

IBM Watson Analytics

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

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.
- Gigabyte** er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Gigabyte er definert som 2 opphøyd i 30. potens byte med data (1.073.741.824 byte). Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Gigabyte som vertes i IBM SaaS på et hvilket som helst tidspunkt i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
For denne IBM SaaS-løsningen brukes Gigabyte til måling av ukomprimert størrelse på datasett som lastes inn til IBM SaaS.
- Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

3. Priser og fakturering

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

3.1 Priser for oppsett

Oppsettomkostninger 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.

4. 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.

5. Teknisk støtte

Det gis teknisk støtte for varigheten av denne IBM SaaS-løsningen som beskrevet i IBM Software as a Service Support Handbook på adressen <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> eller en etterfølgende URL oppgitt av IBM. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Generelt

Kunden aksepterer at IBM kan referere til Kunden som abonnent på IBM SaaS i reklame- eller markedsføringsmateriell.

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 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 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 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.

6.4 IBMs bruk av Kundens innhold fra Cognitive Analytics

IBM kan benytte Kundens innhold og data som Kunden leverer til IBM SaaS, til IBMs interne undersøkelser, testing og utvikling av forbedringer eller utvidelser av IBM SaaS, eller til utvikling av nye tjenester som gir brukerne en mer skreddersydd og meningsfylt brukeropplevelse. I dette arbeidet kan IBM samle inn og analysere, i aggregert og anonymisert format, sammendragsinformasjon som gjenspeiler hvordan Kundens autoriserte brukere bruker IBM SaaS, og kan utarbeide rapporter, undersøkelser, analyser samt andre arbeidsprodukter som er et resultat av denne innsamlingen og analysen (samlet kalt "Sammenfattede data"). IBM beholder eiendomsretten til Sammenfattede data.

6.5 "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.

6.6 Tilintetgjøring av innhold

IBM tilintetgjør Kundens data eller innhold ved utløp eller oppsigelse av IBM SaaS, eller tidligere på forespørsel fra Kunden.

6.7 Datasett som ikke tas i betraktning

Antallet rader og kolonner i Datasett som lastes fra IBM Watson Analytics for Social Media, tas ikke i betraktning ved bestemmelse av filstørrelsen, men de teller med mot grensen for total lagringskapasitet for den aktuelle klassen.

Et Datasett er utdataene fra en analyse som genereres av IBM Watson Analytics for Social Media.

7. Twitter-innhold i Watson Analytics

7.1 Definisjoner

- a. **Analyserapport** er resultatene eller utdataene som opprettes av Kundens applikasjoner i IBM SaaS fra prosessen for analyse og uthenting av informasjon fra Twitter-innholdet. Slike resultater inneholder muligens ikke Twitter-innhold, men kan ha innhold som er identisk med data i Twitter-innholdet, som søkeord og referanser til Tvitringenes innhold.
- b. **Tvittringer** er offentlig tilgjengelige innlegg med en tekst på inntil 140 tegn, skrevet av en sluttbruker av Twitter-tjenesten.
- c. **Tvittrings-ID** er et unikt identifikasjonsnummer som genereres for hver Tvittring.
- d. **Twitter-innhold** er Tvittringer, Tvittrings-IDer, offentlig tilgjengelig profilinformasjon for Twitter-sluttbrukere, og andre Twitter-data og Twitter-informasjon som gjøres tilgjengelig for Kunden.

7.2 Bruk av Twitter-innhold

Kunden gis ikke tilgang til ubehandlet (raw) Twitter-innhold. IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å velge og bruke Twitter-innhold kun innenfor IBM SaaS med kun det formål å utføre analyser av Twitter-innholdet og utarbeide Analyserapporter.

Twitter-innhold verken eies eller kontrolleres av IBM. Twitter-innhold kan omfatte materiale som er ulovlig, unøyaktig, villedende, krenkende eller på annen måte upassende. IBM eller IBMs leverandører er ikke forpliktet til å gjennomgå, filtrere, verifisere, redigere eller fjerne noe Twitter-innhold. IBM eller IBMs leverandører kan imidlertid etter eget skjønn velge å gjøre det. Kunden må benytte funksjonene IBM leverer for straks å slette eller endre Twitter-innhold som kan lagres i IBM SaaS. Kunden har rett til å laste ned og fjerne Analyserapporter fra IBM SaaS.

7.3 Volum av Twitter-data

Plus-kunder har følgende begrensning:

- 25.000 Tvittringer per datasett

Professional-kunder har følgende begrensning:

- 50.000 Tvittringer per datasett

7.4 Begrensninger for Twitter-innhold

Kunden skal ikke

- a. bruke Twitter-innhold på en måte som er i strid med gjeldende lovgivning, inkludert men ikke begrenset til lovgivning om beskyttelse av personopplysninger, eller til uautoriserte eller upassende formål.
- b. bruke Twitter-innholdet som er levert som en del av IBM SaaS, til å utføre analyse av en liten gruppe personer eller en enkelt person, med et ulovlig eller diskriminerende formål.
- c. bruke Twitter-innholdet som er levert som en del av IBM SaaS, til å utføre analyser som skal innlemmes som en del av et markedsføringsnettverk.
- d. bruke Twitter-innholdet til å produsere analyser som utfører en regelmessig, tidsbasert serie med målinger ved hjelp av de samme, eller liknende, metodologier, med det formål å sammenlikne et TV-programs popularitet over tid eller mot et definert sett eller delsett av andre TV-programmer.
- e. bruke aggregerte målinger for Twitter-brukere, som antall brukere eller kontoer, som innhentes ved tilgang til eller bruk av Twitter-innhold som en del av IBM SaaS, til noe formål.
- f. bruke Twitter-innholdet til noe annet formål enn det som er tillatt ifølge IBM SaaS.

7.5 Opphør initiert av IBM

Kundens bruk av Twitter-innholdet skal opphøre ved opphør av IBM SaaS.

Uavhengig av det foregående har IBM, i tillegg til retten til midlertidig innstilling og oppsigelse angitt i Avtalen, rett til når som helst å stoppe tilgangen til Twitter-innholdet uten varsel og uten forpliktelse til å gi Kunden refusjon, kreditering eller annen kompensasjon.

7.6 Garantibetingelser og ansvarsbegrensning for Twitter-innhold

UAVHENGIG AV GARANTIBETINGELSENE SOM FREMGÅR I AVTALEN, LEVERES TWITTER-INNHOLDET I DEN STAND DET BEFINNER SEG ("AS IS") OG SLIK DET ER TILGJENGELIG ("AS AVAILABLE") MED EVENTUELLE FEIL, OG KUNDENS BRUK AV TWITTER-INNHOLDET SKJER PÅ EGEN RISIKO. IBM GIR INGEN GARANTIER AV NOE SLAG, INKLUDERT GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET, KVALITET, YTELSE, ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL, BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER, ELLER EIENDOMSRETT, ELLER GARANTIER SOM FREMGÅR VED TIDLIGERE HANDLINGER ELLER SEDVANE, I FORBINDELSE MED TWITTER-INNHOLDET. IBM GARANTERER IKKE AT TILGANGEN TIL TWITTER-INNHOLDET VIL SKJE UTEN AVBRUDD ELLER FEILFRITT. DISSE GARANTIBETINGELSENE KAN VÆRE UGYLDIGE I ENKELTE JURISDIKSJONER, OG KUNDEN KAN HA GARANTIRETTIGHETER IFØLGE LOVEN, SOM IKKE KAN FRASKRIVES. ENHVER SLIK GARANTI GJELDER KUN I TRETTI (30) DAGER FRA IKRAFTTREDELSESDATOEN FOR DENNE AVTALEN (MED MINDRE LOVEN ANGIR NOE ANNET). IBMS ANSVAR FOR Å HOLDE KUNDEN SKADESLØS I HENHOLD TIL AVTALEN, GJELDER IKKE PÅ NOEN MÅTE FOR KUNDENS TILGANG TIL OG BRUK AV TWITTER-INNHOLDET.

7.7 Bruk i offentlig sektor i USA

Twitter-innholdet er en "commercial item" slik dette uttrykket er definert i 48 C.F.R. 2.101, som består av "commercial computer software" og "commercial computer software documentation" slik disse uttrykkene er brukt i 48 C.F.R. 12.212. Enhver bruk, endring, avledning, reproduksjon, utgivelse, utførelse, visning, avgivelse eller distribusjon av Twitter-innholdet fra en offentlig myndighets side er forbudt, unntatt slik det uttrykkelig er tillatt ifølge betingelsene i denne Avtalen. Dessuten må enhver bruk fra amerikanske myndigheters 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 bruker Twitter-innholdet i egenskap av ansatt i eller representant for en amerikansk offentlige myndighet og det er juridisk umulig for Kunden å akseptere betingelsene for jurisdiksjon eller andre betingelser i dette dokumentet, gjelder ikke slike betingelser for en slik myndighet, men kun i den utstrekning det kreves ifølge gjeldende lovgivning. Leverandør/producent er Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Vedlegg A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics gir samlede, nettskybaserte analysefunksjoner og hjelper brukerne med å fokusere på drivkrefter som påvirker virksomheten. Ved å automatisere trinnene for dataatilgang og prediktiv analyse kan IBM SaaS identifisere og forklare skjulte mønstre og relasjoner for å gi en bedre forståelse av hvorfor ting skjer.

IBM SaaS-løsningen omfatter følgende funksjonalitet:

- Engasjerende brukeropplevelse – presentasjon av data og kunnskap i et format som gjør det mulig for brukerne å forstå og behandle sine data.
- Dataoppdaging – utforsk og behandle data visuelt for å finne mønstre og utlede kunnskap.
- Veiledet analytisk oppdaging – innebygde funksjoner for prediktiv analyse som automatisk utfører analyse av statistiske korrelasjoner og viktige drivkrefter.
- Dialog med naturlig språk – behandle data gjennom et nøkkelordbasert engelsk grensesnitt som bruker vanlige forretningstermer.
- Dataatilgang – automatisk tilgang til og unik bedømmelse av om Kundens data er klare for analyse, med fremheving av potensielle dataproblemer som kan påvirke resultatene.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus er et miljø for en enkelt bruker som omfatter følgende funksjonalitet:

- Innlasting av xls-, xlsx- eller csv-filer, eller støttede RDBMS-systemer (Relational Data Base Management Systems), som inneholder inntil 1.000.000 rader og 256 kolonner.
- Total lagerplass på 2 GB. Datalagring omfatter kildefiler som er lastet inn i det nettskybaserte miljøet, og innhold som er opprettet i applikasjonen.
- Eksport til PPT-filformat.
- Storytelling

Storytelling er et sett med funksjoner som er tilgjengelige i Watson Analytics, og som gjør det mulig for en bruker å sette sammen analyser som er utført i Watson Analytics, til en samlet fremstilling. Innenfor en historie (story) kan en bruker bruke eksisterende innhold eller bygge nytt innhold direkte og deretter arbeide med tekst, bilder, nettsider, medier og animering for å opprette rike, interaktive presentasjoner. Denne funksjonen tilbys for øyeblikket som en "Betafunksjon".

- Infographics
- Maler
- Twitter-innhold
- Tilkobling til DropBox, Box og Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional er et flerbrukermiljø som omfatter all funksjonalitet i IBM Watson Analytics Plus samt følgende tilleggfunksjoner og utvidet funksjonalitet:

- Innlasting av xls-, xlsx- eller csv-filer, eller støttede RDBMS-systemer (Relational Data Base Management Systems), som inneholder inntil 10.000.000 rader og 500 kolonner.
- Single Tenant-miljø der datalagringen omfatter kildefiler som er lastet inn i det nettskybaserte miljøet, og innhold som er opprettet i applikasjonen.
- Utvidet Twitter-innhold
- Tilkobling til Cognos 10-rapporter

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated er et nettskybasert flerbrukermiljø som omfatter all funksjonalitet i IBM Watson Analytics Professional samt følgende tilleggfunksjoner og utvidet funksjonalitet:

- Single Tenant-miljø med datalagring som omfatter kildefiler som er lastet inn i det nettskybaserte miljøet, og innhold som er opprettet i applikasjonen
- Dedikert miljø

1.4 Valgbare tillegg

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Tilgjengelig som et tillegg til et månedlig abonnement på IBM Watson Analytics Plus. Hver abonnementsrettighet til denne IBM SaaS-løsningen gir 10 GB med lagerplass for brukeroppsettet innhold i tillegg til den maksimale lagerplassen som er angitt for det avtalte nivået.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Tilgjengelig som et tillegg til et månedlig abonnement på IBM Watson Analytics Professional og Professional Dedicated. Hver abonnementsrettighet til denne IBM SaaS-løsningen gir 50 GB med lagerplass for brukeroppsettet innhold i tillegg til den maksimale lagerplassen som er angitt for det avtalte nivået.

1.5 Oppsettjenester

1.5.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Denne oppsettjenesten gir inntil 50 timer med eksternt leverte konsulenttenester for oppstartsaktiviteter, inkludert (1) hjelp til identifisering av brukstilfeller, (2) veiledning vedrørende utprøvde fremgangsmåter for rapporter, dashbord og andre systemverktøy, (3) veiledet hjelp til og råd vedrørende klargjøring, utføring og validering av den første datainnlastingen, og (4) andre emner av interesse innenfor administrasjon og konfigurering (samlet kalt "Oppstartsaktiviteter"). Denne eksternt leverte oppsettjenesten anskaffes per Engasjement og utløper 90 dager fra anskaffelsesdatoen for rettigheten angitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE), uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

1.5.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Denne oppsettjenesten gir inntil 25 timer med eksternt leverte konsulenttenester for oppstartsaktiviteter, inkludert (1) hjelp til identifisering av brukstilfeller, (2) veiledning vedrørende utprøvde fremgangsmåter for rapporter, dashbord og andre systemverktøy, (3) veiledet hjelp til og råd vedrørende klargjøring, utføring og validering av den første datainnlastingen, og (4) andre emner av interesse innenfor administrasjon og konfigurering (samlet kalt "Oppstartsaktiviteter"). Denne eksternt leverte oppsettjenesten anskaffes per Engasjement og utløper 90 dager fra anskaffelsesdatoen for rettigheten angitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE), uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

1.5.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Denne oppsettjenesten gir inntil 50 timer med eksternt leverte konsulenttenester som skal brukes til utføring av aktiviteter, inkludert (1) hjelp til identifisering av brukstilfeller, inkludert brukstilfeller for dataoverføring til støtte for en engangs dataoverføring på et bestemt tidspunkt, (2) veiledning vedrørende utprøvde fremgangsmåter for rapporter, dashbord og andre systemverktøy, (3) veiledet hjelp til og råd vedrørende klargjøring, utføring og validering av den første datainnlastingen (inkludert konfigurering av kilde- og målmiljøer samt dataoverføring som definert i brukstilfellene for dataoverføring), og (4) andre emner av interesse innenfor administrasjon og konfigurering (samlet kalt "Aktiviteter"). Denne eksternt leverte oppsettjenesten anskaffes per Engasjement og utløper 12 måneder fra anskaffelsesdatoen for rettigheten til tjenesten, eller på den siste datoen i den første IBM SaaS-abonnementsperioden, avhengig av hva som inntreffer først, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

1.6 Katastrofehåndtering og sikkerhetskopiering

Alle IBM SaaS-løsninger gir Kunden en katastrofeberedskapsplan og støtte for sikkerhetskopiering av innhold.

1.6.1 Katastrofehåndtering

Hvis det oppstår en katastrofehendelse som skyldes 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

IBM SaaS ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll, skal IBM gjenopprette Kundens tilgang til IBM SaaS innen 14 dager.

1.6.2 Sikkerhetskopiering av Innhold

Sikkerhetskopiering av Innhold utføres daglig, og kopiene lagres i et annet IBM-datasenter innenfor samme geografiske område for å beskytte innholdet mot en katastrofehendelse.

2. Betafunksjoner i Watson Analytics

Betafunksjoner som leveres sammen med IBM SaaS, er ikke en del av IBM SaaS. Betafunksjoner leveres under samme betingelser som IBM SaaS, unntatt slik det er angitt nedenfor. Det er mulig at enkelte av eller alle Betafunksjonene ikke vil bli gjort generelt tilgjengelige av IBM som, eller som en del av, et produkt eller en løsning. Kunden har tillatelse til å bruke Betafunksjonene kun til internt bruk for evalueringsformål og ikke i et produksjonsmiljø. Kunden kan bruke Betafunksjonene inntil IBM trekker dem tilbake eller stopper tilgangen til dem. IBM leverer Betafunksjonene uten forpliktelser om støtte og i den stand de befinner seg ("AS IS"), UTEN GARANTIER AV NOE SLAG, UTTRYKT ELLER UNDERFORSTÅTT, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, GARANTIER VEDRØRENDE BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER ELLER INTERFERENS, OG UNDERFORSTÅTTE GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET OG ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL.

Kunden bør treffe tiltak for å unngå tap av data, som kan oppstå når Betafunksjonene ikke lenger kan brukes.

Kunden aksepterer at IBM kan bruke alle tilbakemeldinger og forslag fra Kunden.

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 fire arbeidsdager etter slutten av avtale måneden. 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 avtale måned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtale måned 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 avtale måned

Tilgjengelighet i løpet av en avtale måned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtale måneden som kravet gjelder)
99,0 – 99,75 %	2 %
95,0 – 98,99 %	5 %
Mindre enn 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 avtale måneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtale måned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtale måned, dividert på totalt antall minutter i avtale måneden.

Eksempel: 500 minutter samlet Nedetid i en avtale måned

43.200 minutter i en avtale måned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % tilgjengelighet i løpet av avtale måneden
<hr/> 43.200 minutter	