

IBM Watson Analytics

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. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

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 (Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

2. Måletyper for betaling

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

- 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 får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset måde. 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.
- Gigabyte (Gigabyte)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Gigabyte defineres som 2 i 30. byte data (1.073.741.824 byte). Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Gigabyte, som hostes i IBM SaaS-produktet på et givent tidspunkt i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

I dette IBM SaaS-produkt bruges Gigabyte til at måle den ikke-komprimerede størrelse på datasæt, der indlæses i IBM SaaS-produktet.
- Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelse kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

3. Pris og fakturering

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

3.1 Betaling for opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument.

3.2 Betaling for del af måned

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

4. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornys IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

5. Teknisk support

Teknisk support ydes i dette IBM SaaS-produkts løbetid, som angivet i vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook på <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> eller en efterfølgende URL, angivet af IBM. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

6.1 Generelt

Kunden bekræfter, at IBM offentligt må henvise til Kunden som abonnent på IBM SaaS-produktet i en offentlig meddelelse eller i marketingmateriale.

6.2 Cookies

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 oplysninger 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 og har til formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet samtykke 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 Personoplysninger og reguleret indhold

Dette IBM SaaS-produkt er ikke designet til at overholde specifikke sikkerhedskrav for reguleret indhold, for eksempel personoplysninger eller følsomme personoplysninger. Det er Kundens ansvar at afgøre, om dette IBM SaaS-produkt opfylder Kundens behov, for så vidt angår den type indhold, Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet.

6.4 IBM's brug af Kundens Indhold til Cognitive Analytics

IBM må bruge det kundeindhold og de kundedata, som Kunden leverer til IBM SaaS-produktet, til IBM's interne forskning, test og udvikling af forbedringer eller udvidelser til IBM SaaS-produktet eller til udvikling af nye serviceydelser, som giver brugerne en mere skræddersyet og relevant oplevelse. I den forbindelse må IBM indsamle og analysere oversigtsdata i akkumuleret og anonymiseret format, som afspejler, hvordan Kundens autoriserede brugere anvender IBM SaaS-produktet, og IBM må udarbejde rapporter, undersøgelser, analyser og andet baseret på denne indsamling og analyse (under ét kaldet Kompilerede Data). IBM beholder rettighederne til Kompilerede Data.

6.5 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokation 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.

6.6 Destruering af Indhold

IBM destruerer Kundens data eller indhold ved IBM SaaS-produktets udløb eller annullering eller tidligere, hvis Kunden anmoder om det.

6.7 Datasæt, som ikke tages i betragtning

Antallet af rækker og kolonner i Datasæt, som indlæses fra IBM Watson Analytics for Social Media, tages ikke i betragtning ved fastlæggelse af filstørrelsen, men de tæller med i forbindelse med den samlede storagekapacitetsgrænse for det aktuelle niveau.

Et Datasæt er resultatet af den analyse, som IBM Watson Analytics for Social Media genererede.

7. Twitter-Indhold i Watson Analytics

7.1 Definitioner

- a. **Analyserapport** – betyder det eller de resultater, som Kundens applikationer opretter i IBM SaaS-produktet som følge af processen med analyse og indhentning af informationer fra Twitter-Indhold. Disse resultater indeholder ikke nødvendigvis Twitter-Indhold, men de kan indeholde data, der er identiske med data i Twitter-Indholdet, for eksempel søgetermer og henvisninger til indholdet i de forskellige Tweet.
- b. **Tweet** – betyder en offentligt tilgængelig besked fra en slutbruger af Twitter. Beskedteksten må være på højst 140 tegn.
- c. **Tweet-id** – betyder et entydigt id-nummer, som genereres for hver Tweet.
- d. **Twitter-Indhold** – betyder Tweets, Tweet-id'er, offentligt tilgængelige oplysninger om en Twitter-slutbrugers profil og eventuelle andre Twitter-data eller -informationer, som gøres tilgængelige for Kunden.

7.2 Brug af Twitter-Indhold

Kunden får ikke adgang til det ubehandlede (rå) Twitter-Indhold. IBM SaaS-produktet giver Kunden mulighed for at vælge samt bruge Twitter-Indhold inden for IBM SaaS-produktet og udelukkende med det formål at udføre analyse på Twitter-Indhold og udarbejde Analyserapporter.

Twitter-Indhold hverken ejes eller kontrolleres af IBM. Twitter-Indhold kan indeholde materiale, som er ulovligt, upræcist, vildledende, usømmeligt eller på anden måde anstødeligt. IBM eller IBM's leverandører har ingen forpligtelse til at gennemgå, filtrere, verificere, redigere eller fjerne Twitter-Indhold. IBM eller IBM's leverandører kan dog efter eget skøn vælge at gøre det. Kunden skal bruge de funktioner, IBM leverer, til straks at slette eller ændre i Twitter-Indhold, som kan blive lagret på IBM SaaS-produktet. Kunden har ret til at downloade og fjerne Analyserapporten fra SaaS-produktet.

7.3 Mængden af Twitter-data

Plus-Kunder er omfattet af følgende begrænsninger:

- 25.000 Tweets pr. datasæt

Professional-Kunder er omfattet af følgende begrænsninger:

- 50.000 Tweets pr. datasæt

7.4 Begrænsninger i Twitter-Indhold

Kunden må ikke:

- a. Bruge Twitter-Indhold, hvis det overtræder gældende lovgivning, herunder for eksempel persondatalovgivningen, eller til ikke-autoriseret eller upassende formål.
- b. Bruge Twitter-Indhold, der leveres som del af SaaS-produktet, til at udføre analyse på en lille gruppe enkeltpersoner eller på én enkeltperson, med et ulovligt eller diskriminerende formål.
- c. Bruge Twitter-Indhold, der leveres som del af SaaS-produktet, til at udføre analyser, der bliver inkluderet i et reklamenetværk.
- d. Bruge Twitter-Indhold til at fremstille analyser, der udfører regelmæssige, tidsbaserede serier af målinger ved hjælp af de samme – eller lignende – metodikker med det formål at sammenligne tv-programmers popularitet over tid eller sammenlignet med et defineret sæt eller udsnit af andre tv-programmer.
- e. Bruge akkumulerede målinger vedrørende Twitter-brugere, for eksempel antal brugere eller konti, som er indhentet under adgang til eller brug af Twitter-Indhold som del af SaaS-produktet.
- f. Anvende Twitter-Indhold til andet end det begrænsede formål, som er tilladt i SaaS-produktet.

7.5 Ophør fra IBM's side

Kundens brug af Twitter-Indholdet skal ophøre ved ophør af IBM SaaS-produktet.

Uanset hvad der fremgår af foranstående, har IBM – udover retten til midlertidig afbrydelse eller opsigelse som angivet i Aftalen – ret til at standse adgangen til Twitter-Indholdet når som helst uden varsel og uden at skulle give Kunden en refusion, tilbyde kreditering eller anden kompensation.

7.6 Garanti- og ansvarsbegrænsning for Twitter-Indhold

Uanset de garantier, der er anført i Aftalen, leveres Twitter-Indhold udelukkende, som det er og forefindes, og som det er tilgængeligt, med alle fejl, og Kundens brug af Twitter-Indhold sker udelukkende på Kundens eget ansvar. IBM påtager sig ingen forpligtelser og fraskriver sig ethvert ansvar – udtrykkeligt eller underforstået – for Twitter-Indholdets forudsatte eller forventede egenskaber eller anvendelsesmuligheder, kvalitet, ydeevne, i forhold til rettighedskrænkelser, adkomst, eller for garantier, som er resultatet af tidligere handlinger, brug eller handelspraksis i forbindelse med Twitter-Indholdet. IBM garanterer ikke, at adgangen til Twitter-Indholdet vil være uden afbrydelse eller fejlfri. Denne garanti- og ansvarsbegrænsning er eventuelt ikke gyldig i alle jurisdiktioner, og Kunden kan have garantirettigheder, som er omfattet af ufravigelige lovbestemmelser. En sådan garanti gælder kun 30 dage fra denne Aftales ikrafttrædelsesdato (medmindre andet fremgår af lovgivningen). IBM's forpligtelse til at holde Kunden skadesløs i henhold til denne Aftale, gælder ikke Kundens adgang til og brug af Twitter-Indhold.

7.7 Brug i den offentlige sektor i USA

Twitter-Indhold er et "commercial item" (en kommerciel vare), som udtrykket er defineret i afsnit 48, 2.101 i den amerikanske Code of Federal Regulations (48 C.F.R. 2.101), og består af "commercial computer software" (kommerciel computersoftware) og "commercial computer software documentation" (dokumentation til kommerciel computersoftware), som udtrykkene er brugt i 48 C.F.R. 12.212. Enhver brug, ændring, bearbejdning, reproduktion, offentlig tilgængeliggørelse, fremvisning eller videregivelse fra en offentlig myndigheds side er forbudt, medmindre det udtrykkeligt er tilladt i henhold til vilkårene i denne Aftale. Derudover skal enhver brug fra en amerikansk, offentlig myndigheds side være i overensstemmelse med 48 C.F.R. 12.212 og 48 C.F.R. 227.7202-1 til og med 227.7202-4. Hvis Kunden bruger Twitter-indholdet i sin officielle egenskab af medarbejder i eller repræsentant for en amerikansk, offentlig myndighed, og det juridisk er umuligt for Kunden at acceptere jurisdiktionen, værnetinget eller andre bestemmelser i dette dokument, gælder disse bestemmelser ikke for myndigheden, udover i det omfang det er påkrævet af gældende lovgivning. Leverandør/producent er Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Bilag A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics tilbyder analysefunktioner i skyen og hjælper brugerne med at fokusere på det, der påvirker deres forretning. Ved at automatisere dataadgang og prædiktiv analyse identificerer og forklarer IBM SaaS-produktet skjulte mønstre og relationer, og Kunden kan derfor få en bedre forståelse af, hvorfor der sker det, der gør.

IBM SaaS-serviceydelsen indeholder følgende funktioner:

- Spændende brugeroplevelse – præsentation af data og viden i et format, som sætter brugerne i stand til at forstå og interagere med dataene.
- Dataindsigt – en visuel udforskning og interageren med data med det formål at finde mønstre og opnå viden.
- Guidet analytisk indsigt – indlejret prædiktiv analyse, som automatisk udfører en statistisk korrelation og analyse af centrale faktorer.
- Dialogboks med almindeligt sprog – interageren med data via en nøgleordsstyret, engelsksproget grænseflade med brug af velkendte forretningstermer.
- Dataadgang – automatisk adgang til data og udarbejdelse af en unik score for, hvor parate Kundens data er til brug i analyse, med fremhævelse af potentielle dataproblemer, som kan påvirke resultaterne.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

IBM Watson Analytics Plus er et enkeltbrugermiljø, som inkluderer følgende funktioner:

- Indlæsning af xls-, xlsx- eller csv-filer eller understøttede RBDMS-systemer (relational database management system) med højst 1.000.000 rækker og 256 kolonner.
- Samlet storage på 2 GB. Datastorage omfatter kildefiler, som er indlæst i cloud-miljøet, og indhold, som er oprettet i applikationen.
- Eksport til PPT-filformat.
- Storytelling

Storytelling er en række funktioner i Watson Analytics, som gør det muligt for en bruger at samle analyser oprettet i Watson Analytics i et samlet fortælling. En bruger kan anvende eksisterende indhold i en historie eller bygge nyt indhold direkte ind i historien og derefter arbejde med tekst, billeder, websider, medier og animation og på den måde oprette spændende, interaktive præsentationer. Denne funktion tilbydes aktuelt som en "Betafunktion".

- Infographics
- Skabeloner
- Twitter-Indhold
- Forbindelse til DropBox, Box og Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional er et flerbrugermiljø, som inkluderer alle funktionerne i IBM Watson Analytics Plus samt følgende tillægsfunktioner og udvidede funktioner:

- Indlæsning af xls-, xlsx- eller csv-filer eller understøttede RBDMS-systemer (relational database management system) med højst 10.000.000 rækker og 500 kolonner.
- Single Tenant, hvor datastorage omfatter kildefiler, som er indlæst i cloud-miljøet, og indhold, som er oprettet i applikationen.
- Udvidet Twitter-Indhold
- Forbindelse til Cognos 10-rapporter

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated er et flerbruger-cloudmiljø, som inkluderer alle funktionerne i IBM Watson Analytics Professional samt følgende tillægsfunktioner og udvidede funktioner:

- Single Tenant, hvor datastorage omfatter kildefiler, som er indlæst i cloud-miljøet, og indhold, som er oprettet i applikationen.
- Dedikeret miljø

1.4 Valgfri tillægsydelse

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Tilgængelig som tillægsydelse til et månedsabonnement på IBM Watson Analytics Plus. Hver abonnementsrettighed til dette IBM SaaS-produkt giver yderligere 10 GB storage til brugeroprettet indhold ud over det maksimum, der er defineret for det aftalte niveau.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Tilgængelig som tillægsydelse til et månedsabonnement på IBM Watson Analytics Professional og Professional Dedicated. Hver abonnementsrettighed til dette IBM SaaS-produkt giver yderligere 50 GB storage til brugeroprettet indhold ud over det maksimum, der er defineret for det aftalte niveau.

1.5 Opsætningsydelser

1.5.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Denne opsætningsydelse indeholder op til 50 timers rådgivning leveret som fjernydelse ved opstartsaktiviteter, herunder (1) hjælp til identificering af use cases, (2) coaching i forbindelse med dokumenteret praksis for rapporter, dashboards og andre systemværktøjer, (3) guidet hjælp og rådgivning i forbindelse med klargøring, udførelse og validering af den første dataindlæsning og (4) andre emner inden for administration og konfiguration af interesse for Kunden (under et kaldet "opstartsaktiviteter"). Denne fjernleverede opsætningsydelse anskaffes pr. Engagement og udløber 90 dage efter datoen for køb af brugsrettigheden, som angivet i Kundens bevis for brugsret, uanset om alle timer er brugt eller ej.

1.5.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Denne opsætningsydelse indeholder op til 25 timers rådgivning leveret som fjernydelse ved opstartsaktiviteter, herunder (1) hjælp til identificering af use cases, (2) coaching i forbindelse med dokumenteret praksis for rapporter, dashboards og andre systemværktøjer, (3) guidet hjælp og rådgivning i forbindelse med klargøring, udførelse og validering af den første dataindlæsning og (4) andre emner inden for administration og konfiguration af interesse for Kunden (under et kaldet "opstartsaktiviteter"). Denne fjernleverede opsætningsydelse anskaffes pr. Engagement og udløber 90 dage efter datoen for køb af brugsrettigheden, som angivet i Kundens bevis for brugsret, uanset om alle timer er brugt eller ej.

1.5.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Denne opsætningsydelse indeholder op til 50 timers rådgivning leveret som fjernydelse til brug ved udførelse af aktiviteter, herunder (1) hjælp til identificering af use cases, inklusive eksempler på dataoverførsel til støtte for engangsdataoverførsel på et bestemt tidspunkt, (2) coaching i forbindelse med dokumenteret praksis for rapporter, dashboards og andre systemværktøjer, (3) guidet hjælp og rådgivning i forbindelse med klargøring, udførelse og validering af den første dataindlæsning (inklusive opsætning af kilde- og målmiljøer samt dataoverførsel, som defineret i use casen vedrørende dataoverførsel) og (4) andre emner inden for administration og konfiguration af interesse for Kunden (under et kaldet "Aktiviteter"). Denne fjernleverede opsætningserviceydelse anskaffes pr. Engagement og udløber den tidligste af følgende datoer: 12 måneder efter datoen for køb af brugsrettigheden eller den sidste dag i den første IBM SaaS-abonnementsperiode, uanset om alle timer er brugt eller ej.

1.6 Sikkerhedskopiering og retablering efter katastrofe

Alle IBM SaaS-produkter giver Kunden en plan for retablering efter katastrofe og support til sikkerhedskopiering af indhold.

1.6.1 Retablering efter katastrofe

I tilfælde af en katastrofesituation, som skyldes en naturkatastrofe, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, foranstaltninger fra myndighedernes side, pålæg 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 IBM SaaS-tilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol, retablerer IBM Kundens adgang til IBM SaaS-produktet inden for 14 dage.

1.6.2 Indholdsbackup

Der tages backup (sikkerhedskopi) af indhold dagligt, og sikkerhedskopien opbevares i et andet IBM-datacenter inden for samme geografiske område for at beskytte indholdet mod en katastrofebegivenhed.

2. Betafunktioner i Watson Analytics

Betafunktioner, der leveres sammen med IBM SaaS-produktet, er ikke en del af IBM SaaS-produktet. Betafunktioner leveres i henhold til samme vilkår som IBM SaaS-produktet, medmindre andet er angivet nedenfor. Nogle af eller alle Betafunktionerne bliver måske ikke gjort generelt tilgængelige af IBM som et produkt eller en løsning eller som del af et produkt eller en løsning. Kunden må kun benytte Betafunktioner til intern brug til evaluering og ikke til brug i et produktionsmiljø. Kunden må benytte Betafunktionerne, indtil IBM trækker dem tilbage eller bringer adgangen til dem til ophør. IBM leverer Betafunktionerne uden nogen supportforpligtelser, og som de er og forefindes, uden nogen form for garanti, hverken udtrykkelig eller underforstået, herunder for eksempel garanti for ejendomsret, adkomstret eller i forhold til rettighedskrænkelser eller i forhold til eventuelle forudsatte eller forventede egenskaber eller anvendelsesmuligheder.

Kunden skal selv træffe foranstaltninger for at undgå enhver form for tab af data, der kan opstå, når Betafunktionerne ikke længere kan bruges.

Kunden accepterer, at IBM kan bruge al feedback og alle forslag fra Kunden.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, som angivet i beviset for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelig for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest fire arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med indhold, teknologi, design eller instruktioner leveret af Kunden eller tredjepart, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling* for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
99,0 – 99,75 %	2 %
95,0 – 98,99 %	5 %
Under 95,0 %	10 %

* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listepriis for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat til rådighed for Kunden direkte.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: Det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i en kontraheret måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

Eksempel: 500 minutters Nedetid i alt i en kontraheret måned

43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage - 500 minutters Nedetid = 42.700 minutter	= 5 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,8 % i den kontraherede måned
<hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutter i alt	