

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende målinger, 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, f.eks. via et multiplekseringsprogram, 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. **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.

3. Pris og fakturering

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

3.1 Opsætning

Der skal betales for IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up og IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup. Betalingen fremgår i et transaktionsdokument.

3.2 Betaling for del af måned

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

3.3 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, som angivet i Transaktionsdokumentet.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver 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 er der inkluderet teknisk support til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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

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

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Support uden for åbningstid og i forbindelse med systemnedbrud

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

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfacilitet eller funktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning.	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

6.1 Begrænsning i forbindelse med IBM SaaS til ikke-produktionsbrug

Hvis IBM SaaS-produktet er betegnet som Non-Production (ikke-produktion), 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.

Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for at kunne få tilladelse til at bruge ikke-produktionsforekomsterne (Non-Production) af IBM SaaS.

6.1 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

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

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 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 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 personoplysninger 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 personoplysninger.

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Løsningen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) kan benyttes til at administrere bygningers og ejendommers livscyklus, som inkluderer eller understøtter følgende processer og funktioner:

- **Ejendomsadministration**
Tilbyder en løsning til transaktionsstyring, administration og bogføring af lejekontrakter, analysefunktioner til identificering af ejendomsaktiver, lejeaftaler, leverandører og processer.
- **Kapitalprojekter**
Gør det muligt at planlægge kapitalprojekter, identificere prioriteringer med hensyn til finansiering inden for kapitalprogrammer, tilbyde integrerede processer og analyser.
- **Arealadministration**
Gør det muligt at identificere muligheder for en bedre bygningsudnyttelse og belægningsadministration, gøre afdelinger ansvarlige for pladsudnyttelse, få fremvist uploadede etageplaner, få hjælp til flytteprocesser, analysere strategisk arealplanlægning, administrere reservering af areal og aktiver, spore budgetter, omkostninger og tidsplaner.
- **Bygningsvedligeholdelse**
Gør det muligt at bruge tilstandsbaserede bygningsvurderinger, udføre analyse af den økonomiske og miljømæssige påvirkning til hjælp i kapitalplanlægning, administrere anmodninger om serviceydelser til bygningsvedligeholdelse, automatisere serviceydelser til bygningsvedligeholdelse, bruge analyse til at identificere resultaterne af bygnings-, aktiv-, ressource- og bygningsvedligeholdelsesprocesserne.
- **Energistyring**
Gør det muligt at administrere virksomheders CO2-regnskab og analysere investering i miljøet, benytte analyse af den økonomiske og miljømæssige indvirkning med henblik på at forbedre kapitalplanlægningen, bruge analyse til at identificere mulige arbejdsopgaver for udstyret.
- **Applikationsadministration**
Gør det muligt at administrere de underliggende data om ejendomme, bygninger og aktiver, administrere brugeradgang, udvide applikationer ved brug af teknologiplatform og kommunikere via webserviceprogrammer over en VPN-forbindelse.

Afhængig af brugerens rettigheder har brugeren adgang til bestemte dele af disse processer og funktioner.

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Gør det muligt at oprette anmodninger, oprette reservationer, søge i vidensdatabaser, svare på budanmodninger, søge efter lokaliteter, personer og aktiver. Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for at kunne få tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Gør det muligt at deltage i godkendelsesprocesser, overvåge performancemetrik, få vist rapporter med skrivebeskyttet adgang til data og funktioner i Self Service. Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for at kunne få tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Gør det muligt at deltage i visse processer, begrænset til opgaver, spørgeundersøgelser, fakturaer og anmodninger om betaling samt dokumentstyring. Inkluderer funktioner fra Self Service og Approvals and Reporting Users. Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for at kunne få tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Gør det muligt at deltage i alle implementerede forretningsprocesser og administrative funktioner.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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 multiplekseringsprogram, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode.

Hver IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On-brugsret tilføjer én IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-forekomst, så yderligere 30 brugere kan få adgang til forekomsten.

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

3. Konfigurationsbegrænsning for IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM SaaS-kunder kan ikke få adgang til og kan ikke ændre parametre for konfigurationer under applikationslaget, for eksempel database- eller middlewarekonfigurationer. IBM SaaS kan konfigureres i applikationslaget ved brug af IBM TRIRIGA Application Builder-værktøjet, som er inkluderet i IBM SaaS, eller ved at Kunden opretter integreringer ved brug af IBM TRIRIGA Connector for Business Application-værktøjet, der er inkluderet i IBM SaaS-produktet.

IBM SaaS benytter en model med løbende levering, med forskellige regler for platforms- og teknologiopdateringer og for applikationsopdateringer. Platforms- og teknologiopdateringer udføres regelmæssigt af IBM og efter IBM's eget skøn for alle IBM SaaS-kunder. Når opdateringerne er implementeret, tilsidesætter applikationsopdateringerne en Kundes applikationskonfigurationer med den applikationsfunktionalitet, der leveres med IBM SaaS. Applikationsopdateringer anvendes imidlertid ikke hos IBM SaaS-kunder, som ikke specifikt har valgt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications eller hos IBM SaaS-kunder, som vælger IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Tillæg B

IBM tilbyder følgende aftale om Serviceniveau for tilgængelighed for IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), som 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 Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at aftalen om Serviceniveau ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

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.

Begivenhed – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.

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 forbindelsen til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende servicetilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol.

Kontraheret Måned – betyder hver hele måned i Serviceydelsens løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.

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).

Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit) – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på Serviceydelsen.

Kunde – betyder en enhed, som abonnerer på Serviceydelsen direkte hos IBM, som har ret til at bruge Serviceydelsen på tidspunktet for fremsendelse af et Krav, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Serviceydelsen.

Nedetid – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af Serviceydelsen er standset, og hvor alle Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af Serviceydelsen, som de har de relevante tilladelser til at bruge. For at tydeliggøre udtrykket er der ikke tale om "Nedetid", hvis en bruger kan anvende en del af den Serviceydelse, som brugeren har de relevante tilladelser til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor en Serviceydelse ikke er tilgængelig som følge af:

- Planlagt Systemnedetid.
- Force majeure.
- Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
- Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til Serviceydelsen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
- Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Serviceydelsen.
- IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne.

Planlagt Systemnedetid – betyder planlagt afbrydelse af Serviceydelsen med det formål at vedligeholde serviceydelsen eller foretage systemopdateringer, f.eks. implementering af en release, programrettelse eller hotfix.

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.

Serviceydelse – betyder den IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud-produktionsforekomst (TRIRIGA), som denne aftale om Serviceniveau gælder for, og som er angivet på første side i denne Servicebeskrivelse. Denne aftale om Serviceniveau gælder hver enkelt Serviceydelse separat og ikke i kombination.

2. Availability Credits

Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) for hver Begivenhed, hos den IBM-helpdesk, som tager sig af den relevante Serviceydelse. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden, herunder hvornår Kunden første gang blev påvirket af Begivenheden, og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden, som det kræves ved en problemrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne problemrapporteringer skal være registreret inden for 24 timer, efter at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af Serviceydelser.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Begivenheder og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.

IBM måler internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. Til hvert gyldigt Krav anvender IBM den højeste, relevante Availability Credit, som svarer til den samlede, kombinerede tilgængelighed i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.

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

Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for Serviceydelser.

IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.

De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveau, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

3. Serviceniveauer

Servicetilgængelighed i en Kontraheret Måned

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
Under 99,8 %	2 %
Under 98,8 %	5 %
Under 95,0 %	10 %

Tilgængelighed i procent beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned. Den brøk, der bliver resultatet, udtrykkes i procent.

Eksempel: 432 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

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

4. Undtagelser

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

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