

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

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), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende måleenheder, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. **Autoriseret Bruger (Authorized User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som – uanset måde – får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

- b. **Samtidig Bruger (Concurrent User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Samtidig Bruger er en person, som forsøger at få adgang til IBM SaaS-produktet på et bestemt tidspunkt. Uanset om personen prøver at få adgang til IBM SaaS-produktet flere gange samtidig, tæller personen kun som én enkelt Samtidig Bruger. Kunden skal anskaffe brugsrettigheder, som dækker det maksimale antal Samtidige Brugere, der skal have adgang til IBM SaaS-produktet samtidigt på en direkte eller indirekte måde (for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en programserver) uanset metode i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- c. **Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- d. **Aktiv (Asset)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Et Aktiv er en materiel ressource eller en værdigenstand, som kan administreres, herunder produktionsudstyr, bygninger, transportmidler, IT-hardware og -software. En ressource eller en genstand med en entydig id i IBM SaaS, er et separat Aktiv. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Aktiver, som tilgås eller administreres af IBM SaaS-produktet 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-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

#### 3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvis.

#### 3.2 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget til den pris, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

### 4. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornys IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

### 5. Teknisk support

Teknisk support til IBM SaaS-produktet leveres via e-mail, onlineforummer og et onlinesystem til rapportering. Teknisk support tilbydes ikke separat.

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
1	<p><b>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede:</b></p> <p>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.</p>	Inden for 1 time	24 x 7

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
2	<b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b> Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

### 6.1 Cookies

Kunden er indforstået med og accepterer, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler personoplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at spore brugen og forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden i overensstemmelse med IBM's retningslinjer for beskyttelse af personoplysninger online på <http://www.ibm.com>.

### 6.2 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

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

### 6.3 Begrænsning i forbindelse med IBM SaaS til ikke-produktionsbrug

Hvis IBM SaaS-produktet er betegnet som "Non-Production", må Kunden kun benytte IBM SaaS-produktet til interne aktiviteter, der ikke er produktionsaktiviteter, herunder f.eks. test, justering af ydeevne, fejlfinding, interne benchmarkingmålinger, kvalitetssikring og/eller udvikling - til intern brug - af tilføjelser eller udvidelser til IBM SaaS-produktet ved brug af offentliggjorte API'er (application programming interface). Kunden har ikke tilladelse til at bruge nogen del af IBM SaaS-produktet til andet formål uden at have indhentet de relevante produktionslicenser.

Brugere af Non-Production-forekomster af IBM SaaS-produkter skal have ret til at anvende IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-forekomster inkluderer ikke høj systemtilgængelighed eller sikkerhedskopiering med samme hyppighed, som leveres sammen med produktionsforekomster. Af hensyn til ydeevnen må højst 30 brugere anvende Non-Production-forekomsten samtidigt – uanset måde – for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode.

Hver IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On-brugsret øger størrelsen af en IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production-forekomst, så yderligere 30 brugere kan få adgang til forekomsten samtidigt. Hvis Kunden tilføjer kapacitet til en IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-forekomst ved at købe IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, kan den yderligere kapacitet ikke senere videreføres til en anden IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-forekomst.

Med IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On får op til fem (5) brugere fjernadgang med et udvidet kontrolniveau i miljøet.

Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) for at få adgang til IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On-forekomster af IBM SaaS-produktet.

## 6.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Products Limitation

Alle brugere, som har ret til at bruge nedenstående produkter, skal være dækket af en brugsret af samme type til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

Sammen med IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) skal Kunden erhverve brugsrettigheder i samme antal og af samme brugertype som til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Kunden skal erhverve brugsrettigheder til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) som en forudsætning for erhvervelse af brugsrettigheder til IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud.

## 6.5 Link til tredjepartswebsteder eller andre serviceydelser

Hvor det er relevant gælder følgende: Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS-produktet, eller som inkorporerer tredjepartsindhold, f.eks. applikationer eller databaser, i et IBM SaaS-miljø, giver Kunden og brugeren af IBM SaaS-produktet samtykke til, at IBM muliggør en sådan overførsel af indhold og modtagelse, brug og support af tredjepartsindhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller serviceydelsen. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser. IBM forbeholder sig ret til at afvise at levere support til en tredjepartsapplikation eller -proces eller en brugertilpasset applikation eller proces uanset årsag, herunder for eksempel: formodet sikkerhedsrisiko, licensering eller ydelsesrisiko.

## Bilag A

### 1. IBM SaaS-beskrivelse

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) er en Enterprise Asset Management-løsning, som inkluderer eller understøtter følgende processer og funktioner:

- a. Styring af virksomhedsaktiver – sporing og håndtering af asset- og placeringsdata i hele det enkelte assets levetid.
- b. Arbejdsstyring – håndtering af planlagte og ikke-planlagte arbejdsaktiviteter fra den første anmodning til gennemførelsen og registreringen.
- c. Kontraktstyring – understøttelse af kontrakter, som omfatter køb, leasing, leje, garanti, arbejdskraft, software, hovedkontrakter, rammekontrakter og brugerdefinerede kontrakter.
- d. Lagerstyring – sporing og administration af asset-relateret lager, inklusive mængde, placering, anvendelse og værdi.
- e. Indkøbsstyring – understøttelse af forskellige indkøbsfaser, f.eks. direkte indkøb og lageropfyldning.
- f. Servicestyling – definering af servicetilbud, fastlæggelse af SLA'er (service level agreement), overvågning af levering i overensstemmelse med serviceniveauer og implementering af eskaleringsprocedurer.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) leveres med basisindhold, som omfatter rapporter, skabeloner, brugerroller og sikkerhedsgrupper, ligesom løsningen muliggør support til integrering med visse systemer og tilbyder værktøjer, som kan være en hjælp ved applikationskonfiguration.

#### 1.1 Tillægsydelser

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production er en valgfri serviceydelse, som indeholder alle de funktioner, der er tilgængelige i basisprodukter, som er beskrevet i afsnit 1, men leveret i en Non-production-forekomst. Af hensyn til ydeevnen må højst 30 brugere anvende Non-Production-forekomsten samtidigt – uanset måde – for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode.
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On er en valgfri serviceydelse, der øger størrelsen af en IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Production-forekomst, så yderligere 30 brugere kan få adgang til Forekomsten samtidigt.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler er en valgfri serviceydelse, som gør det muligt for planlæggere at oprette arbejdsplaner og afsende opgaver til teknikere i marken.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) tilbyder Kunden tilpasning inden for IBM SaaS-miljøerne og yderligere support til administration af IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Dette omfatter udvalgt support af: tilpasninger, tredjeparts applikationer, valgfri databaseimplementering, tilbagegradering til version 7.5.x og højere, tilpasset implementering og Single Sign-on (SSO).
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On giver Kunden en Non-Production-forekomst og udvidet adgang til udviklingsformål. Dette omfatter udvidet adgang til support af udviklingsopgaver, databaseadgang og SQL-værktøjer, udvikling af BIRT-rapport, mulighed for at implementere kode og gendanne/genimplementere filen maximo.ear samt Websphere-konsoladgang.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On tilbyder en række service-as-a-business-applikationer, f.eks. applikationer, som giver Kunden mulighed for at administrere kunder, kundeaftaler med fakturering og prisplaner, servicelevering, leverandøraftaler og kundefakturering. Denne tillægsydelse understøtter service-as-a-business og sikrer, at kun brugere med tilladelse kan få vist informationer om virksomhedens kunder.
- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On indeholder en løsning til administration af kalibreringsaktiver og de standarder, der anvendes i forbindelse med kalibreringen af dem. Løsningen indeholder f.eks. funktioner til sporing og omvendt sporing, historikdata for kalibrering, kalibreringsproduktark og rapportering.

- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On understøtter virksomheder, der ønsker at forbedre sikkerheden, driftssikkerhed og overholdelse af lovgivning og bestemmelser. Denne løsning indeholder en central applikation til rapportering af hændelser, som omfatter arbejde, personale, sikkerhed, sundhed og miljømæssige områder.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On udvider funktionerne i IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) til at inkludere administration af lineære aktiver, hvilket muliggør ændring af karakteristika for et lineært aktiv ved brug af dynamisk segmentering.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On giver brugerne mulighed for at få vist GIS-oplysninger (geographic information system) i IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Denne tillægsydelse indeholder en geospatiel kontekst for arbejds-, aktiv- og landbaserede funktioner.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On giver brugerne Enterprise Asset Management-metoder til brug ved transportaktiver, inklusive vognparker, lastvogne, busser, lokomotiver, jernbanekøretøjer, fly, skibe og relaterede lineære aktiver, f.eks. ledningsnet og motorveje.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On tilbyder flyrelateret planlægnings- og administrationsfunktionalitet til flyselskaber.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On giver brugerne mulighed for at overvåge, spore og administrere værktøjer, udstyr, lokaler, mobile enheder og IT-aktiver på én enkelt platform.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On tilbyder styring af aktiver gennem hele deres livscyklus via én enkelt platform.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On giver brugere mulighed for at administrere produktionsudstyr, lokaler, transportudstyr og infrastrukturudstyr på én enkelt, integreret platform.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On giver en konsolideret løsning til brug ved administration af arbejde og aktiver via én enkelt platform og database.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On tilbyder beregning i realtid af et aktivs konfiguration og aktivets komponentlevetid.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) giver Kunder uden bruger-id til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) fjernadgang udelukkende via mobile enheder til styring af processer, arbejde og aktiver i IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) via en grænseflade, der kan tilpasses.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On giver Kunder med bruger-id til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) fjernadgang via mobile enheder til styring af processer, arbejde og aktiver i Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) via en grænseflade, der kan tilpasses.
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud giver driftsteknikere og driftsledere mulighed for bedre at forstå aktivernes tilstand. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud indeholder funktioner, som:
- giver mulighed for at definere og normalisere aktivernes sundhed på basis af vigtige faktorer som resterende levetid, vedligeholdelses- og fejlhistorik, forsinket forebyggende vedligeholdelse og tilstand ud fra aktuelle og historiske oplysninger fra målere og sensorer samt vejforhold
  - sammenfatter oplysninger om forretningsaktivets sundhed til driftsteknikere og driftsledere, herunder aktuelle og historiske oplysninger fra aktivernes sensorer
  - giver brugerne mulighed for grundigt at undersøge forretningsaktiver efter placering, hierarki eller aktivklasse, så brugerne fuldt ud kan forstå de centrale aktivets sundhedstilstand
  - udnytter realtidsoplysninger og analyse ved hjælp af IBM Watson Internet of Things Platform foruden andre informationskilder såsom aktuelle og historiske vejforhold.

Dette sæt af funktioner giver et samlet overblik som en del af Maximo-systemet, i stedet for at brugerne skal benytte en række oversigter fra flere forskellige værktøjer for at nå samme resultat.

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud leveres med basisindhold, som omfatter rapporter, skabeloner, brugerroller og sikkerhedsgrupper, ligesom løsningen muliggør support til integrering med visse systemer og tilbyder værktøjer, som kan være en hjælp ved applikationskonfiguration.

## **2. Personoplysninger og reguleret indhold**

Dette IBM SaaS-produkt er ikke designet til at overholde specifikke sikkerhedskrav for reguleret indhold, for eksempel personoplysninger eller følsomme personoplysninger. Det er Kundens ansvar at afgøre, om dette IBM SaaS-produkt opfylder Kundens behov, for så vidt angår den type indhold, Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet.

## Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), som angivet i beviset for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelige for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

### 1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest tre arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med indhold, teknologi, design eller instruktioner leveret af Kunden eller tredjepart, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

### 2. Servicemål

Servicetilgængelighed i en Kontraheret Måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% 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 %

\* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listeprijs for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat til rådighed for Kunden direkte.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i en kontraheret måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

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	= 2 % Availability credit for en Tilgængelighed på 99,0 % i den kontraherede måned
<hr/>	
43.200 minutter i alt	