

# IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

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

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet er tilgængelig i henhold til den betalingsmåling, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

- Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Terabyte (Terabyte)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Terabyte er 2 i 40. potens byte. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Terabyte, som håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Anmodning (Request)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Anmodning er en handling fra Kundens side, der autoriserer IBM til at udføre en serviceydelse. Afhængig af serviceydelsen kan Anmodningen være i form af en skriftlig meddelelse eller en supportanmodning, som foretages via et telefonopkald, en e-mail eller en sag, der oprettes online. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Anmodninger, som sendes til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

### 3. Pris og fakturering

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

#### 3.1 Betaling for del af måned

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

#### 3.2 Betaling for on demand-funktioner

On demand-funktioner bliver faktureret i den måned, hvor Kunden bestiller funktionen, og de bliver faktureret til den pris, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

## 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, fornyes 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

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail og supportportalen. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	<b>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede:</b> En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	<b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b> Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning eller en vedligeholdelsesaktivitet til næste planlagte vedligeholdelse eller release.	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

### 6.1 Adgang for Eksterne Brugere

Kunden kan vælge at give eksterne brugere adgang til IBM SaaS-produktet. Kunden er ansvarlig for de eksterne brugere, herunder f.eks. a) krav fra de eksterne brugere vedrørende IBM SaaS-produktet eller b) eventuel misbrug fra de eksterne brugeres side af IBM SaaS-produktet.

## 6.2 FTP-software

Kunden skal bruge FTP-klientsoftware (File Transfer Protocol) for at kunne sende rapporter, oversigter eller andre dokumenter, der skal indlæses og indekseres i IBM SaaS-produktet. IBM giver Kunden information om oprettelse af forbindelse til IBM SaaS, så Kunden kan sende data til indlæsning og indeksering i IBM SaaS

## 6.3 VPN (Virtual Private Network)

Kunden kan vælge at benytte en VPN-softwareforbindelse til at sikre forbindelsen til IBM SaaS-produktet. Kunden kan få oplysninger om VPN-forbindelsen ved at sende en skriftlig anmodning.

## 6.4 Link til tredjepartswebsteder eller andre serviceydelser

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til, eller som er gjort tilgængelig via, IBM SaaS-produktet, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS-produktet sikre, at IBM har det nødvendige tilsagn, der muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller serviceydelsen. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

## 6.5 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 personlige informationer 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 med det 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.

## 6.6 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 fordelokalitet 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.

## 6.7 Begrænset funktion i IBM SaaS

IBM SaaS-produktet forbyder brug af CD-ROM-mastering-funktionen, og Kunden accepterer, at denne funktion ikke må benyttes i henhold til disse vilkår for brug.

## 7. Aktiveringssoftware

Følgende aktiveringssoftware er inkluderet i IBM SaaS-produktet:

### a. AFP Viewer

Kunden må tilgå og downloade AFP Viewer. AFP Viewer er en webbrowser-plugin, som Kunden kan installere i brugerens webbrowser for at få vist dokumenter i AFP-format (Advanced Function Printing). Kunden må installere AFP Viewer på de webbrowsere, der er konfigureret til webadgang, og hvor brugerne skal kunne tilgå og få vist dokumenter i AFP-format. Kunden kan få oplysninger om downloadning af AFP Viewer-pluginen ved at sende en skriftlig anmodning.

### b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software

Kunden kan få adgang til og downloade denne Client Software til brug i test og verificering eller for at oprette bruger-id'er til de personer i Kundens virksomhed, som vil tilgå IBM SaaS-produktet.

## Bilag A

### 1. Oversigt over Serviceydelsen

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) tilbyder:

- a. Hurtig arkivering
  - Indlæsning, indeksering og arkivering af applikationsgenererede udskrifter, f.eks. rapporter, fakturaer, oversigter, policer, forklaring af fordele eller betalings/krediteringstransaktioner.
  - Fleksibilitet til at håndtere store datafiler med mange dokumenter
  - Understøttelse af forskellige filformater, f.eks. PDF, AFP, LineData, XML
- b. Automatisk indeksering
  - Indlæsnings- og indekseringsprogrammet i cloud trækker automatisk metadata ud fra rapporter, oversigter og så videre og udfylder indekseringsfelter i relationsdatabasen for at opnå en effektiv søgning og hentning.
- c. Effektiv storageudnyttelse
  - Arkiverede data komprimeres for at opnå en mere effektiv udnyttelse af storage.
- d. Arkivering med dokumentudløb
  - For at optimere storageudnyttelsen kan der defineres en forretningspolitik for automatisk udløb af arkiverede data baseret på dokumenttypen, f.eks. rapport eller oversigt.
- e. Arkivering af banktransaktioner, som overholder XML-standarderne.
- f. Web- og mobiladgang til arkiverede oversigter, rapporter osv.
- g. Heltekstsøgning kan aktiveres, så lagrede dokumenter kan findes ved hjælp af tekst i dokumenterne.
- h. Tilbageholdelse kan aktiveres for dokumenter, så de ikke udløber.
- i. Periodisk distribution af rapporter til udpegede interne brugere.
- j. Replikering af produktionsdata til en sekundær placering til hjælp ved understøttelse af retablering efter katastrofe.
- k. Sikker, virtuel, privat infrastruktur
- l. Op til 4 TB udgående båndbredde, pristilbud på en større båndbredde gives separat.
- m. Overvågning 24x7 af produktionsmiljø, kryptering af data ved overførsel og i hvile, virusscanning, registrering af forsøg på indtrængen og test af indtrængen, softwarerettelsespakker og softwareopgraderinger (datamigrering eller aktiviteter, som kræves ved tilpasset konfiguration eller udvidelser, prissættes separat).
- n. Active Directory Integration
 

Inkluderede valgfri funktioner: (Microsoft Active Directory eller IBM Tivoli Directory Server)

  - Validering til IBM SaaS LDAP-serveren, som replikerer tilbage til Kundens lokale LDAP
    - Tilbyder en (Read Only)-domænekontrolenhed i IBM SaaS-produktet, som er placeret i Kundens domæne.
    - Kunden administrerer al slutbrugeradgang til cloud-miljøet (grupper, id'er, adgang).
    - Kunden har alle administratorrettigheder
  - Validering til IBM SaaS LDAP-serveren, hvor Kunden administrerer brugerne (ikke i Kundens domæne)
  - Peger på Kundens lokale domænekontrolenhed med henblik på validering
    - Mulig påvirkning af ydeevnen
    - Validerer i hele sessionens levetid

Pristilbud på andre konfigurationer (for eksempel manuelle eller script-baserede udtræk fra LDAP-filbiblioteket til IBM SaaS-produktet, fødereringsmuligheder, inklusive SAML, MS Federation Services eller andre) gives separat.

Tilpassede implementerings-, konfigurations- og integreringsydelser er tilgængelige mod yderligere betaling i henhold til en servicebeskrivelse.

## 2. Nødvendige rettigheder

Kunden skal anskaffe et abonnement på et basisserviceprodukt, som defineret nedenfor. Hvert basisprodukt repræsenterer kapacitet til at behandle en vis mængde data og brugerhandlinger inden for en bestemt tidsperiode, som beskrevet nedenfor. Kapacitetsbeskrivelserne er retningslinjer, der skal hjælpe en Kunde med at vælge en passende konfiguration til en påtænkt belastning, men de faktiske resultater kan variere, afhængig af brug.

### 2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- a. Indlæsning og indeksering af PDF-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Bronze-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 25 GB data i løbet af en periode på 12 timer.
- b. Indlæsning og indeksering af AFP- og/eller Line Data-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Bronze-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 450 GB data i løbet af en periode på 12 timer.
- c. Indlæsning og indeksering af PDF-dokumenter med samtidig dokumentsøgning/hentning: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Bronze-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 15 GB data med 30.000 samtidige dokumentsøgninger eller -hentninger i løbet af en periode på 12 timer.
- d. Indlæsning og indeksering af AFP- og/eller Line Data-dokumenter med samtidig dokumentsøgning/hentning: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Bronze-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 250 GB data samt 30.000 samtidige dokumentsøgninger eller -hentninger i løbet af en periode på 12 timer.
- e. En Bronze-konfiguration indeholder 1 TB storage; ekstra TB storage kan anskaffes separat.

### 2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- a. Indlæsning og indeksering af PDF-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Silver-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 50 GB data i løbet af en periode på 12 timer.
- b. Indlæsning og indeksering af AFP- og/eller Line Data-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Silver-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 900 GB data i løbet af en periode på 12 timer.
- c. Indlæsning og indeksering af PDF-dokumenter med samtidig dokumentsøgning/hentning: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Silver-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 30 GB data med 60.000 samtidige dokumentsøgninger eller -hentninger i løbet af en periode på 12 timer.
- d. Indlæsning og indeksering af AFP- og/eller Line Data-dokumenter med samtidig dokumentsøgning/hentning: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Silver-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 500 GB data samt 60.000 samtidige dokumentsøgninger eller -hentninger i løbet af en periode på 12 timer.
- e. En Silver-konfiguration indeholder 1 TB storage; ekstra TB storage kan anskaffes separat.

### 2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. Indlæsning og indeksering af PDF-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Gold-forekomsten indlæsning og indeksering af op til 100 GB data i løbet af en periode på 12 timer.
- b. Indlæsning og indeksering af AFP- og/eller Line Data-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Gold-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 1800 GB data i løbet af en periode på 12 timer.

- c. Indlæsning og indeksering af PDF-dokumenter med samtidig dokument søgning/hentning: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Gold-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 60 GB data med 120.000 samtidige dokument søgninger eller -hentninger i løbet af en periode på 12 timer.
- d. Indlæsning og indeksering af AFP- og/eller Line Data-dokumenter med samtidig dokument søgning/hentning: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Gold-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 1 TB data samt 120.000 samtidige dokument søgninger eller -hentninger i løbet af en periode på 12 timer.
- e. En Gold-konfiguration indeholder 3 TB storage; ekstra TB storage kan anskaffes separat.

## 2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. Indlæsning og indeksering af PDF-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Platinum-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 250 GB data i løbet af en periode på 12 timer.
- b. Indlæsning og indeksering af AFP- og/eller Line Data-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Platinum-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 4,5 TB data i løbet af en periode på 12 timer.
- c. Indlæsning og indeksering af PDF-dokumenter med samtidig dokument søgning/hentning: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Platinum-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 150 GB data med 300.000 samtidige dokument søgninger eller -hentninger i løbet af en periode på 12 timer.
- d. Indlæsning og indeksering af AFP- og/eller Line Data-dokumenter med samtidig dokument søgning/hentning: Når Kunden har sendt dokumenter til det udpegede testområde (staging) i skyen, omfatter Platinum-konfigurationen indlæsning og indeksering af op til 2,5 TB data samt 300.000 samtidige dokument søgninger eller -hentninger i løbet af en periode på 12 timer.
- e. En Platinum-konfiguration indeholder 5 TB storage; ekstra TB storage kan anskaffes separat.

## 3. Valgfri rettigheder

### 3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

Hvis Kundens brug overstiger det antal TB storage, som er inkluderet i den valgte konfiguration, skal Kunden anskaffe en yderligere brugsret.

### 3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

Kunden kan når som helst anskaffe ekstra rapport-, oversigts- eller applikationsdefinitioner til on demand-konfiguration. Hver Anmodnings-rettighed omfatter konfiguration af op til 10 rapport-, oversigts- eller applikationsoutputdefinitioner.

### 3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0

Kunden kan anskaffe en separat forekomst til test- og udviklingsformål. Dette udviklingsmiljø må ikke benyttes til produktionsformål.

- a. En Non-Production Environment-konfiguration er størrelsesmæssigt den samme som Bronze-konfigurationen.
- b. Udviklingsmiljøet har ikke høj tilgængelighed eller retablering efter katastrofe.

### 3.4 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Kunden kan opgradere et valgt virtuelt, privat miljø til en privat single-tenant infrastruktur. Dette inkluderer en udgående båndbredde på op til 20 TB; pristilbud på en højere båndbredde gives separat.

## 4. Dataklassificering

Data klassificeres som standard i denne løsning som kundefølsomme. IBM vil samarbejde med Kunden om at håndtere andre lovgivningsmæssige krav, når Kunden anmoder om den ekstra indsats, og det kan påvirke løsningsarkitekturen og betalingen for serviceydelsen. Alle data beskyttes ved brug af heldiskryptering, som overholder FIPS 1402 niveau 1-standarden.

## 5. Forretningskontinuitet

IBM SaaS-produktet er konfigureret til at understøtte de målsætninger for forretningskontinuitet, de er defineret nedenfor. Disse målsætninger er med til at sikre, at en virksomheds centrale forretningsfunktioner bliver retableret og funktionsdygtige med et minimalt datatab inden for en relativ kort periode efter en katastrofe på den primære databehandlingslokation. Når det er blevet besluttet, at en hændelse på den primære databehandlingssted berettiger en failover til det sekundære databehandlingssted, skal IBM iværksætte planer for forretningskontinuitet og relaterede aktiviteter for at nå retableringsmålsætninger, der er anført nedenfor.

Målsætninger for forretningskontinuitet	
Mål for retableringspunkt	4 timer
Mål for retableringstid	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 timer i træk, hvis en sekundær, tilsvarende basisservice-rettighed anskaffes.</li><li>• Mindst 24 timer i træk, hvis ingen sekundær basisservice-rettighed anskaffes.</li></ul>

## 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 tilgængelige 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 tre 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 eller teknologi leveret af Kunden eller tredjepart, design eller instruktioner, 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 får tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 50 % 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 %	5 %
< 97%	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

\* 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: 440 minutters Nedetid i alt i den kontraherede måned

43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage - 440 minutters Nedetid = 42.760 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 5 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,9 % i den kontraherede måned
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------