

## IBM Cognos TM1 on Cloud

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Die Nutzungsbedingungen ergänzen den IBM International Passport Advantage Vertrag, den IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder den IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung. Bei Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Bedingungen und diesen SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang.

Der Kunde darf IBM SaaS nur verwenden, wenn er zuvor den Nutzungsbedingungen zustimmt. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen. Wenn der Kunde nach der Anzeige dieser SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen die Schaltfläche „Stimme zu“ anklickt, erteilt er damit auch seine Zustimmung zu den Allgemeinen Bedingungen.

**Wenn Sie die Nutzungsbedingungen im Namen des Kunden akzeptieren, gewährleisten und bestätigen Sie damit, dass Sie berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten. Wenn Sie den Nutzungsbedingungen nicht zustimmen oder nicht berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten, dann dürfen Sie die im Rahmen von IBM SaaS angebotene Funktionalität weder in irgendeiner Weise nutzen noch daran teilnehmen.**

### Teil 1 – IBM Bedingungen

#### 1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

#### 2. Gebührenmetrik

Die IBM SaaS-Angebote werden unter den folgenden Gebührenmetriken verkauft:

- a. „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 Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- b. „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, der Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, nutzen zu können.
- c. „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Für jede IBM SaaS-Instanz, die während des

Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt wird, müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden.

- d. „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

### **3. Gebühren und Abrechnung**

#### **3.1 Abrechnungsoptionen**

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben. Für die IBM SaaS-Subscription-Gebühr stehen folgende Abrechnungsoptionen zur Auswahl:

- a. Vorauszahlung der gesamten Gebühr
- b. Monatlich (nachträglich zahlbar)
- c. Vierteljährlich (Vorauszahlung)
- d. Jährlich (Vorauszahlung)

Die ausgewählte Abrechnungsoption gilt für die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Laufzeit. Der pro Rechnungsstellungszyklus zu bezahlende Betrag richtet sich nach der jährlichen Subscription-Gebühr und der Anzahl der Rechnungsstellungszyklen in einem Jahr.

#### **3.2 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.

#### **3.3 Zusatzgebühren**

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

### **4. Erstellung von Benutzerkonten und Zugriff darauf**

Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass jeder IBM SaaS-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und kontrolliert, welche Personen auf ein IBM SaaS-Benutzerkonto zugreifen oder IBM SaaS im Auftrag des Kunden verwenden dürfen.

### **5. Remote Services**

Der Remote Service IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud schließt bis zu 80 Stunden an Coaching und Unterstützung ein, insbesondere einfachere Identifizierung eines ersten CTM1oC-Anwendungsfalls (CTM1oC = IBM Cognos TM1 on Cloud), Coaching bei der Projektplanung und Initiierung der IBM CTM1oC-Implementierung, Coaching bei bewährten Verfahren zur Erstellung von IBM CTM1oC-Berichten sowie Coaching bei der Wartung und Verwaltung von IBM CTM1oC. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### **6. Verlängerung einer Subscription-Laufzeit**

#### **6.1 Automatische Verlängerung einer Subscription-Laufzeit**

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit durch schriftliche Ermächtigung (z. B. Bestellschein, Bestellschreiben, Auftrag) vor dem Ablaufdatum gemäß den Bedingungen des Vertrags verlängern.

Wenn IBM vor dem Ablaufdatum keine solche Ermächtigung erhält, wird die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein Jahr oder um die ursprüngliche Laufzeit verlängert, es sei denn, IBM erhält vor dem Ablaufdatum direkt vom Kunden oder über den Reseller des Kunden eine schriftliche Benachrichtigung des Kunden, dass er keine Verlängerung wünscht. Andernfalls verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung der anfallenden Verlängerungsgebühren.

## **6.2 Fortlaufende Abrechnung**

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert und damit auch die Gebührenberechnung nach Ablauf der Subscription-Laufzeit fortgesetzt wird, hat der Kunde weiterhin Zugriff auf IBM SaaS, und die IBM SaaS-Nutzung wird ihm fortlaufend in Rechnung gestellt. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM unter Wahrung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs auf IBM SaaS werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Einstellung wirksam wurde, in Rechnung gestellt.

## **6.3 Verlängerung durch den Kunden erforderlich**

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription nicht automatisch verlängert, dann endet das IBM SaaS-Angebot mit Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit. Damit die Nutzung von IBM SaaS auch nach Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit weiterhin möglich ist, muss der Kunde eine neue Subscription für IBM SaaS erwerben. In diesem Fall muss sich der Kunde an einen IBM Vertriebsbeauftragten oder seinen Reseller wenden, um eine neue IBM SaaS-Subscription zu erwerben.

## **7. 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.

## **8. Zusätzliche Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot**

### **8.1 Basisangebot**

Jedes IBM SaaS-Angebot besteht aus einer Produktionsinstanz, einer Instanz für die nicht produktive Nutzung, einem Performance Management Modeler sowie aus bis zu 32 Gigabyte (GB) Hauptspeicher (RAM) und 200 GB Speicherbereich für gemeinsam genutzte Ordner für die TM1 Datenbankschicht. Das Basisangebot wird in einer Multi-Tenant-Umgebung mit einem verwalteten Hypervisor gehostet.

### **8.2 Single Tenant Premium**

Ist das IBM SaaS-Angebot als „Single Tenant Premium“ gekennzeichnet, dann enthält IBM SaaS bis zu 512 GB Hauptspeicher (RAM) für die TM1-Datenbankschicht und wird in einer Single-Tenant-Umgebung mit einem verwalteten Hypervisor und/oder einem dedizierten physischen Server gehostet.

### **8.3 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, für Staging-Zwecke, zur Qualitätssicherung und/oder zur Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für IBM SaaS unter Verwendung veröffentlichter Anwendungsprogrammierschnittstellen.

### **8.4 Kumulative Berechtigungen**

„Berechtigter Benutzer“ und „Zugriff“ sind keine alternativen Berechtigungsoptionen für das IBM SaaS-Angebot. Kunden müssen sowohl eine Zugriffsberechtigung als auch ausreichende Berechtigungen für berechnete Benutzer zur Abdeckung der IBM SaaS-Benutzer erwerben.

### **8.5 Keine Compliance-Garantie**

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 die Verwendung von IBM SaaS ist die Einhaltung von Gesetzen, Verordnungen, Normen oder Verfahren nicht garantiert.

Der Kunde bestätigt weiterhin, dass es sich bei IBM SaaS um ein Tool zur Unterstützung des Kunden handelt und dass IBM SaaS keinen Ersatz für das Know-how, das Urteilsvermögen und die Erfahrung des Managements und der Mitarbeiter des Kunden bei der Beratung Dritter oder bei Investitionsentscheidungen und anderen Unternehmens- und Risikomanagemententscheidungen darstellt. Für die Ergebnisse aus der Nutzung von IBM SaaS ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### **8.6 Microsoft – Keine Hochrisikonutzung**

Es ist dem Kunden nicht gestattet, Microsoft-Produkte in einer Anwendung oder Situation zu nutzen, in der ein Versagen des Produkts/der Produkte zum Tod oder zu schwerwiegenden Personen-, Sach- oder Umweltschäden führen kann („Hochrisikonutzung“). Unter Hochrisikonutzung werden unter anderem die folgenden Einsatzgebiete verstanden: Personenbeförderung im Luftverkehr oder mit anderen Massenverkehrsmitteln, Nuklear- oder Chemieanlagen, lebenserhaltende Systeme, implantierbare medizinische Geräte, Kraftfahrzeuge oder Waffensysteme. Zur Hochrisikonutzung gehört nicht der Einsatz von Produkten für Verwaltungszwecke oder zur Speicherung von Konfigurationsdaten, von Entwicklungs- und/oder Konfigurationstools oder von anderen Anwendungen ohne Steuerungsfunktion, deren Versagen nicht zu Todesfällen, Personenschäden oder schwerwiegenden Sach- oder Umweltschäden führen kann. Diese Anwendungen ohne Steuerungsfunktion können mit den steuernden Anwendungen kommunizieren, dürfen aber weder direkt noch indirekt für die Steuerungsfunktion verantwortlich sein.

#### **8.7 Untersagte Verwendungszwecke**

Es ist dem Kunden untersagt, IBM SaaS oder Teile von IBM SaaS, allein oder in Kombination mit anderen Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten (wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsysteme, Luftfahrzeugverkehrssteuerung, Waffensysteme, Luftfahrzeugnavigation oder -kommunikation) oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Programms zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann, oder Dritten die Berechtigung dazu zu erteilen.

#### **8.8 Benutzerrollen**

Ungeachtet der Bestimmungen in der Vereinbarung ist ein IBM Cognos Performance Management User on Cloud nicht zur Nutzung der folgenden Komponenten oder Funktionen von IBM SaaS berechtigt:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications für Verwaltungsfunktionalität
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow für Verwaltungsfunktionalität; mit Ausnahme der Prüfung und Genehmigung von Workflows
- Funktionalität, die über das Remote Desktop Protocol bereitgestellt wird

## IBM Nutzungsbedingungen

### Teil 2 – Länderspezifische Bedingungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Regelungen ersetzen oder ergänzen die betreffenden Bedingungen in Teil 1 für die jeweiligen Länder. Alle Bedingungen in Teil 1, die von diesen Änderungen oder Ergänzungen nicht betroffen sind, bleiben unverändert und behalten ihre Gültigkeit. Teil 2 besteht aus Änderungen oder Ergänzungen zu diesen Nutzungsbedingungen und ist wie folgt aufgebaut:

- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder in Nord-, Mittel- und Südamerika
- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder des asiatisch-pazifischen Raums und
- Änderungen oder Ergänzungen für die EMEA-Länder (Europa, Naher/Mittlerer Osten und Afrika)

#### **ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER IN NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANISCHE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA UND PANAMA**

##### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

#### **ARGENTINIEN, BRASILIEN, CHILE, KOLUMBIEN, ECUADOR, MEXIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA**

##### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

#### **BRASILIEN**

##### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

#### **VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA**

##### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

#### **ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER DES ASIATISCH-PAZIFISCHEN RAUMS BANGLADESCH, BHUTAN UND NEPAL**

##### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## **ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE EMEA-LÄNDER (EUROPA, NAHER/MITTLERER OSTEN UND AFRIKA)**

### **BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, KATAR, SAUDI ARABIEN UND VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE**

#### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## Anhang A

IBM Cognos TM1 on Cloud („IBM SaaS“) ist eine bereichsübergreifende, auf Unternehmensebene skalierbare Lösung mit Funktionen für Budgetierung, Planung, Analyse, Rentabilitätsrechnung, Modellierung, Scorecards und Berichterstellung. Diese Anwendungen werden vom patentierten speicherinternen 64-Bit Online Analytical Processing-Server (OLAP) von Cognos TM1 unterstützt, der on demand Analyseergebnisse komplexer mehrdimensionaler Daten durch Echtzeitanalyse liefert.

Zu IBM SaaS gehört ein Verwaltungsclient, der Administratoren die Modellierung und Implementierung von Lösungen für Budgetierung, Planung, Analyse, Rentabilitätsrechnung, Modellierung, Berichterstellung, Metriken und Scorecards ermöglicht. Ebenfalls Bestandteil von IBM SaaS ist eine Webschnittstelle, ein Excel-Plug-in, eine mobile App und ein verteilter Client für die Dateneingabe, den Zugriff auf Berichte, die Festlegung von Key Performance Indicators und Metriken und die Durchführung von Ad-hoc-Analysen.

### 1. Disaster-Recovery

Im Fall von Katastrophen, die als „Höhere Gewalt“ definiert sind und zu denen 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 von IBM SaaS gehören, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen, wird IBM den Zugriff des Kunden auf IBM SaaS wie folgt wiederherstellen:

- Standard Option – IBM stellt die Hardware, die Software und die Netzinfrastruktur im Netz des IBM Rechenzentrums bereit. Mit dieser Option wird der Zugriff auf IBM SaaS für den Kunden innerhalb von 14 Tagen wiederhergestellt.

Die Umgebung wird unter Verwendung der zuletzt erstellten Sicherung des Inhalts, wie nachfolgend beschrieben, wiederhergestellt, wobei der Datenverlust maximal 24 Stunden beträgt.

### 2. Sicherung des Inhalts

Zum IBM SaaS-Angebot gehört die Sicherung des Inhalts. Sicherungen werden täglich durchgeführt und im Falle eines Ereignisses höherer Gewalt am primären Standort an einen externen Standort kopiert. Alle sieben Tage wird eine Datenbankgesamticherung und an jedem Folgetag eine Differenzsicherung durchgeführt. Die täglichen Differenzsicherungen der letzten sieben Tage und die Gesamtsicherungen der letzten 28 Tage werden von IBM aufbewahrt. Die Sicherungen werden zur Speicherung auf einem plattenbasierten Sicherungssystem und während der Übertragung an den externen Standort verschlüsselt.

### 3. Fälle, in denen IBM für Disaster-Recovery-Services und Sicherungsservices haftbar gemacht werden kann

Soweit IBM gegenüber dem Kunden aufgrund der Verpflichtungen aus den oben beschriebenen Disaster-Recovery- und Sicherungsservices schadenersatzpflichtig ist, hat er Anspruch auf Entschädigung durch IBM. Unabhängig vom Rechtsgrund, auf dem der an IBM gerichtete Schadensersatzanspruch des Kunden beruht (einschließlich Vertragsverletzung, Fahrlässigkeit, unrichtiger Angaben oder anderer Ansprüche aus dem Vertrag oder aufgrund unerlaubter Handlungen), ist die Gesamthaftung von IBM für sämtliche Ansprüche im Zusammenhang mit der Verpflichtung von IBM zur Erbringung von Disaster-Recovery- und Sicherungsservices in der Haftungssumme eingeschlossen, die im Vertrag festgelegt ist. Für Schadensersatzansprüche im Zusammenhang mit Personenschäden (einschließlich Tod) und Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen, für die IBM gesetzlich haftbar ist, besteht keine Haftungsbegrenzung.

### 4. Fälle, in denen IBM für Disaster-Recovery-Services und Sicherungsservices nicht haftbar ist

Unter keinen Umständen sind IBM, die im Auftrag von IBM tätigen Produktentwickler oder die Lieferanten von IBM in folgenden Fällen haftbar, auch wenn sie auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurden:

- a. unmittelbare oder mittelbare Schäden oder sonstige wirtschaftliche Folgeschäden; oder

- b. entgangene Gewinne, Geschäftsabschlüsse, Umsätze, Schädigung des guten Namens oder Verlust erwarteter Einsparungen.



## Anhang B

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

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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

- „Berechtigte Kontaktperson“ ist diejenige Person, die der Kunde IBM als Kontaktperson genannt hat und die zur Einreichung von Ansprüchen im Rahmen dieses SLA autorisiert ist.
- „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.
- „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.
- „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.
- „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.
- „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, für die sie berechtigt sind, zu nutzen. 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 Kundenanwendungen oder Anwendungen, Geräten oder Daten 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
- „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- „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 einzureichen, 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 erforderlichen 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 einreichen, in dem der Vorfall, der Gegenstand des Anspruchs ist, aufgetreten 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 gültigen 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 einreichen. 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 Abhilfeanspruch 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 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 in folgenden Fällen:

- 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, die den Service nutzen, geltend gemacht werden;

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.