt Anspråk. Tillgänglighetskrediten utgörs av en kredit eller rabatt på framtida fakturor för prenumerationsavgifter för Tjänsten.
- "Anspråk" avser ett anspråk som lämnas in av Kundens Behöriga kontaktperson till IBM enligt detta Tjänstenivåavtal om att en Tjänstenivå inte har uppnåtts under en Avtalad månad.
- "Avtalad månad" avser varje hel månad under Tjänstens giltighetstid mätt från 00:00 EST den första dagen i den månaden till 23:59 EST den sista dagen i den månaden.
- "Kund" avser en enhet som prenumererar på Tjänsten direkt från IBM och som inte har brutit i väsentliga skyldigheter, inklusive betalningsskyldigheter, under sitt avtal med IBM för Tjänsten.
- "Stilleståndstid" avser en tidsperiod när produktionssystemets bearbetning av Tjänsterna har stoppats och alla Kundens användare är oförmögna att använda alla aspekter av den Tjänst som de har relevanta tillstånd för. Som ett förtydligande är det ingen "Stilleståndstid" om någon användare kan använda någon aspekt av den Tjänst som de har tillämplig behörighet för. Stilleståndstid inkluderar inte den tidsperiod då Tjänsten inte är tillgänglig på grund av:
 - planerat stillestånd i systemet
 - force majeure
 - problem med Kundens eller tredje parts program, utrustning eller data
 - handlingar eller underlåtenhet från Kundens eller tredje parts sida (inklusive att någon får åtkomst till Tjänsten med hjälp av Kundens lösenord eller utrustning)
 - underlåtenhet att använda de systemkonfigurationer eller plattformar som krävs för åtkomst till Tjänsten
 - att IBM följer design, specifikationer eller instruktioner som har tillhandahållits av Kunden eller en tredje part för Kundens räkning
- "Händelse" avser en omständighet eller serie av omständigheter som tillsammans leder till att en Tjänstenivå inte kan uppnås.
- "Force majeure" avser oförutsedda händelser som terrorism, arbetsmarknadskonflikt, brand, översvämning, jordbävning, upplopp, krig, ingripanden, order eller restriktioner från myndigheter, virus, DoS-attacker (Denial-of-Service) och andra skadliga handlingar, fel på utrustning och anslutningar eller andra orsaker till bristande tillgänglighet för Tjänsten som ligger utanför IBMs kontroll.
- "Planerat stillestånd i systemet" avser ett schemalagt avbrott i Tjänsten för tjänsteunderhållsändamål.

- j. "Tjänst" avser de IBM SaaS-erbjudanden för vilket Tjänstenivåavtalet gäller. Se första sidan av detta Tjänstenivåavtal. Detta Tjänstenivåavtal gäller varje enskild Tjänst och inte i kombination.
- k. "Tjänstenivå" avser den standard som fastställs nedan och enligt vilken IBM mäter nivån på den tjänst som tillhandahålls enligt detta Tjänstenivåavtal.

2. Tillgänglighetskredit

En förutsättning för att vara berättigad att lämna in ett Anspråk är att Kunden har loggat en supportproblemrapport för varje Händelse hos help desk på IBMs kundsupport för den tillämpliga Tjänsten, i enlighet med IBMs rutiner för rapportering av supportproblem med allvarlighetsgrad 1 (Severity 1). Kunden måste tillhandahålla all nödvändig detaljerad information om Händelsen, inbegripet tidpunkten för när Kunden först påverkades av Händelsen, och i skälig utsträckning hjälpa IBM med felsökning och lösning av Händelsen i den utsträckning det krävs för supportproblemrapporter av allvarlighetsgrad 1 (Severity 1). Problemrapporterna måste loggas inom tjugofyra (24) timmar efter det att Kunden först blev medveten om att Händelsen hade påverkat användningen av Tjänsten.

Kundens Behöriga kontaktperson måste lämna in Kundens Anspråk på Tillgänglighetskredit senast tre (3) arbetsdagar efter slutet på den Avtalade månad som Anspråket gäller.

Kundens Behöriga kontaktperson måste tillhandahålla IBM alla rimliga detaljer avseende Anspråket, inklusive men inte begränsat till detaljerade beskrivningar av alla relevanta Händelser och den Tjänstenivå som anses inte ha blivit uppnådd.

IBM mäter internt den totala kombinerade Stilleståndstiden under varje Avtalad månad.

Tillgänglighetskrediten skall baseras på varaktigheten för den Stilleståndstid som mäts från den tidpunkt Kunden rapporterade att Kunden första gången påverkades av Stilleståndstiden. För varje giltigt Anspråk tillämpar IBM högsta tillämpliga Tillgänglighetskredit baserat på den uppnådda Tjänstenivån under varje Avtalad månad, baserat på tabellen nedan. IBM ansvarar inte för flertaliga Tillgänglighetskrediter för samma Händelse under samma Avtalade månad.

För Pakettjänster (enskilda Tjänster som paketeras och säljs tillsammans till en enda kombinerat pris) beräknas Tillgänglighetskrediten på det enstaka kombinerade månadspriset för Pakettjänsten och inte månadsavgiften för prenumerationen för varje enskild Tjänst. Kunden får endast lämna in Anspråk relaterat till en enskild Tjänst i ett paket under en viss Avtalad månad, och IBM ansvarar inte för Tillgänglighetskrediter för mer än en Tjänst i ett paket under en viss Avtalad månad.

För Tjänster som har köpts som en del av Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) eller Open Infrastructure Offering (OIO) kommer Tillgänglighetskrediten att baseras på det vid tillfället gällande RSVP-priset (Relationship Suggested Volume Price) för den Tjänst som gäller för den Avtalade månad som Anspråket gäller. Kunden har rätt till en tredjedel (1/3) av Tillgänglighetskrediten.

Den totala Tillgänglighetskrediten som beviljas i fråga om en viss Avtalad månad skall inte, under några omständigheter, överstiga 10 procent (10 %) av en tolfedel (1/12) av den årliga avgift som Kunden betalar IBM för Tjänsten.

IBM använder skäligt omdöme till att validera Anspråk baserat på den information som finns tillgänglig i IBMs register, vilka kommer att gälla om data i Kundens register skulle strida mot dessa.

DEN TILLGÄNGLIGHETSKREDIT SOM TILLHANDAHÅLLS KUNDEN I ENLIGHET MED DETTA TJÄNSTENIVÅAVTAL ÄR KUNDENS ENDA OCH UTESLUTANDE KOMPENSATION I FRÅGA OM ANSPRÅK.

3. Tjänstenivåer – Tjänstetillgänglighet under en Avtalad månad

Procentsats för tillgänglighet	Tillgänglighetskredit (% av månadsavgift för prenumeration för den Avtalade månad som Anspråket gäller)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Mindre än 95,0 %	10 %

”Procentsatsen för tillgänglighet” beräknas som: (a) det totala antalet minuter under en Avtalad månad, minus (b) det totala antalet minuter av Stilleståndstid under en Avtalad månad, delat med (c) det totala antalet minuter under en Avtalad månad, med resultatet uttryckt som ett procenttal.

Exempel: 476 minuter total Stilleståndstid under en Avtalad månad

43 200 minuter totalt under en 30 dagars Avtalad månad - 476 minuters Stilleståndstid = 42 724 minuter	= 5 % Tillgänglighetskredit för 98,9 % Tillgänglighet under en Avtalad månad
43 200 minuter totalt under en 30 dagars Avtalad månad	

4. Undantag

Detta Tjänstenivåavtal är endast tillgängligt för IBMs Kunder. Detta Tjänstenivåavtal omfattar inte följande:

- beta- och utvärderingstjänster
- icke-produktionsmiljöer, inklusive men inte begränsat till testning, nödåterställning, kvalitetssäkring eller utveckling.
- Anspråk som lämnas in av IBMs Kunds användare, gäster och deltagare i fråga om Tjänsten.

om Kunden har brutit mot väsentliga skyldigheter enligt Användningsvillkoren, Regler om Acceptabel användning eller Kundens avtal för Tjänsten, inklusive utan begränsning brott mot betalningsskyldigheter.