

IBM Performance Management

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/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS.

Disse Vilkår for brug er reguleret af 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 udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

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

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af følgende måling, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. Gennemsnitligt antal Administrerede Virtuelle Servere (Average Managed Virtual Server) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En server er en fysisk computer, der består af databehandlingsenheder, hukommelse og input/output-funktioner, og som på anmodning udfører procedurer, kommandoer eller applikationer for en eller flere brugere eller client-enheder. Hvis der benyttes rack-enheder, blade-enheder eller andet, lignende udstyr, betragtes hver enkelt, fysiske enhed (f.eks. et blade-modul eller en rack-monteret enhed), som har de nødvendige komponenter, som en separat server. En Virtuel Server er enten en virtuel computer, som er resultatet af en partitionering af de tilgængelige ressourcer på en fysisk server, eller en ikke-partitioneret, fysisk server. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Gennemsnitligt antal Administrerede Virtuelle Servere til at kunne dække det gennemsnitlige antal virtuelle servere, som

administreres af IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvist, og som Kunden skal betale. 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.

3.2 Betaling for merforbrug

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

4. Oprettelse af konto og adgang

Når brugere af IBM SaaS foretager registrering for at få en konto (kaldet Konto), kan brugeren af IBM SaaS eventuelt få en Konto-id og et kodeord af IBM. Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS administrerer sine kontooplysninger og sørger for, at de er opdateret. Kunden kan når som helst anmode om, at personoplysninger, som er opgivet i forbindelse med registreringen for at få oprettet en Konto eller for at kunne bruge IBM SaaS-produkterne, ændres i eller fjernes fra Kontooplysningerne, og personoplysningerne vil herefter blive ændret eller fjernet. En fjernelse kan dog forhindre adgang til IBM SaaS.

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

5. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

K Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. En af følgende er angivet:

5.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

5.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, 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 med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

5.3 Kunden skal foretage fornyelse

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

6. Teknisk support

I abonnementsperioden er der inkluderet teknisk support til IBM SaaS.

Der er åbent for support via e-mail og SaaS-supportportalen som følger:

8.00 – 20.00 Eastern Standard Time-zone, USA, mandag – fredag (ekskl. helligdage)

Supporthotline: 1-855-221-1166 i USA

E-mail:support@ibmserviceengage.com

Support i forbindelse med systemnedbrud uden for åbningstid

Support i forbindelse med systemnedbrud uden for åbningstid gælder kun for problemer med klassificeringskode 1 på arbejdsdage, i weekender og helligdage.

Vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support. Oplysningerne gælder IBM SaaS, medmindre andet er angivet i dette afsnit.

Problemmklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Reaktionstider
1	Central forretningsfunktion/serviceydelse er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfacilitet eller -funktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 timer i arbejdstiden	Mandag - fredag i arbejdstiden
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 timer i arbejdstiden	Mandag - fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag - fredag i arbejdstiden

7. Tillægsvilkår for IBM SaaS

7.1 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookie

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM - som del af den normale drift og support af IBM SaaS - via sporing eller andre teknologier indsamler personlige informationer fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personlige oplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personlige oplysninger.

7.3 Begrænsninger i forbindelse med Step up

For IBM SaaS-produkter af typen "Step-up for existing Customers" (kaldet Step-up SaaS) gælder det, at Kunden tidligere skal have anskaffet en relevant licens til det tilhørende IBM-program, som indgår i navnet på Step-up SaaS-produktet. Kunder, som køber IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers, skal have licensrettigheder til det tilhørende IBM-program IBM Tivoli

Monitoring. Kundens rettigheder til Step-up SaaS kan ikke overstige de rettigheder, Kunden har til det tilhørende IBM-program.

Ved anskaffelse af Step-up SaaS må Kunden ikke bruge de samme licensrettigheder til et tilhørende IBM-program i sit lokale, installerede miljø som til Step-up SaaS. Hvis Kunden for eksempel har rettigheder til det tilhørende IBM-program til 23 Administrerede Virtuelle Servere og vælger at købe 10 brugsrettigheder til Step-up SaaS til Administrerede Virtuelle Servere, kan Kunden overvåge 10 Step-up SaaS Gennemsnitligt Administrerede Virtuelle Servere fra IBM SaaS-miljøet og 13 Administrerede Virtuelle Servere fra den software, der er installeret hos Kunden.

Step-up SaaS inkluderer ikke Abonnement og Support til det tilknyttede IBM-program. Kunden erklærer, at Kunden har anskaffet de relevante (1) licensrettigheder og (2) Abonnement og Support til det eller de tilhørende IBM-programmer. I Abonnementsperioden på Step-up SaaS skal Kunden opretholde en aktuel Abonnement og Support til de IBM-programrettigheder, som anvendes i forbindelse med Step-up SaaS-rettighederne. Hvis Kundens licens til brug af det eller de tilhørende IBM-programmer eller Kundens Abonnement og Support til det eller de tilhørende IBM-programmer ophører, ophører Kundens ret til at benytte Step-Up SaaS også.

7.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokalitet ved bestilling af IBM SaaS, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

Tillæg A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) tilbyder overvågning af slutbrugeroplevelser og ressourcer med det formål at advare brugere om problemer med applikationer og hjælpe brugerne med at løse problemerne hurtigt og effektivt.

Entry-brugere har følgende faciliteter til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, f.eks. relaterede hændelser og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Tillader brugere at identificere en reel slutbrugeroplevelse med applikationen med svartid opdelt på komponenter.
- Tillader brugere at få vist centrale sundhedsmetrikker for alle overvågede ressourcer.
- Tillader brugere at oprette og ændre tærskelværdier, så brugerne visuelt kan identificere og modtage advarsler.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) stiller detaljerede fejlfindingsoplysninger til rådighed. Oplysningerne gør det muligt at finde årsagen til problemer med en applikations ydeevne. På den måde kan eventuelle problemer løses hurtigt.

Diagnostics-brugere har følgende faciliteter til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, f.eks. relaterede hændelser og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Tillader brugere at få vist centrale sundhedsmetrikker for applikationsserverne.
- Specificerer ydeevnen helt ned på kodeniveau og inkluderer centrale oplysninger til brug i fejlfindingen, f.eks. kontekstdata og staksporinger.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) tilbyder slutbrugeroplevelser, transaktionssporing og ressourceovervågning med det formål at advare brugere om problemer med applikationer og hjælpe brugerne med at løse problemerne hurtigt og effektivt.

Brugere har følgende faciliteter til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, f.eks. relaterede hændelser og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Med funktionen til transaktionssporing kan brugerne identificere flaskehalse i applikationsydeevnen på alle overvågede browsere, webservere og applikationsservere.
- Tillader brugere at identificere en reel slutbrugeroplevelse med applikationen, med svartider, som de opleves af brugere af understøttede mobil- og computerbrowsere, opdelt på komponenter.
- Tillader brugere at få vist centrale sundhedsmetrikker for alle overvågede ressourcer.
- Tillader brugere at oprette og ændre tærskelværdier, så brugerne visuelt kan identificere og modtage advarsler.

- Understøtter automatisk generering af serviceanmodninger om løsning af et problem med IBM SmartCloud Control Desk, baseret på IBM Application Performance Management-advarsler (SaaS).
- Understøtter integrering af IBM Application Performance Management-hændelser (SaaS) i IBM Tivoli Netcool OMNibus.

Tillæg B

IBM tilbyder følgende serviceniveauaftale om tilgængelighed for IBM SaaS, som finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttræden eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at aftalen om Serviceniveauer ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. "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.
- b. "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.
- c. "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- d. "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.
- e. "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).
- f. "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 Serviceydelsen.
- g. "Kunde" betyder en enhed, som abonnerer på Serviceydelsen direkte hos IBM, som har ret til at bruge Serviceydelsen på tidspunktet for fremsendelse af et Krav, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Serviceydelsen.
- h. "Nedetid" betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af Serviceydelsen er standset, og hvor alle Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af Serviceydelsen, 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 Serviceydelse, 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 Serviceydelsen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
 - Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Serviceydelsen.
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne.
- i. "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af Serviceydelsen med det formål at vedligeholde Serviceydelsen eller foretage systemopdateringer, f.eks. implementering af en release, programrettelse eller hotfix.
- j. "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.

- k. "Serviceydelse" betyder den IBM Performance Management-produktionsforekomst (SaaS), som denne aftale om Serviceniveauer gælder for, og som er angivet på første side i denne aftale. Denne aftale om Serviceniveauer gælder hver enkelt Serviceydelse separat og ikke i kombination.

2. Availability Credits

Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport for hver Hændelse (ticket) hos den IBM-helpdesk, 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 Serviceydelsen.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest 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 Serviceydelser, det vil sige individuelle Serviceydelser, som pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede, månedlige pris for de pakkede Serviceydelser, og ikke på basis af den månedlige abonnementsbetaling for hver enkelt Serviceydelse. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende én, individuel Serviceydelse i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end én Serviceydelse i en pakke i en Kontraheret Måned.

Hvis Kunden har købt Serviceydelsen hos en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM beholder det primære ansvar for opfyldelse af Serviceforpligtelserne og forpligtelserne i aftalen om Serviceniveauer, baseres Availability Credit på den RSVP-pris (Relationship Suggested Volume Price) for Serviceydelsen, der var offentliggjort på det tidspunkt, og som gjaldt for den Kontraherede Måned, der er genstand for Kravet, fratrukket 50 %.

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 Serviceydelsen.

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 en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
Under 99,8 %	2 %
Under 98,8 %	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: 432 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 432 minutter Nedetid = 42.768 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage	= 2 % Availability Credit for en Tilgængelighed på 99,0 % i den Kontraherede Måned
---	---

4. Undtagelser

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

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsforekomster, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, uddannelse, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-Kundes brugere af Serviceydelsen og krav fremsat af gæster og deltagere i Serviceydelsen.
- Serviceydelser, programmer, aktiveringssoftware eller agenter, som udføres på klientsystemer eller på systemer leveret af tredjepart.
- Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, retningslinjer for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Serviceydelsen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.