

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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 de Generelle betingelsene. 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 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. **Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel gjennom 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. **Samtidig bruker** (Concurrent User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Samtidig bruker er en person som får tilgang til IBM SaaS på et bestemt tidspunkt. Uavhengig av om personen får tilgang til IBM SaaS flere ganger samtidig, teller personen bare som en enkelt Samtidig bruker. Kunden må anskaffe rettigheter for maksimalt antall Samtidige brukere som skal ha tilgang til IBM SaaS samtidig, enten direkte eller indirekte (for eksempel gjennom et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) og på en hvilken som helst måte, i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- c. **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 av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- d. **Aktivum** (Asset) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Et Aktivum er en materiell ressurs eller verdigjenstand som skal administreres, inkludert produksjonsutstyr, fasiliteter, transportmidler, IT-maskinvare og programvare. Enhver ressurs eller gjenstand med en unik identifikator i IBM SaaS er et separat Aktivum. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Aktiva som IBM SaaS får tilgang til eller administrerer 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 som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

#### 3.2 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens Kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med prisen som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

### 4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

### 5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS gis via e-post, online-fora og et online-system for rapportering. Teknisk støtte er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

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

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
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

## 6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 6.1 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 spore bruk og forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden i henhold til dokumentet IBMs erklæring om personvern på nettet, tilgjengelig på <http://www.ibm.com>.

### 6.2 "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.

### 6.3 Begrensning for "Non-Production"

Hvis IBM SaaS er betegnet som "Non-Production", kan IBM SaaS bare brukes som en del av Kundens interne aktiviteter som ikke er produksjonsaktiviteter, inkludert testing, ytelsestilpassning, feildagnose, interne ytelsestester (benchmarking), opprioritering, kvalitetssikring og/eller utvikling av internt brukte tillegg til eller utvidelser av IBM SaaS ved hjelp av publiserte programmeringsgrensesnitt. Kunden kan ikke bruke noen del av IBM SaaS til andre formål uten å anskaffe de aktuelle produksjonsrettighetene.

Brukere av Non-Production-forekomster av IBM SaaS må ha rettighet til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-forekomster omfatter ikke høy tilgjengelighet eller samme sikkerhetskopieringsfrekvens som produksjonsforekomsten. Av hensyn til ytelsen kan ikke mer enn 30 brukere bruke Non-Production-forekomsten samtidig på noen måte enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver).

Hver rettighet til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On øker størrelsen på en enkelt IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production-forekomst slik at 30 flere brukere kan få tilgang til forekomsten samtidig. Hvis Kunden tilføyer kapasitet til en IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-forekomst ved å anskaffe IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, kan den ekstra kapasiteten ikke tildeles til en annen IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-forekomst på et senere tidspunkt.

Med IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On får inntil 5 brukere ekstern tilgang til et utvidet styringsnivå i miljøet.

Kunden må ha rettighet til IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) for å få tilgang til en IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On-forekomst av IBM SaaS.

### 6.4 Begrensning for IBM Enterprise Asset Management on Cloud-produkter (Maximo)

Alle berettigede brukere av følgende produkter må også ha en rettighet for samme brukertype 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) må Kunden anskaffe rettigheter for samme antall og brukertype til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Som en forutsetning for å kunne anskaffe rettigheter til IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud, må Kunden ha anskaffet rettigheter til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

## **6.5 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre tjenester**

Der det er aktuelt, hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, eller innlemmer tredjepartsinnhold som applikasjoner eller databaser i et IBM SaaS-miljø, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til å muliggjøre en slik overføring av innhold samt mottak, bruk og støtte for tredjepartsinnhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester. IBM forbeholder seg rett til å nekte støtte for en tredjeparts eller egendefinert applikasjon eller prosess, av en hvilken som helst grunn, inkludert men ikke begrenset til følgende: antatt sikkerhetsrisiko, lisensiering eller ytelsesrisiko.

## Vedlegg A

### 1. Beskrivelse av IBM SaaS

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) er en løsning for administrasjon av virksomhetens utstyr, som omfatter eller støtter følgende prosesser og funksjoner:

- a. Administrasjon av virksomhetens utstyr – spore og administrere utstyrs- og plasseringsdata gjennom utstyrets livssyklus.
- b. Arbeidsadministrasjon – administrere planlagte og ikke planlagte arbeidsaktiviteter, fra første forespørsel til fullføring og registrering.
- c. Kontraktsadministrasjon – støtte for innkjøps-, leasing-, leie-, garanti-, personellrate-, programvare-, hoved- og rammekontrakter, samt brukerdefinerte kontrakter.
- d. Inventaradministrasjon – spore og administrere detaljer for utstyrsrelaterte inventarlistene, inkludert antall, plassering, bruk og verdi.
- e. Innkjøpsadministrasjon – støtter fasene i innkjøp, som direkte innkjøp og lagerpåfylling.
- f. Tjenesteadministrasjon – definere tjenestetilbud, opprette servicenivåavtaler (SLAer), overvåke servicenivået og implementere eskaleringsprosedyrer.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) leveres med et basisinnhold som dekker rapporter, maler, brukerroller og sikkerhetsgrupper, muliggjør integrering med visse systemer, og inneholder verktøy til støtte for applikasjonskonfigurering.

#### 1.1 Valgbare tjenester

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production er en valgbare tjeneste som gir all funksjonalitet som er tilgjengelig i basisløsningen beskrevet i punkt 1, men levert i en Non-Production-forekomst. Av hensyn til ytelsen kan ikke mer enn 30 brukere bruke Non-Production-forekomsten samtidig på noen måte enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingsprogram, en enhet eller en applikasjonsserver).
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On er en valgbare tjeneste som øker størrelsen på en IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-forekomst slik at 30 flere brukere kan få tilgang til forekomsten samtidig.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler er en valgbare tjeneste som gjør det mulig for planleggere å opprette arbeidsplaner og tildele oppgaver til feltteknikere.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) gir Kunden mulighet for tilpasninger i IBM SaaS-miljøene samt ekstra støtte for administrasjon av IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Dette omfatter utvalgt støtte for tilpasninger, tredjepartsapplikasjoner, valgbare databaseimplementering, gammel versjon 7.5.x og høyere, tilpasset klasseimplementering og enkeltpålogging (SSO).
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On gir Kunden en Non-Production-forekomst og utvidet tilgang for utviklingsformål. Dette omfatter utvidet tilgangsnivå til støtte for utviklingsoppgaver, databasetilgang og SQL-verktøy, BIRT-rapportutvikling, mulighet til å implementere kode så vel som å bygge/implementere maximo.ear-filen på nytt, og tilgang til Websphere-konsollen.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On består i en pakke med "service-as-a-business"-applikasjoner, som gjør det mulig for Kunden å administrere kunder og kundeavtaler med fakturering og prisplaner, levering av tjenester, leverandørkontrakter og kundefakturering. Dette tillegget støtter "service as a business" og sikrer at bare autoriserte brukere kan vise informasjon om kunder.
- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On gir en løsning for administrasjon av kalibreringsutstyr og standardene for kalibrering som brukes, med funksjoner for sporing og reversert sporing, kalibreringshistorikkdata, dataark for kalibrering og rapportering.
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On støtter forbedret sikkerhet, pålitelighet og overholdelse av forskrifter. Denne løsningen gir

en sentral applikasjon for rapportering av hendelser innenfor områdene arbeid, personell, sikkerhet, helse og miljø.

- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On utvider funksjonaliteten i IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) til å omfatte administrasjon av lineært utstyr, med mulighet for endring av karakteristika over utstyrets utstrekning ved hjelp av dynamisk segmentering.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On gjør det mulig for brukerne å vise informasjon fra geografiske informasjonssystemer (GIS) innenfor IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Dette tillegget gir en geografisk kontekst for arbeid, utstyr og landbaserte funksjoner.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On gir brukerne Enterprise Asset Management-metoder for transportutstyr, inkludert vognparker, lastebiler, busser, lokomotiver, skinnekjøretøyer, luftfartøyer og skip, samt relaterte lineære utstyr som kraftlinjer og veier.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On gir luftfartsselskaper funksjoner for planlegging og administrasjon knyttet til luftfartøyer.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On gir brukerne mulighet til å overvåke, spore og administrere verktøy, utstyr, anlegg, mobilenheter og IT-utstyr på en enkelt plattform.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On gir funksjoner for administrasjon av utstyr gjennom utstyrets livssyklus via en enkelt plattform.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On gir brukerne mulighet til å administrere produksjonsutstyr, anlegg, transportutstyr og infrastrukturutstyr på en enkelt, integrert plattform.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On gir en konsolidert løsning for administrasjon av arbeid og utstyr via en enkelt plattform og database.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On gir beregning i sanntid av et utstyrs konfigurasjon samt utstyrets komponentlevetid.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) gir Kunder uten bruker-IDer til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) ekstern tilgang kun fra mobilenheter til prosesser, arbeid og utstyrsadministrasjon i IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) via et grensesnitt som kan tilpasses.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On gir Kunder med bruker-IDer til IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) ekstern tilgang fra mobilenheter til prosesser, arbeid og utstyrsadministrasjon i IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) via et grensesnitt som kan tilpasses.
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud gjør det mulig for pålitelighetsingeniører og vedlikeholdsansvarlige å få en bedre forståelse av helsetilstanden til utstyret de har ansvar for. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud har funksjonalitet som
  - gjør det mulig å definere og normalisere utstyrshelse basert på viktige drivere, som gjenstående økonomisk levetid, vedlikeholds- og feilhistorikk, forfalt forebyggende vedlikehold, og tilstand basert på sanntids og historisk informasjon om målere, sensorer og vær;
  - konsoliderer informasjon rundt virksomhetens utstyrshelse for pålitelighetsingeniører og vedlikeholdsansvarlige, inkludert utstyrshistorikk og sanntids og historiske sensordata fra utstyret;
  - gir brukerne mulighet til å utforske virksomhetens utstyr etter plassering, hierarki eller utstyrsklasse, for å få et fullstendig bilde av helsetilstanden til kritisk utstyr; og
  - benytter sanntidsinformasjon og analysefunksjoner i IBM Watson Internet of Things Platform sammen med andre informasjonskilder som gjeldende og historisk informasjon om værforhold.

Dette settet med funksjoner gir en enkelt visning som en del av Maximo-systemet i stedet for at det kreves flere visninger fra flere forskjellige verktøy for å oppnå samme resultat.

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud leveres med et basisinnhold som dekker rapporter, maler, brukerroller og sikkerhetsgrupper, muliggjør integrering med visse systemer, og inneholder verktøy til støtte for applikasjonskonfigurering.

## **2. Personopplysninger og lovregulert innhold**

Denne IBM SaaS-løsningen er ikke utformet i henhold til bestemte sikkerhetskrav for lovregulert innhold, som personopplysninger eller sensitive personopplysninger. Kunden er ansvarlig for å avgjøre om denne IBM SaaS-løsningen oppfyller Kundens behov knyttet til typen innhold Kunden bruker i forbindelse med IBM SaaS.

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer.

### 1. Tilgjengelighetskrediteringer

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på en hendelse som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest tre arbeidsdager etter slutten av avtalemåneden. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke tid i forbindelse med en planlagt eller annonsert nedetid for vedlikehold; årsaker utenfor IBMs kontroll; problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner; systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side; eller sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten. IBM skal benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 10 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

### 2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av Tjeneste i løpet av en Avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemåneden som kravet gjelder)
Mindre enn 99,8 %	2 %
Mindre enn 98,8 %	5 %
Mindre enn 95,0 %	10 %

\* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listeprisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtalemåned, dividert på totalt antall minutter i avtalemåneden.

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
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutter	