

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- IBM 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. 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 via 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. **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.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Oppsett

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 har priser som fremkommer i et transaksjonsdokument.

3.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.3 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 det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved en av følgende beskrivelser:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) er tilgjengelig i abonnementsperioden.

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

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

E-post: support@ibmserviceengage.com

Støtte utenom åpningstiden og ved systemnedetid:

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

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: 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	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: 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

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
4	Minimal virkning på forretningsdriften: 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 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, ytelsestilpasning, feildiagnose, 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.

Kunden må ha rettighet til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for å kunne anskaffe rettigheter til Non-Production-forekomster av IBM SaaS.

6.1 Safe Harbor-overholdelse

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

6.2 Informasjonskapsler (cookies)

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

6.3 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

Vedlegg A

1. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) er en løsning for fasilitets- og eiendomsforvaltning gjennom hele livssyklusen, som omfatter eller støtter følgende prosesser og funksjoner:

- Eiendomsforvaltning
Gir en løsning for transaksjonsstyring, administrasjon og regnskap for leieavtaler, analysefunksjoner for bruk for identifisering av resultater for eiendomsressurser, leieavtaler, leverandører og prosesser.
- Kapitalprosjekter
Gjør det mulig å planlegge kapitalprosjekter og identifisere finansieringsprioriteringer innen kapitalprogrammer, og inneholder integrerte prosesser og analysefunksjoner.
- Arealforvaltning
Gjør det mulig å identifisere muligheter for bedre utnyttingsgrad og beleggstyring for fasiliteter, tildele avdelinger ansvar for arealbruk, vise opplastede plantegninger, få hjelp til omlokiseringsprosesser, analysere strategisk arealplanlegging, administrere reservasjon av arealer og eiendeler, samt spore budsjetter, kostnader og planer.
- Vedlikehold av fasiliteter
Gjør det mulig å bruke betingelsesbasert fasilitetsvurdering, utføre økonomisk og miljømessig innvirkningsanalyse til hjelp ved kapitalplanlegging, administrere forespørsler om vedlikeholdstjenester for fasiliteter, automatisere vedlikeholdstjenester for fasiliteter, samt benytte analysefunksjoner for å identifisere resultatene for fasiliteter, eiendeler, ressurser og vedlikeholdsprosesser.
- Energistyring
Gjør det mulig å styre og analysere virksomhetens karbonregnskap og miljømessige investeringer, utføre økonomisk og miljømessig innvirkningsanalyse for å oppnå bedre kapitalplanlegging, samt benytte analysefunksjoner for å identifisere potensielle arbeidsoppgaver for utstyr.
- Applikasjonsadministrasjon
Gjør det mulig å administrere underliggende data for porteføljen av fast eiendom, fasiliteter og eiendeler, administrere brukertilgang, utvide applikasjoner ved hjelp av teknologiplattformen, samt kommunisere via webtjeneste over en VPN-tilkobling.

En bruker har, basert på sine rettigheter, tilgang til utvalgte deler av disse prosessene og funksjonene:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
Opprett forespørsler, opprett reservasjoner, søk i kunnskapsbaser, svar på anbudsforespørsler, og søk etter lokasjoner, personer og eiendeler. Kunden må ha rettighet til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for å kunne anskaffe rettigheter til 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
Delta i godkjenningsprosesser, overvåk ytelsesmetrikk, vis rapporter med skrivebeskyttet tilgang til data og funksjoner i Self Service. Kunden må ha rettighet til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for å kunne anskaffe rettigheter til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Delta i begrensede prosesser, begrenset til oppgaver, undersøkelser, fakturaer og betalingsforespørsler, dokumentforvaltning. Omfatter funksjonene for Self Service- og Approvals and Reporting-brukerne. Kunden må ha rettighet til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for å kunne anskaffe rettigheter til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Delta i alle implementerte forretningsprosesser og administrative funksjoner.

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-forekomster omfatter ikke samme høye tilgjengelighet eller 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 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On-rettighet tilføyer en IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-forekomst slik at 30 flere brukere har tilgang til forekomsten.

Hver IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On-rettighet øker størrelsen på en IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production-forekomst slik at 30 flere brukere har tilgang til forekomsten samtidig. Hvis Kunden tilføyer kapasitet til en IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-forekomst ved å kjøpe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, kan den ekstra kapasiteten ikke tildeles til en annen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-forekomst på et senere tidspunkt.

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

IBM SaaS-kunder har ikke tilgang til og kan ikke endre konfigurasjonsparametere for konfigurasjoner under applikasjonslaget, som database- eller mellomvarekonfigurasjoner. Kunden kan konfigurere IBM SaaS i applikasjonslaget ved hjelp av IBM TRIRIGA Application Builder-verktøyene som er inkludert i IBM SaaS, eller ved å opprette integreringer ved hjelp av IBM TRIRIGA Connector for Business Application-verktøyene som er inkludert i IBM SaaS.

IBM SaaS benytter en modell med fortløpende levering, med forskjellige regler for plattform- og teknologioppdateringer og for applikasjonsoppdateringer. Plattform- og teknologioppdateringer utføres jevnlig av IBM etter IBMs eget skjønn for alle IBM SaaS-kunder. Når applikasjonsoppdateringer tas i bruk, vil dette overstyre Kundens applikasjonskonfigurasjoner med applikasjonsfunksjonaliteten som leveres med IBM SaaS. Applikasjonsoppdateringer blir imidlertid ikke tatt i bruk for IBM SaaS-kunder som ikke spesifikt har valgt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications, eller for IBM SaaS-kunder som har valgt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

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

1. Definisjoner

Autorisert kontaktperson er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.

Avtalemåned er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for Tjenesten målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.

Force Majeure er naturkatastrofer, terrorisme, arbeidsaksjoner, brann, flom, jordskjelv, opptøyer, krig, offentlige påbud, kjennelser eller restriksjoner, virus, tjenestenektangrep og andre skadelige aktiviteter, feil ved strømforsyning og nettverkstilknytning, eller andre årsaker til at Tjenesten ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll.

Hendelse er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.

Krav er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.

Kunde er en enhet som abonnerer på Tjenesten direkte fra IBM, som har rett til å bruke Tjenesten på det tidspunktet et Krav sendes til IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om Tjenesten.

Nedetid er en periode der produksjonssystembehandlingen for Tjenesten har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av Tjenesten som de har tillatelse til å bruke. Det er ikke ansett som "Nedetid" hvis en bruker kan bruke et hvilket som helst aspekt av Tjenesten som vedkommende har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der Tjenesten ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:

- Planlagt systemnedetid
- Force Majeure.
- Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, integrasjoner, utstyr eller data.
- Handlinger eller mangel på handlinger fra Kundens eller en tredjeparts side (inkludert at noen får tilgang til Tjenesten ved hjelp av Kundens passord eller utstyr).
- Unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten.
- IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.

Planlagt systemnedetid er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold eller systemoppdateringer, for eksempel, men ikke begrenset til, når en utgave, rettelse eller hurtigrettelse blir tatt i bruk.

Servicenivå er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.

Tilgjengelighetskreditering er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav.

Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på Tjenesten.

Tjeneste er produksjonsforekomsten av IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) som denne Servicenivåavtalen gjelder for, og som er angitt på første side av denne Tjenestebeskrivelsen. Denne Servicenivåavtalen gjelder for hver enkelt Tjeneste individuelt, og ikke i kombinasjon.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle Tjenesten i samsvar med IBMs prosedyre for rapportering av forespørsler om støtte til problemer med alvorgrad 1. Kunden må oppgi all nødvendig detaljert informasjon om Hendelsen, inkludert tidspunktet da Kunden først ble påvirket av Hendelsen, og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorgrad 1. En slik problempost må være logget innen tjuefire (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten.

Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden som Kravet gjelder.

Kundens Autoriserte kontaktperson må gi IBM alle detaljer vedrørende Kravet, inkludert, men ikke begrenset til, detaljerte beskrivelser av alle relevante Hendelser og Servicenivået Kunden hevder ikke er oppfylt.

IBM skal måle internt den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering som svarer til total samlet tilgjengelighet i løpet av hver Avtalemåned basert på tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.

For Pakkede Tjenester (enkelttjenester pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for de Pakkede Tjenestene, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt Tjeneste. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned.

Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige 10 prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for Tjenesten.

IBM skal bruke rimelig skjønn ved vurderingen av Krav basert på informasjonen som er tilgjengelig i IBMs registreringer, og som skal gjelde hvis det er motstrid mellom dataene i IBMs og Kundens registreringer.

TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av Tjeneste i løpet av en Avtalemåned

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

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned, med resultatbrøken uttrykt som en prosentdel.

Eksempel: 432 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 432 minutter med Nedetid = 42.768 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,0 % tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned
43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	

4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsforekomster, inkludert men ikke begrenset til forekomster for testing, katastrofehandtering, opplæring, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester og deltakere som bruker Tjenesten.
- Tjenester, programmer, aktiveringsprogramvare eller agenter som kjøres på klientsystemer eller systemer levert av tredjeparter
- Hvis Kunden har misligholdt sine forpliktelser i henhold til Bruksbetingelsene, Retningslinjer for akseptabel bruk eller Kundens avtale om Tjenesten, inkludert uten begrensning mislighold av betalingsforpliktelser.