

## IBM Cognos Territory and Quota Management

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

### 1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

### 2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter den folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- a. „Zugriff“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Unter „Zugriff“ versteht man die Rechte zur Nutzung von IBM SaaS. Der Kunde muss eine einzige Zugriffsberechtigung erwerben, um IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums nutzen zu können, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- b. „Berechtigter Benutzer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- c. „Berechtigter Teilnehmer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Jede Einzelperson oder Entität, die zur Teilnahme an einem von IBM SaaS verwalteten oder überwachten Servicebereitstellungsprogramm berechtigt ist, ist ein berechtigter Teilnehmer. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um alle berechtigten Teilnehmer abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verwaltet oder überwacht werden.

- d. „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- e. „Eine Million Datensatzzeilen“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Datensatz umfasst die Daten, die ein beliebiges physisches oder elektronisches Dokument darstellen, das von IBM SaaS verwaltet wird, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Call Detail Records (CDRs), Rechnungen, Pläne, Bestellungen, Angebote, Belege, Retouren, Vertriebsaufträge, Bestellscheine und Versandaufträge. Datensatzzeilen sind die Positionen innerhalb des Datensatzes, die mithilfe von IBM SaaS verarbeitet werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für jeweils eine Million Datensatzzeilen erwerben, um die Gesamtzahl der Datensatzzeilen abzudecken, die von IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums verarbeitet werden, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- f. „Zahlungsempfänger gemäß Altvereinbarung (Legacy Payee)“ und „Altvertrag (Legacy Contract)“ sind Maßeinheiten, auf deren Basis Berechtigungen für IBM SaaS erworben werden können. Gebührenmetriktypen aus Altverträgen werden von IBM nicht mehr aktiv vertrieben. IBM kann jedoch nach eigenem Ermessen einer Erweiterung der vorhandenen Berechtigungen des Kunden zustimmen, sodass bestimmte IBM SaaS-Versionen (nachfolgend „Legacy-SaaS“ genannt) unter dem Berechtigungstyp eines Altvertrags genutzt werden können. IBM SaaS-Angebote, die unter dem Gebührenmetriktyp eines Altvertrags erworben werden, sind auf dem Berechtigungsnachweis (PoE) durch den Zusatz „Legacy“ im IBM SaaS-Namen gekennzeichnet. Die Nutzung aller Legacy-SaaS-Versionen durch den Kunden unterliegt den Bedingungen der Gebührenmetrik, die in der Vereinbarung angegeben sind, auf deren Basis der Kunde ursprünglich das Recht zur Nutzung der jeweiligen Legacy-SaaS-Version erworben hat (nachfolgend „Altvereinbarung“ genannt). Unter keinen Umständen dürfen die Bedingungen der Altvereinbarung so ausgelegt werden, dass sie das Recht des Kunden zur Nutzung des Legacy-SaaS über den in einem Berechtigungsnachweis angegebenen Nutzungsumfang hinaus erweitern, noch dürfen andere Bedingungen für die SaaS-Gebührenmetrik als diejenigen in der Altvereinbarung auf die Nutzung des IBM SaaS-Angebots angewendet werden.

### **3. Gebühren und Abrechnung**

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

#### **3.1 Anteilige Monatsgebühren**

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist.

#### **3.2 Zusatzgebühren**

Wenn die tatsächliche Nutzung des Kunden während des Rechnungsstellungszyklus seine Berechtigung überschreitet, wird ihm die Nutzungsüberschreitung gemäß dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz monatlich in Rechnung gestellt.

### **4. Verlängerungsoptionen für IBM SaaS-Subscription**

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

#### **4.1 Automatische Verlängerung**

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit kündigen, indem er IBM mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Subscription-Laufzeit verlängert.

## 4.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird die Laufzeit gemäß dem Berechtigungsnachweis des Kunden fortlaufend verlängert, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf IBM SaaS hat und die IBM SaaS-Nutzung fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Beendigung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

## 4.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird IBM SaaS zum Ende der Subscription-Laufzeit abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf IBM SaaS entfernt. Um IBM SaaS über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

## 5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot gemäß den Angaben unter <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> oder einer von IBM zu einem späteren Zeitpunkt bekannt gegebenen URL erbracht. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

## 6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

### 6.1 Basisangebot

Jedes IBM SaaS-Angebot besteht aus einer Produktionsinstanz sowie einer Instanz für die nicht produktive Nutzung und schließt Datenaufzeichnungen für einen Zeitraum von bis zu drei Jahren ein.

### 6.2 Benutzer außerhalb des Kundenunternehmens

Der Kunde kann Benutzern außerhalb seines Unternehmens Zugriff auf IBM SaaS erteilen. Diese Benutzer gelten als IBM SaaS-Benutzer und haben entsprechende Berechtigungen. Der Kunde bleibt dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die vorliegenden Bedingungen von den IBM SaaS-Benutzern eingehalten werden.

### 6.3 Benutzerrollen

Ein aktiver Zahlungsempfänger (Active Payee) ist ein berechtigter Teilnehmer, der zurzeit direkt oder indirekt mit dem Kunden geschäftlich verbunden ist und zum Zweck der Berechnung und/oder des Bezugs von Leistungen über die Modulprozesse, wie z. B. Anrechnungen und Transaktionen, von IBM SaaS verwaltet oder überwacht wird.

Ein inaktiver Zahlungsempfänger (Inactive Payee) ist ein berechtigter Teilnehmer, der zurzeit weder direkt noch indirekt mit dem Kunden geschäftlich verbunden ist, aber weiterhin von IBM SaaS verwaltet oder überwacht wird.

### 6.4 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

IBM SaaS mit der Kennzeichnung „Non-Production“ darf nur im Rahmen nicht produktionsbezogener Aktivitäten des Kunden eingesetzt werden, einschließlich aber nicht abschließend zum Testen, zur Leistungsoptimierung, zur Fehlerdiagnose, zum Benchmarking, zur Bereitstellung, zur Qualitätssicherung und/oder zur Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen von IBM SaaS unter Verwendung veröffentlichter Anwendungsprogrammierschnittstellen.

### 6.5 Data History Premium

Wenn der Kunde für Data History Premium berechtigt ist, schließt IBM SaaS Datenaufzeichnungen für einen Zeitraum von bis zu sieben Jahren ein.

### 6.6 Compliance-Management-Programme

IBM SaaS kann verwendet werden, um den Kunden bei der Einhaltung seiner Compliance-Verpflichtungen zu unterstützen, die auf Gesetzen, Verordnungen, Normen oder Verfahren beruhen können. Sämtliche Anweisungen, empfohlenen Vorgehensweisen oder Anleitungen, die von IBM SaaS bereitgestellt werden, stellen keine rechtliche, betriebswirtschaftliche oder anderweitige fachliche Beratung dar, und dem Kunden wird dringend geraten, sich von juristisch oder fachlich kompetenter

Stelle beraten zu lassen. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass von ihm selbst und durch die von ihm ausgeübten Aktivitäten sowie durch seine Anwendungen und Systeme alle anwendbaren Gesetze, Verordnungen, Normen oder Verfahren eingehalten werden. Durch den Einsatz von IBM SaaS ist die Einhaltung von Gesetzen, Verordnungen, Normen oder Verfahren nicht garantiert.

#### **6.7 Site und Services Dritter**

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalt an die Website eines Dritten oder an einen anderen Service, der mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS zugänglich ist, erteilen der Kunde und der IBM SaaS-Benutzer IBM die Zustimmung zur Übertragung des Inhalts, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder die Services Dritter.

#### **6.8 Bevorzugte Standorte**

Soweit möglich, basieren die Steuern auf dem Standort, den der Kunde als bevorzugten Standort für IBM SaaS angibt. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

## Anhang A

IBM Cognos Territory and Quota Management („IBM SaaS“) automatisiert den Prozess, mit dem gesteuert wird, welche Zahlungsempfänger und/oder Vertriebsgebiete Umsatzanrechnungen erhalten, indem die Regeln für Umsatzanrechnungen und Gebietszuweisungen ausgewertet werden. Enthalten in diesem Angebot sind ferner Verwaltungsfunktionen für die Verteilung und Eingabe absatzbasierter Quoten. IBM SaaS ist eine komplett webbasierte Lösung. Der Zugriff auf sämtliche Funktionen, wie Definition der Umsatzanrechnungsregeln, Organisationshierarchien sowie Berichterstellungs- und Quotenmanagementprozesse, erfolgt ausschließlich über einen Web-Browser.

Dieses Service-Level-Agreement (SLA) gilt für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM stellt ihren Kunden dieses Service-Level-Agreement (SLA) gemäß den folgenden Bedingungen zur Verfügung. Für den Kunden kommt die Version des SLA zur Anwendung, die bei Beginn oder bei Verlängerung seiner Subscription-Laufzeit aktuell ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass dieses SLA keine Gewährleistung darstellt.

## 1. Begriffsbestimmungen

- a. „Berechtigte Kontaktperson“ ist diejenige Person, die der Kunde IBM als Ansprechpartner genannt hat und die zur Einreichung von Ansprüchen im Rahmen dieses SLA autorisiert ist.
- b. „Gutschrift für Ausfallzeiten“ ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für den Service verrechnet.
- c. „Anspruch“ ist ein von der berechtigten Kontaktperson des Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereicherter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- d. „Vertragsmonat“ ist jeder volle Monat während der Laufzeit des Service, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- e. „Kunde“ ist eine juristische Person, die den Service direkt von IBM bezieht und keine wesentlichen Verpflichtungen, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, aus ihrem Vertrag mit IBM für den Service verletzt hat.
- f. „Ausfallzeit“ ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Service gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Service zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Eine „Ausfallzeit“ liegt demzufolge nicht vor, wenn jeder Benutzer die Aspekte des Service nutzen kann, für die er über entsprechende Berechtigungen verfügt. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
  - Geplante Systemausfallzeiten
  - Höhere Gewalt
  - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
  - Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter (einschließlich der Personen, die sich mithilfe von Kennwörtern oder Geräten des Kunden Zugriff auf den Service verschaffen)
  - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service
  - Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat

- g. „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- h. „Höhere Gewalt“ sind unabwendbare Ereignisse, Terrorismus, Streiks, Brände, Überflutungen, Erdbeben, Unruhen, Kriege, staatliche Maßnahmen, Anordnungen und Beschränkungen, Viren, Denial-of-Service-Attacken sowie arglistiges Verhalten, Strom- und Netzausfälle oder sonstige Ursachen für die Nichtverfügbarkeit des Service, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen.
- i. „Geplante Systemausfallzeiten“ sind vorab geplante Unterbrechungen des Service zur Durchführung von Wartungsarbeiten am Service.
- j. „Service“ bezeichnet die IBM SaaS-Angebote, auf die sich dieses SLA bezieht und die auf der ersten Seite dieses SLA genannt sind. Dieses SLA gilt für jeden einzelnen Service und nicht für die Kombination mehrerer Services.
- k. „Service-Level“ ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

## 2. Gutschriften für Ausfallzeiten

Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch in Bezug auf einen Vorfall geltend zu machen, muss er beim IBM Help-Desk für Kundenunterstützung anhand des von IBM festgelegten Verfahrens zum Melden von Problemen der Fehlerklasse 1 ein Support-Ticket für den betroffenen Service geöffnet haben. Der Kunde muss alle notwendigen Einzelheiten zu dem Vorfall, einschließlich der Uhrzeit, zu der der Vorfall zum ersten Mal aufgetreten ist, zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung in dem Umfang unterstützen, der für Support-Tickets der Fehlerklasse 1 erforderlich ist. Ein solches Ticket muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem der Kunde zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, geöffnet werden.

Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss den Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend machen, in dem der Vorfall auftrat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss IBM alle angemessenen Einzelheiten zu dem Anspruch zur Verfügung stellen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf detaillierte Beschreibungen aller relevanten Vorfälle und des Service-Levels, der angeblich nicht erfüllt worden ist.

IBM wird die gesamte akkumulierte Ausfallzeit während jedes einzelnen Vertragsmonats intern messen. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten entsprechend der gesamten akkumulierten Verfügbarkeit während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

Bei Bundled Services (einzelne Services, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis der Bundled Services pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Service berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf einen einzigen Service in einem Bundle geltend machen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere Services in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.

Hat der Kunde Services im Rahmen eines Enterprise Software and Services Option-Vertrags (ESSO-Vertrags), eines Software and Services Special Option-Vertrags (SSSO-Vertrags) oder eines Open Infrastructure Offering-Vertrags (OIO-Vertrags) erworben, dann basiert die Berechnung der Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen, veröffentlichten RSVP (Relationship Suggested Volume Price) für den Service, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist. Der Kunde ist zum Erhalt eines Drittels der Gutschrift für Ausfallzeiten berechtigt.

Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 10 Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Service bezahlt hat.

IBM wird Ansprüche nach bestem Wissen und Gewissen anhand der in IBM Aufzeichnungen verfügbaren Informationen prüfen, wobei die IBM Aufzeichnungen im Falle eines Widerspruchs mit den Daten in den Kundenaufzeichnungen Vorrang haben.

Die Gutschriften für Ausfallzeiten, die dem Kunden im Rahmen dieses SLA gewährt werden, stellen den einzigen und ausschließlichen Abhilfenspruch des Kunden im Hinblick auf einen Anspruch dar.

### 3. Service-Levels

Verfügbarkeit des Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in Prozent	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
99 % – 99,75 %	2 %
95 % – 98,99 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

Die „Verfügbarkeit in Prozent“ wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, wobei die berechnete Bruchzahl als Prozentsatz ausgedrückt wird.

Beispiel: 476 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 476 Minuten Ausfallzeit = 42.724 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,9 % in einem Vertragsmonat
--	--

### 4. Ausschlüsse

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht:

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen und Teilnehmern eines IBM Kunden geltend gemacht werden, die den Service nutzen;

wenn der Kunde wesentliche Verpflichtungen aus den Nutzungsbedingungen, den Internetnutzungsbedingungen oder dem Vertrag für den Service, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verletzung von Zahlungsverpflichtungen, nicht erfüllt hat.