

## IBM Performance Management

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 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere (Average Managed Virtual Server) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En server er en fysisk datamaskin som består av prosessorenheter, minne og inn/ut-funksjoner, og som utfører forespurte prosedyrer, kommandoer eller applikasjoner for en eller flere brukere eller klientenheter. Når kabinetter, bladkabinetter eller annet liknende utstyr benyttes, anses hver separerbar fysisk enhet (for eksempel en bladenhet eller en kabinettmontert enhet) som har de nødvendige komponentene, å være en egen server. En Virtuell server er enten en virtuell datamaskin som er opprettet ved partisjonering av ressursene som er tilgjengelige for en fysisk server, eller en upartisjonert fysisk server. Det må anskaffes tilstrekkelig antall Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere-rettigheter for å dekke

gjennomsnittlig antall Virtuelle servere som er administrert av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

### **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**

Når IBM SaaS-brukere registreres for en konto ("Konto"), kan IBM gi IBM SaaS-brukeren en ID og et passord for Kontoen. Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker holder sin Kontoinformasjon oppdatert. Kunden kan når som helst be om at Personopplysninger som oppgis ved registrering av en Konto eller bruk av IBM SaaS, skal rettes eller fjernes fra Kontoinformasjonen, og slik informasjon vil bli rettet eller fjernet. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

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. 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:

#### **5.1 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.

#### **5.2 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.

#### **5.3 Kundens 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.

### **6. Teknisk støtte**

Teknisk støtte for IBM SaaS er tilgjengelig i abonnementsperioden.

#### **Åpningstid for støtte via e-post & SaaS Support Portal:**

8.00 AM til 8.00 PM Eastern Standard Time, USA, mandag - fredag (unntatt på offentlige fridager)

Telefonnummer for støtte: 1-855-221-1166 i USA

E-post: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

## Støtte utenom åpningstiden og ved systemnedetid:

Støtte utenom åpningstiden og ved systemnedetid (After Hours & System Down Support) er tilgjengelig kun for problemer med alvorsgrad 1 på hverdager, i helger og på fridager.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook, som gjelder for IBM SaaS hvis ikke annet fremkommer i dette punktet.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	<b>Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede:</b> Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	<b>Minimal virkning på forretningsdriften:</b> Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

## 7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 7.1 Safe Harbor-overholdelse

IBM retter seg etter U.S. - EU Safe Harbor Framework slik det er angitt av det amerikanske handelsdepartementet (United States Department of Commerce) vedrørende innsamling, bruk og oppbevaring av informasjon samlet inn fra Den europeiske union. Mer informasjon om Safe Harbor og tilgang til IBMs sertifiseringserklæring finnes på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 7.2 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

### 7.3 Begrensninger for "Step-up"

IBM SaaS-løsninger med betegnelsen "Step-up for existing Customers" ("Step-up-SaaS") krever at Kunden tidligere har anskaffet de aktuelle lisensrettighetene til det tilknyttede IBM-programmet som er identifisert i navnet på Step-up-SaaS-løsningen. For eksempel må en Kunde som anskaffer IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers, ha lisensrettigheter til det tilknyttede IBM-programmet IBM Tivoli Monitoring. Kundens rettigheter til Step-up-SaaS kan ikke overskride Kundens rettigheter til det tilknyttede IBM-programmet.

Ved anskaffelse av Step-up-SaaS kan Kunden ikke bruke samme lisensrettigheter for det tilknyttede IBM-programmet i miljøet på Kundens installasjonssted og sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kunden for eksempel har 23 rettigheter for Administrerte virtuelle servere for det tilknyttede IBM-programmet og velger å anskaffe 10 rettigheter for Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere

for Step-up-SaaS, kan Kunden overvåke 10 Administrerte virtuelle servere i Step-up-SaaS fra IBM SaaS-miljøet og 13 Administrerte virtuelle servere fra programvaren som er installert hos Kunden.

Step-up-SaaS omfatter ikke Abonnement og brukerstøtte for det tilknyttede IBM-programmet. Kunden bekrefter at Kunden har anskaffet nødvendig antall (1) lisensrettigheter og (2) Abonnement og brukerstøtte for det eller de tilknyttede IBM-programmene. I Abonnementsperioden for Step-up-SaaS må Kunden opprettholde gjeldende Abonnement og brukerstøtte for IBM-programrettighetene som brukes sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kundens lisens for å bruke de tilknyttede IBM-programmene eller Kundens Abonnement og brukerstøtte for de tilknyttede IBM-programmene opphører, opphører Kundens rett til å bruke Step-up-SaaS.

#### **7.4 "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

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) sørger for sluttbrukeropplevelse samt ressurovervåking for varsling av brukere om problemer med applikasjoner og hjelp til å løse dem raskt og effektivt.

Entry-brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Gjør det mulig for brukerne å identifisere virkelige sluttbrukeropplevelser for en applikasjon, med responstid brutt ned på komponentnivå.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for alle overvåkede ressurser.
- Gjør det mulig for brukerne å opprette og endre terskler for visuell identifisering av problemer og mottak av varsler.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) leverer detaljert diagnoseinformasjon for nøyaktig bestemmelse av den underliggende årsaken til problemer med applikasjonsytelse, slik at de raskt kan løses.

Diagnostics-brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for applikasjonsserverne.
- Bryter ned verdier for ytelse på kodenivå og omfatter viktig diagnoseinformasjon som kontekstdata og stakksporinger.

### 3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) sørger for sluttbrukeropplevelse, transaksjonssporing samt ressurovervåking for varsling av brukere om problemer med applikasjoner og hjelp til å løse dem raskt og effektivt.

Brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Med funksjonen for transaksjonssporing kan brukerne identifisere flaskehalser for applikasjonenes ytelse på tvers av alle overvåkede nettlesere, webservere og applikasjonsservere.
- Gjør det mulig for brukerne å identifisere virkelige sluttbrukeropplevelser for en applikasjon, med responstid slik den oppleves av brukere av støttede mobil- og PC-nettlesere, brutt ned på komponentnivå.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for alle overvåkede ressurser.

- Gjør det mulig for brukerne å opprette og endre terskler for visuell identifisering av problemer og mottak av varsler.
- Støtter automatisk generering av tjenesteforespørsler for hjelp til å løse problemer i IBM SmartCloud Control Desk, basert på varsler fra IBM Application Performance Management (SaaS).
- Støtter integrering av IBM Application Performance Management (SaaS)-hendelser i IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

### 1. Definisjoner

- a. "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- b. "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.
- c. "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.
- d. "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- e. "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.
- f. "Kunde" er en enhet som abonnerer på Tjenesten direkte fra IBM, som har rett til å bruke Tjenesten på det tidspunktet et Krav sendes til IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om Tjenesten.
- g. "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, integrasjoner, 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.
- h. "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold eller systemoppdateringer, for eksempel, men ikke begrenset til, når en utgave, rettelse eller hurtigrettelse blir tatt i bruk.
- i. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- j. "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.
- k. "Tjeneste" er produksjonsforekomsten av IBM Performance Management (SaaS) 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.

## 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 Avtalemåned 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 de Pakkede Tjenestene, 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.

Hvis Kunden har kjøpt Tjenesten fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle Tjenestens og Servicenivåavtalens forpliktelser, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den publiserte RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for Tjenesten på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.

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

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
Mindre enn 99,8 %	2 %
Mindre enn 98,8 %	5 %
Mindre enn 95,0 %	10 %

"Tilgjengelighet" 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: 432 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 432 minutter med Nedetid = 42.768 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,0 % 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-produksjonsforekomster, inkludert men ikke begrenset til forekomster for testing, katastrofehåndtering, opplæring, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester og deltakere som bruker Tjenesten.
- Tjenester, programmer, aktiveringsprogramvare eller agenter som kjøres på klientsystemer eller systemer levert av tredjeparter
- 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.