

## IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

### 2. Målenheter for omkostninger

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

- 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 som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Tusen hendelser** (Thousand Events) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Tusen hendelser-rettigheter er basert på antall forekomster av en bestemt hendelse knyttet til bruk av IBM SaaS, målt i pakker på ett tusen. Tusen hendelser-rettigheter er spesifikke for IBM SaaS, og hendelsestypen kan ikke byttes ut, utveksles eller aggregeres med andre Tusen hendelser-rettigheter for en annen IBM SaaS eller annen hendelsestype. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hver hendelse som skjer i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Hendelse** (Event) er for denne IBM SaaS-løsningen definert som en Hovedtransaksjon, som telles i pakker på ett tusen. En Hovedtransaksjon er et sett med instruksjoner med opprinnelse i en applikasjon som er ekstern for programmet (for eksempel en kanal for banktjenester på nettet eller for manuell meldingsregistrering), eller som er utløst av en hendelse i programmet (for eksempel regelmessige betalinger eller tidspunkt på dagen for start av massebehandling). Hovedtransaksjonen styrer den tilknyttede aktiviteten og logiske arbeidsenheten, inkludert alle oppdateringer og hendelser som er knyttet til de ulike behandlingstrinnene, og avsluttes når den endelige instruksjonen er sendt til en ekstern applikasjon eller behandlingssyklusen er fullført. En Hovedtransaksjon starter underliggende transaksjoner i løpet av sin behandlingssyklus.

### 3. Priser og fakturering

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

#### 3.1 Pris for del av måned

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

### 3.2 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

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via e-post og telefon. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

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.	Varsling av Kunden innen 15 minutter	24x7
2	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> En tjenestefunksjon har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Varsling av Kunden innen 15 minutter	M-F i lokal arbeidstid
3	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Ingen varsling kreves	M-F i lokal arbeidstid

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
4	<b>Minimal virkning på forretningsdriften:</b> Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Ingen varsling kreves	M-F i lokal arbeidstid

## 6. Tilleggsbetingelser for 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 Beskyttelse av personopplysninger

Kunden og IBM er begge ansvarlig for å overholde partenes respektive forpliktelser i henhold til gjeldende lovgivning om personvern som gjelder for personopplysninger (slik dette er definert i gjeldende lovgivning om personvern) som lagres eller behandles av IBM for Kunden under denne Avtalen ("Kundens data"). Ved å inngå denne Avtalen utpeker Kunden IBM som databehandler for Kundens data. Kunden er alene ansvarlig for å fastsette formålet med og midlene for IBMs behandling av Kundens data under denne Avtalen, inkludert at slik behandling ifølge Kundens instruksjoner ikke vil føre til brudd på gjeldende lovgivning om personvern fra IBMs side. Kunden og IBM aksepterer begge å ikke etterforske hvilke tiltak den andre parten treffer for å etterkomme gjeldende lovgivning om personvern. Ingen av bestemmelsene i Avtalen hindrer IBM eller Kunden i å treffe de tiltakene vedkommende part anser som nødvendig for å etterkomme gjeldende lovgivning om personvern. Kunden bekrefter at Kunden alene er ansvarlig for å avgjøre om sikkerhetstiltakene som er spesifisert i Avtalen, er tilstrekkelige tekniske og organisasjonsmessige tiltak for å beskytte Kundens data i henhold til gjeldende lovgivning om personvern. Det kreves ikke at IBM skal utføre eller overholde andre sikkerhetstiltak i forbindelse med Kundens data enn sikkerhetstiltakene som er spesifisert i denne Avtalen, og slik det kreves som Behandler av Kundens data; IBM skal behandle Kundens data slik det er oppgitt i denne Avtalen, og slik IBM med rimelighet kan anse som nødvendig eller hensiktsmessig for utførelsen av tjenestene. Kunden er alene ansvarlig for å avgjøre om en overføring av Kundens data over en landegrense utført av IBM eller Kunden under denne Avtalen er i overensstemmelse med gjeldende lovgivning om personvern.

### 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.

### 6.4 Erklæring om sikkerhetspraksis

Sikkerhet for IT-systemer omfatter beskyttelse av systemer og informasjon gjennom å forhindre, oppdage og reagere på uautorisert tilgang fra personer både innenfor og utenfor Kundens virksomhet. Uautorisert tilgang kan føre til endring, ødeleggelse eller urettmessig tilegnelse av informasjon, eller til misbruk av Kundens systemer for å angripe andre systemer. Uten en omfattende tilnærming til sikkerhet kan ingen IT-systemer eller produkter anses som fullstendig sikre, og ikke noe enkeltprodukt eller sikkerhetstiltak kan være fullstendig effektivt når det gjelder å forhindre uautorisert tilgang. IBMs systemer og produkter er utformet for å inngå som en del av en omfattende sikkerhetstilnærming, noe som nødvendigvis vil kreve ekstra driftsprosedyrer, og som kan kreve andre systemer, produkter eller tjenester for å være mest mulig effektive. IBM garanterer ikke at systemer og produkter er immune mot skadelige eller ulovlige aktiviteter fra noen part.

## 6.5 Mål for servicenivåer

Servicenivåmålene utgjør et mål, ikke en garanti overfor Kunden. Kunden får ingen refusjon, kreditering eller andre rettigheter hvis IBM ikke oppfyller servicenivåmålene.

Tjeneste	Mål
Behandlingstid for satsvis behandling	90 % av alle transaksjonsbunker skal være ferdigbehandlet på mindre enn 60 minutter fra mottak.
Besvarelse av e-post	95 % av e-postmeldinger sendt til IBMs felles postboks for støtte skal være besvart innen 24 timer i arbeidstiden.
Besvarelse av telefonhenvendelser til 24x7 Help Desk	IBMs 24x7 Help Desk skal svare på telefonhenvendelser på mindre enn 60 sekunder.
Sikkerhetsadministrasjon	<ul style="list-style-type: none"><li>• IBMs PCI-DSS Level 1 Certification skal fornyes minst en gang per år.</li><li>• IBM skal avhjelpe sikkerhetssårbarhet med høy alvorsgrad innen 10 dager.</li><li>• IBM skal avhjelpe sikkerhetssårbarhet med lav alvorsgrad innen 30 dager.</li></ul>
Tilgjengelighet av førproduksjonssystem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tilgjengelig for kundetesting 24x7</li><li>• Førproduksjonssystemer er uovervåket utenfor vanlig arbeidstid i Sentral-Europa.</li><li>• Hendelser for førproduksjonssystemer vil som standard bli behandlet som hendelser med alvorsgrad 3.</li></ul>

## Vedlegg A

### 1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway gir mulighet for tilkobling til utviklings-, førproduksjons- og produksjonsmiljøer. Funksjonaliteten omfatter følgende:

- PCI-hvelv (Payment Card Industry), en lagringsfunksjon som er utformet for å sikre sensitiv betalingsinformasjon
- En betalingsgateway (Payment Gateway) som utfører ruting, svitsjing og behandling av betalingstransaksjoner med tredjepartsbehandlere
- En virtuell terminal (Virtual Terminal), som er et webverktøy utformet for betalingsinnkassering ved kundesentre, i kreditt- og fordringsadministrasjon, og i bakgrunnssystemer for betalingsoperasjoner
- Autentisering utformet med sikkerhetsfunksjoner
- Verktøy som skal forhindre svindel
- Funksjoner for rapportgenerering
- Dokumentasjon

### 2. Fakturerbare tilleggskomponenter

Kunden må anskaffe IBM Payments Gateway sammen med minst en (1) av følgende IBM SaaS Payment-løsninger:

#### a. IBM Payments Gateway API Payment

Funksjonaliteten omfatter følgende:

- Transaksjoner overføres gjennom et programmeringsgrensesnitt som består av et sett med webtjenester som er utformet for å kunne integreres med Kundens systemer. Programmeringsgrensesnittet gir ett enkelt grensesnitt til globale betalinger på tvers av banker og behandlere i et stort antall land og valutaer.

#### b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Funksjonaliteten omfatter følgende:

- Transaksjoner sendes gjennom HPP (Hosted Payment Page), et administrativt brukergrensesnitt for betalingsinnkassering og elektroniske lommebøker, som er utformet for integrering med nettsteder, nettsteder for elektronisk handel, smarttelefonapper, brukersenterapplikasjoner og bakgrunnssystemer for betalingsinnkassering. HPP er utformet for levering i en innebygd HTML-ramme (iframe).

#### c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Funksjonaliteten omfatter følgende:

- Transaksjoner sendes gjennom JSON-grensesnittet (JavaScript Object Notation), som er utformet for utvikling av betalingsfunksjoner i originale smarttelefonapplikasjoner.
- JSON-grensesnittet inneholder et sett med programmeringsgrensesnitt for betaling som utføres ved hjelp av HTTP-metoder på tilhørende URL, med data levert i JSON-format.

Følgende IBM Payments Gateway-løsning kan anskaffes som valgfri løsning:

#### d. IBM Payments Gateway Settlement

Funksjonaliteten omfatter følgende:

- Transaksjoner sendes fra en selger til en kjøpers finansinstitusjon, som har den betalingsinformasjonen som er nødvendig for å fullføre transaksjonen.

## Vedlegg B

IBM tilbyr sine Kunder denne Servicenivåavtalen (SLA) under følgende betingelser, som gjelder hvis det er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av denne Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av Kundens Abonnementperiode, skal gjelde. Servicenivåavtalen er ikke en garanti.

### 1. Definisjoner

- a. **Avtalemåned** er hver enkelt hele kalendermåned i Abonnementperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 GMT på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 GMT på den siste dagen i måneden.
- b. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et servicenivå.
- c. **Kontakttid** er tiden det tar fra webtjenesten CheckoutStartSession og/eller CardAuthorize mottar en forespørsel ved inngangspunktet til IBMs systemer, til svaret fra IBMs webtjeneste sendes tilbake til Kunden.
- d. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at et servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- e. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for den Cloud Service Kunden har rett til å bruke, ikke er tilgjengelig. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - (1) En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
  - (2) Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
  - (3) Problemer med innhold, utstyr eller applikasjoner som Kunden bruker sammen med IBM SaaS, eller med programvare, maskinvare eller annen teknologi fra en tredjepart;
  - (4) Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer, eller feil ved Kundens systemadministrasjon, kommandoer eller programmering;
  - (5) Brudd på sikkerheten som skyldes Kunden, eller sikkerhetstesting utført av Kunden; eller
  - (6) IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner Kunden har levert IBM eller en tredjepart har levert IBM på Kundens vegne.
- f. **Tjenestekreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tjenestekrediteringen gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS.

### 2. Krediteringer

For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 (definert i punktet Teknisk støtte) for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning.

Kunden må sende et Krav om en Tjenestekreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemånedet der Kravet oppstod.

- a. IBM skal måle internt den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned som gjelder for tilsvarende servicenivåer vist i tabellene nedenfor. Krediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden.
  - Hvis Kunden rapporterer Hendelser med Nedetid for webtjenester, Hosted Payment Page og Virtual Terminal som skjer samtidig, vil IBM behandle de overlappende periodene med Nedetid som en enkelt periode med Nedetid, og ikke som separate perioder med Nedetid.

- Hvis Kunden rapporterer Hendelser med Nedetid for Kontakttid for webtjenesten CheckoutStartSession og CardAuthorize som skjer samtidig, vil IBM behandle de overlappende periodene med Nedetid for Kontakttid som en enkelt periode med Nedetid for Kontakttid, og ikke som to separate perioder med Nedetid for Kontakttid.

For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tjenestekreditering basert på oppnådd servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellene nedenfor. IBM gir ikke flere Krediteringer for samme Hendelse(r) i samme Avtalemåned.

- b. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tjenestekrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.

Samlede Tjenestekrediteringer for en Avtalemåned skal ikke overstige 10 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

### 3. Servicenivåer

#### 3.1 Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned

Grensesnittene for IBMs webtjenester, Hosted Payment Page og Virtual Terminal skal være tilgjengelige for Kunden minst 99,95 % av tiden i løpet av en Avtalemåned.

Prosentvis tilgjengelighet (i løpet av en Avtalemåned)	Tjenestekreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en Avtalemåned som IBMs webtjenester, Hosted Payment Page og Virtual Terminal er tilgjengelige og svarer på Kundens forespørsler, dividert på totalt antall minutter i en Avtalemåned, multiplisert med 100.

#### 3.2 Kontakttid for IBM Web Service i løpet av en Avtalemåned

IBM tilbyr følgende to servicenivåer for Kontakttid:

##### 3.2.1 Middelerdi for Kontakttid for IBM Web Service

Middelerdien for IBMs Kontakttid for webtjenestene CheckoutStartSession og CardAuthorize skal være mindre enn 100 millisekunder.

IBMs Kontakttid for en gitt webtjeneste måles som tiden det tar fra en forespørsel til webtjenesten er mottatt ved inngangspunktet til IBMs system, til svaret fra IBMs webtjeneste sendes tilbake til Kunden, minus tiden IBMs system har ventet på svar fra tredjepartsbehandlere nedstrøms.

Servicenivåmålet beregnes som middelerdien for IBMs Kontakttid for de respektive webtjenestene CheckoutStartSession og CardAuthorize for alle slike webtjenesteforespørsler i en gitt Avtalemåned.

Middelerdi for Kontakttid (i løpet av en Avtalemåned)	Tjenestekreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 sekund	10 %

### 3.2.2 99 % Kontakttid for IBM Web Service

99 % av webtjenestene CheckoutStartSession og CardAuthorize skal ha en Kontakttid fra IBM på mindre enn 1 sekund.

IBMs Kontakttid beregnes på samme måte som beskrevet ovenfor for Middelvei for Kontakttid for IBM Web Service.

Serviceivåmålet beregnes som 99. persentil for IBMs Kontakttid for de respektive webtjenestene CheckoutStartSession og CardAuthorize for alle slike webtjenesteforespørsler i en gitt kalendermåned.

99 % Kontakttid (i løpet av en Avtalemåned)	Tjenestekreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
> 1 sekund	2 %
> 5 sekunder	6 %
> 10 sekunder	10 %

## 4. Unntak

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

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.
- Krav om Tjenestekreditering for Kontakttid når en nedetid for serviceivå for tilgjengelighet er registrert for samme periode.