

## 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 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 2. Målenheter for omkostninger

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

- 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.
- 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 via 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.
- 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

Et engangsbeløp for oppsett ved oppstart gjelder, med pris og betalingsbetingelser som fremkommer i Transaksjonsdokumentet.

#### 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. On-demand-oppsettjenester

#### 4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Denne oppsettjenesten etablerer IBM SaaS der IBM skal vedlikeholde miljøet og ta i bruk plattform-, teknologi- og applikasjonsoppdateringer når det etter IBMs eget skjønn er nødvendig, for alle IBM SaaS-kunder.

#### 4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Denne oppsettjenesten etablerer IBM SaaS for et kundevedlikeholdt plattformmiljø. Kunden er ansvarlig for å ta i bruk applikasjonsoppdateringer til IBM SaaS, og må gjøre det ifølge instruksjoner som leveres sammen med applikasjonsoppdateringen.

### 5. 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.

### 6. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS gis via e-post, online-fora og et online-system for problemløsing.

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

## 7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 7.1 Begrensning for "Non-Production"

Hvis IBM SaaS er betegnet som "Non-Production" eller "Development Environment", 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.

Brukere av Non-Production-forekomster av IBM SaaS må ha rettighet til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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

Kunden må ha rettighet til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) for å kunne anskaffe rettigheter til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), som er en Non-Production-forekomst av IBM SaaS. Med IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) får inntil 5 brukere ekstern tilgang til et utvidet styringsnivå i miljøet.

### 7.2 Produktbegrensninger for IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Alle berettigede brukere av IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) må også ha en rettighet for samme brukertype til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Alle berettigede brukere av følgende produkter må også ha en rettighet for samme brukertype til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 7.3 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn opplysninger 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.

## 7.4 "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.

## 7.5 Krav til rettigheter for IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Alle berettigede brukere av IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) må være dekket av en rettighet til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Alle berettigede brukere av IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) må være dekket av en rettighet til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

## 7.6 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 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:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**  
Opprett forespørsler, opprett reservasjoner, søk i kunnskapsbaser, registrer timekort, svar på anbudsforespørsler, svar på e-postmeldinger med offline-skjemaer (inntil 25), 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.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**  
Opprett og få tilgang til arbeidsoppgaver fra en mobilenhet med IBM TRIRIGA Anywhere-mobilapplikasjonen. 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) Anywhere Users.
- c. **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.

- d. 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-, Anywhere- 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.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User  
Autoriserte brukere kan delta i alle implementerte forretningsprosesser og administrative funksjoner. Samtidige brukere kan delta i alle implementerte forretningsprosesser og administrative funksjoner unntatt selvbetjeningsreservasjoner, offline-funksjoner og applikasjonsbyggerverktøy.

## **2. Valgbare tjenester**

### **2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud 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).

### **2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On**

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 anskaffe 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.

### **2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex-løsninger (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) og IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) er valgbare tillegg som gir Kunden mulighet til tilpasninger innenfor IBM SaaS-miljøene samt ekstra støtte for administrasjon av IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

### **2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) gir Kunden en Non-Production-forekomst og utvidet tilgang for utviklingsformål.

## **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) Set-up for As-Shipped Applications, eller for IBM SaaS-kunder som har valgt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Set-up for Fully Configurable Applications.

#### **4. 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 SaaS, 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 IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

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

\* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen 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: 475 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en avtalemåned med 30 dager - 475 minutter med Nedetid = 42.725 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,9 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
<hr/> 43.200 minutter	