

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

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, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet.

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

De IBM SaaS-produkter, der nævnes i disse Vilkår for Brug, er IaaS-produkter (Infrastructure as a Service).

### 2. Måletyper for betaling

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

- 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.
- Legacy-node (Legacy Node)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Legacy-brugsrettigheder markedsføres ikke længere aktivt af IBM. IBM kan dog vælge at øge Kundens eksisterende brugsrettigheder, så Kunden kan bruge IBM SaaS-produktet i henhold til måletypen Legacy-node. Kundens brug af IBM SaaS-produktet sker i henhold til den betalingsmålingsdefinition, som er angivet i den aftale, som Kunden oprindeligt indgik om anvendelse af IBM SaaS Legacy-produkterne, og kun til den brugsrettighed, der er angivet i Kundens bevis for brugsret.

### 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 forholdsvist.

## 4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver da en af følgende muligheder:

### 4.1 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.

### 4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS-produktet og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS-produktet 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-produkt bliver annulleret. Når Kundens adgang opsiges, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor opsigelsen trådte i kraft.

### 4.3 Fornyelse påkrævet

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

## 5. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail, onlineforummer og et onlinesystem til problemlapportering. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Følgende prioriteringer gælder for de problemer, der sendes vedrørende IBM SaaS-produktet:

| Prioritering | Definition af prioritering   | Målsætning for reaktionstid | Dækning – reaktionstid |
|--------------|--|-----------------------------|------------------------|
| 1            | <b>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede:</b><br>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                 |
| Alle andre   | <b>Mindre indvirkning på forretningen:</b><br>Angiver, at servicen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften, eller at det er en forespørgsel eller en anmodning af ikke-teknisk karakter.  | Inden for 4 timer           | Forretningsstid        |

Der er flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemlapportering, problemprioriteringer og -klassificeringer og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support i IBM Cloudant-afsnittet i IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

## **6. Tillægsvilkår for IBM SaaS**

### **6.1 Overholdelse af Safe Harbor-principperne og databeskyttelse**

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA og USA og Schweiz, 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/>.

Hvis Kunden gør Personoplysninger tilgængelige for IBM SaaS-produktet, betragtes Kunden - mellem Kunden og IBM - som fuldt dataansvarlig for Personoplysninger, og Kunden udpeger IBM som databehandler til at behandle Personoplysningerne (som disse udtryk er defineret som henholdsvis "registeransvarlig" og "registerfører" i EU-direktiv 95/46/EF). IBM behandler kun sådanne Personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at gøre IBM SaaS-produktet tilgængelig i overensstemmelse med disse Vilkår for brug. IBM skal i rimeligt omfang samarbejde med Kunden med hensyn til sin opfyldelse af de lovgivningsmæssige krav, herunder give Kunden adgang til Personoplysninger. Kunden er indforstået med, at IBM må behandle Indhold, der stilles til rådighed for IBM SaaS-produktet, herunder Personoplysninger, på tværs af landegrænser til IBM i United States. Hvis IBM ændrer den måde, IBM behandler eller sikrer Personoplysninger, og ændringen betyder, at Kunden ikke længere opfylder den relevante persondatalovgivning, kan Kunden opsige det relevante IBM SaaS-produkt, senest 30 dage efter at IBM har givet meddelelse om ændringen.

### **6.2 Cookier**

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM - som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet - via sporing eller andre teknologier indsamler personlige informationer 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 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.

### **6.3 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-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokalitet 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.

## Tillæg A

### 1. IBM SaaS-produkter

Nedenstående basisfaciliteter er inkluderet i de enkelte IBM SaaS-produkter, der er beskrevet nedenfor.

- Kunden får adgang til IBM Cloudant Data Layer-software, som er en JSON-database (JavaScript Object Notation). Softwaren giver mulighed for at lagre og hente data via én Cloudant RESTful-API samt adgang til SDK-client- og mobilbiblioteker, indbygget fuldtekstindeksering, multimaster-replikering og analyse i realtid via MapReduce.
- For hver Forekomst af IBM SaaS-produktet installerer og konfigurerer IBM IBM Cloudant Data Layer-softwarekomponenter på én server. Hver server bliver placeret i en understøttet IaaS-udbyders (Infrastructure as a Service) datacenter. Kunden kan vælge IaaS-udbyder og datacenterplaceringer fra en liste, defineret af IBM.
- Kunden skal anskaffe mindst tre Forekomster pr. klynge. IBM konfigurerer de tilknyttede servere i én eller flere klynger. IBM kan efter eget skøn konfigurere en eller flere belastningsfordelere til at kontrollere systembelastninger.
- Kunden har adgang til en Technical Account Manager (TAM), som hjælper med opsætnings- og konfigurationsaktiviteter. Kunden får adgang til denne support, når IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet. Technical Account Manager er ikke en dedikeret, fuldtidsressource, men er til rådighed i op til 15 timer til rådgivning.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Dette IBM SaaS-produkt henvender sig til kunder, som vil evaluere IBM Cloudant Data Layer-software.

Ud over de basisfaciliteter, der beskrives her, gælder følgende:

- For hver Forekomst af IBM SaaS-produktet får Kunden adgang til én server, der er dedikeret til Kundens aktiviteter og ikke deles med andre kunder.
- Den maksimale Abonnementsperiode for dette produkt er 6 måneder.
- I Abonnementsperioden må Kunden kun bruge serviceydelsen til evaluerings- og ikke-produktionsformål.

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Ud over de basisfaciliteter, der beskrives ovenfor, gælder følgende for dette IBM SaaS-produkt:

- For hver Forekomst af IBM SaaS-produktet får Kunden adgang til én server, der er dedikeret til Kundens aktiviteter og ikke deles med andre kunder.

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Ud over de basisfaciliteter, der beskrives ovenfor, gælder følgende for dette IBM SaaS-produkt:

- For hver Forekomst af IBM SaaS-produktet får Kunden adgang til én server, der er dedikeret til Kundens aktiviteter og ikke deles med andre kunder.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Ud over de basisfaciliteter, der beskrives ovenfor, gælder følgende for dette IBM SaaS-produkt:

- For hver Forekomst af IBM SaaS-produktet får Kunden adgang til én server, der er konfigureret som en virtuel forekomst. Denne virtuelle forekomst deler hardware- og softwareressourcer med andre kunder, men den virtuelle forekomst er udelukkende Kundens.

#### 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Ud over de basisfaciliteter, der beskrives ovenfor, gælder følgende for dette IBM SaaS-produkt:

- For hver Forekomst af IBM SaaS-produktet får Kunden adgang til én server, der er konfigureret som en virtuel forekomst. Denne virtuelle forekomst deler hardware- og softwareressourcer med andre kunder, men den virtuelle forekomst er udelukkende Kundens.

## 1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Ud over de basisfaciliteter, der beskrives ovenfor, gælder følgende for dette IBM SaaS-produkt:

- For hver Forekomst af IBM SaaS-produktet får Kunden adgang til én server, der er dedikeret til Kundens aktiviteter og ikke deles med andre kunder.
- Kunden får adgang til geospatiale softwarekomponenter, som kombinerer funktionerne i GIS-systemer ved brug af GeoJSON-formatet. Geospatial indeksering, geospatiale forespørgsler og geospatial horisontal partitionering leveres via samme Cloudant Restful-API.

## 1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Ud over de basisfaciliteter, der beskrives ovenfor, gælder følgende for dette IBM SaaS-produkt:

- For hver Forekomst af IBM SaaS-produktet får Kunden adgang til én server, der er konfigureret som en virtuel forekomst. Denne virtuelle forekomst deler hardware- og softwareressourcer med andre kunder, men den virtuelle forekomst er udelukkende Kundens.
- Kunden får adgang til geospatiale softwarekomponenter, som kombinerer funktionerne i GIS-systemer ved brug af GeoJSON-formatet. Geospatial indeksering, geospatiale forespørgsler og geospatial horisontal partitionering leveres via samme Cloudant Restful-API.

## 2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Specifikationerne for dette IBM SaaS-produkt er defineret i Kundens gamle aftale med Cloudant Inc.

## Tillæg B

IBM tilbyder følgende aftale om Serviceniveau for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

Den version af denne aftale om Serviceniveau, som gælder på tidspunktet for abonnementets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Den enkelte Kunde er indforstået med, at aftalen om Serviceniveau 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 Serviceniveau.
- b. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- c. **Force Majeure** – betyder naturkatastrofer, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, offentlig regulering, offentlige påbud eller restriktioner, virus, DOS-angreb (denial of service) og anden ondsindet adfærd, svigt i forbindelser til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende IBM SaaS-tilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol.
- d. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat den første dag i måneden til og med kl. 23.59 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 Serviceniveau, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (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 IBM SaaS-produktet.
- g. **Kunde, De** eller **du** – betyder en enhed, som abonnerer på IBM SaaS-produktet direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om IBM SaaS-produktet.
- h. **Nødvedligeholdelse** – betyder en vedligeholdelse af IBM SaaS-produktet, som midlertidigt kan begrænse eller forhindre adgang til hele eller dele af IBM SaaS-produktet, og som foretages af sikkerhedsmæssige årsager, eller som skyldes vedligeholdelse af IBM SaaS-produktet, serviceydelse, kompatibilitet, databeskyttelse eller arbejde, som skal udføres af driftsmæssige eller tekniske årsager.
- i. **Planlagt Vedligeholdelse** – betyder vedligeholdelse af IBM SaaS-produktet, som IBM planlægger til udførelse på et bestemt tidspunkt. Kunden har muligvis ikke adgang til IBM SaaS-produktet, mens det bliver vedligeholdt.
- j. **Samlet Tid** – betyder tiden - målt i minutter - i en hvilken som helst måned.
- k. **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 Serviceniveau.
- l. **Tilladt Nedetid** – betyder den tid - målt i minutter - i en måned, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængeligt som følge af en af følgende:
  - (1) Force majeure.
  - (2) Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
  - (3) Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til IBM SaaS-produktet ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
  - (4) Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS-produktet.
  - (5) IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne;

- (6) Planlagt vedligeholdelse
  - (7) Nødvedligeholdelse eller
  - (8) En regionsomfattende fejl hos AWS (Amazon Web Services) - hvis Amazon Web Services er IaaS-udbyder - med AWS-servicedashboard som indikator.
- m. **Oppetid** – betyder den tid - målt i minutter - i en måned, hvor IBM SaaS-produktet er tilgængelig for Kunden, som det var tilsigtet, og hvor IBM SaaS-produktet svarer på anmodninger om enkelte dokumenter inden for 250 millisekunder i 99. percentil for alle forespørgsler ved en forespørgselsvolumen på 150 TPS eller derunder. Svartider måles som tid til første byte (TTFB).

## 2. Vedligeholdelsesmeddelelse

En eventuel Planlagt Vedligeholdelse, som betyder, at IBM SaaS-produktet ikke er tilgængeligt, kommunikeres videre til Kundens Autoriserede Kontaktperson senest 1 forretningsdag, inden vedligeholdelsen begynder.

Hvis der skal udføres Nødvedligeholdelse, informerer IBM straks ved vedligeholdelsens start Kundens Autoriserede Kontaktperson.

## 3. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) for hver Begivenhed, hos den IBM-kundesupporthelpdesk, som tager sig af det relevante IBM SaaS-produkt. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med prioritering 1. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden, som det kræves ved en problemrapportering med prioritering 1.
- b. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit seneste ti arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.
- c. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Begivenheder og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.
- d. IBM vurderer Kravet inden for 10 forretningsdage efter, Kravet er modtaget. IBM måler internt den samlede Oppetid og Tilladte Nedetid for hver Kontraheret Måned. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM er ikke ansvarlig for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed(er) i samme Kontraherede Måned.
- e. For så vidt angår pakkede Serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Serviceydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.
- f. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og aftalen om Serviceniveau (SLA), baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- g. 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.
- h. De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveau, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

#### 4. Serviceniveauer

IBM SaaS-tilgængelighed i en Kontraheret Måned

| Opnået Serviceniveau<br>(i en Kontraheret Måned) | Availability Credit<br>(% af den månedlige abonnementsbetaling for den<br>Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet) |
|--|---|
| Over eller lig med 99,9 %                        | 0 %   |
| Lig med eller over 99 %, men under 99,9 %        | 10 %  |
| Lig med eller over 95 %, men under 99 %          | 25 %  |
| Under 95 %                                       | 100 %   |

Opnået Serviceniveau udtrykt i procent, beregnes på følgende måde: (a) Oppetid divideret med (b) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus Tilladt Nedetid.

Eksempel: Beregningen for Marts (med 44.640 minutter i alt) med en tilladt nedetid på 3 minutter og en oppetid på 44.194 ser ud som følger:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = 0,99000 \times 100 = 99 \%$$

#### 5. Undtagelser

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

- Beta-serviceydelser.
- Krav fremsat af en IBM-kundes brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.