

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/>.

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 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. 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.
- c. 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 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.

3.2 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. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved følgende beskrivelser:

6.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

6.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

6.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

7. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden gis det Teknisk støtte til IBM SaaS som beskrevet på nettstedet http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 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, inntil 64 gigabyte (64 GB) med minne (RAM) for TM1-databaselaget, og 200 GB med fellesmappeplass. Basistilbudet vertes i et multi-tenant-miljø med en administrert hypervisor.

8.2 "Single Tenant Premium"

Hvis IBM SaaS er betegnet som "Single Tenant", omfatter IBM SaaS inntil 512 gigabyte (512 GB) med minne (RAM) for TM1-databaselaget, 500 gigabyte (500 GB) med fellesmappeplass, og databaselaget 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 Minimumskrav

Kunden må som et minimum ha en (1) rettighet til IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud og en (1) rettighet til IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

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, flytrafikkontrollsystemer, våpensystemer, eller flynavigerings- eller flykommunikasjonssystemer, eller enhver annen aktivitet der programfeil kan føre til en vesentlig trussel om død eller alvorlig personskade.

8.8 Brukerroller

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud gjør det mulig å opprette, endre og/eller slette TM1-databaseobjekter, administrere sikkerhet (brukere/grupper/rettigheter), utføre prosesser og planlegge jobber, få tilgang til serverytelsesinformasjon (styringsparameterkuber og serverlogger), opprette og administrere arbeidsflyt, samt lese data fra og skrive data til en IBM Cognos TM1-server der IBM SaaS er implementert.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud gir rett til å lese data fra og skrive data til en IBM Cognos TM1-server der IBM SaaS er implementert.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud gir 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 for opprettelse av prosesser
- 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

8.9 Aktiveringsprogramvare

Denne IBM SaaS-løsningen inneholder IBM Cognos Analysis for Excel som aktiveringsprogramvare og kan omfatte annen aktiveringsprogramvare. Kunden kan bruke aktiveringsprogramvaren kun i tilknytning til Kundens bruk av IBM SaaS i Abonnementsperioden. I den utstrekning aktiveringsprogramvaren inneholder eksempelkode, har Kunden i tillegg rett til å opprette avledede arbeider fra eksempelkoden samt bruke arbeidene i overensstemmelse med denne tildelingen. Aktiveringsprogramvaren leveres i henhold til servicenivåforpliktelsene, hvis det finnes slike, som en komponent av IBM SaaS, og er underlagt den eller de aktuelle lisensavtalene.

8.10 "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

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 en 64-bits, minneintern 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 som gjør det mulig for sluttbrukere å bidra med, gjennomgå og godkjenne planer, få tilgang til rapporter, kvantifiserbare og målbare indikatorer (KPI) og styringsparametere, samt utføre ad-hoc-analyse, og gjør det mulig for administratorer å overvåke IBM Cognos TM1-aktivitet, en Excel-plugin som gjør det mulig for sluttbrukere å utforske, oppdage, rapportere og analysere IBM Cognos TM1-data i Microsoft Excel, en mobilapp som gjør det mulig for sluttbrukere å bidra med, gjennomgå og godkjenne planer på en Apple iPad, samt en distribuert klient som gjør det mulig for sluttbrukere å registrere data, få tilgang til rapporter, kvantifiserbare og målbare indikatorer (KPI) og styringsparametere, samt utføre ad-hoc-analyse.

Denne IBM SaaS-løsningen omfatter en (1) produksjonsforekomst, en (1) ikke-produksjonsforekomst, inntil 64 gigabyte (64 GB) med minne (RAM) for TM1-databaselaget, og 200 gigabyte (200 GB) med fellesmappeplass.

Denne IBM SaaS-løsningen vertes i et multi-tenant-miljø med en administrert hypervisor.

1. Katastrofehendtering

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 kun for fellesmappeplassen. Sikkerhetskopier tas daglig og replikeres til en annen database i et eget datasenter, i tilfelle det skulle oppstå en Force Majeure-hendelse på det primære installasjonsstedet. IBM oppbevarer de siste 7 daglige sikkerhetskopiene og i tillegg 2 ukentlige sikkerhetskopier. Sikkerhetskopier er kryptert ved lagring i et plattelagerbasert sikkerhetskopieringssystem og under overføring. Betegnelsene "dager" og "daglig" viser til kalenderdager.

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

Det kan oppstå forhold hvor mislighold fra IBMs side i oppfyllelsen av sine forpliktelser vedrørende tjenestene for katastrofehendtering 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 katastrofehendtering 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 katastrofehandtering 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 Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant 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.
- "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.
- "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.
- "Avtalemåned" er hver enkelt hele 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.
- "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).
 - Unnlattelse 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.
- "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- "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.
- "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.

- 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 tjuefire (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

Oppnådd Servicenivå i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåneden som Kravet gjelder)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Mindre enn 95,0 %	10 %

"Oppnådd Servicenivå" beregnes prosentvis 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 % Oppnådd Servicenivå
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.