

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/sladb.nsf/sla/tou-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 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. Gebührenmetriken

Das IBM SaaS-Angebot wird 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 im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- b. „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.
- c. „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

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 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 ein IBM SaaS-Angebot 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. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

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

6.1 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 den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder ein 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.

6.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird die Subscription gemäß dem Auftragsdokument 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 einen 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, in dem die Beendigung wirksam wurde, berechnet.

6.3 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.

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/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 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, bis zu 64 Gigabyte (GB) Hauptspeicher (RAM) für die TM1-Datenbankschicht und 200 GB

Speicherbereich für gemeinsam genutzte Ordner. Das Basisangebot wird in einer Multi-Tenant-Umgebung mit einem verwalteten Hypervisor gehostet.

8.2 Single Tenant Premium

Wenn das IBM SaaS-Angebot als „Single Tenant“ gekennzeichnet ist, sind bis zu 512 GB Hauptspeicher (RAM) für die TM1-Datenbankschicht (RAM) und 500 GB Speicherbereich für gemeinsam genutzte Ordner enthalten und die Datenbankschicht 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, zur Bereitstellung, zur Qualitätssicherung und/oder zur Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen von IBM SaaS unter Verwendung veröffentlichter Anwendungsprogrammierschnittstellen.

8.4 Mindestanforderungen

Der Kunde benötigt mindestens eine (1) Berechtigung für einen IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud und eine (1) Berechtigung für einen IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

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 zählen weder der Einsatz der Produkte für Verwaltungszwecke oder zur Speicherung von Konfigurationsdaten noch die Nutzung von Entwicklungs- und/oder Konfigurationstools oder 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

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud bietet folgende Funktionen: TM1-Datenbankobjekte erstellen, ändern und/oder löschen; Sicherheit (Benutzer/Gruppen/Berechtigungen) verwalten; Prozesse ausführen und Jobs planen; auf Serverleistungsdaten (Metrikcubes und Serverprotokolle) zugreifen; Workflows erstellen und verwalten; Daten auf einem IBM Cognos TM1-Server, auf dem IBM SaaS implementiert ist, lesen und Daten darauf schreiben.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud ist berechtigt, Daten auf einem IBM Cognos TM1-Server, auf dem IBM SaaS implementiert ist, zu lesen und Daten darauf zu schreiben.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud ist 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 zur Erstellung von Prozessen
- 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

8.9 Aktivierungssoftware

Dieses IBM SaaS-Angebot enthält IBM Cognos Analysis for Excel als Aktivierungssoftware und kann weitere Aktivierungssoftware enthalten. Die Aktivierungssoftware darf nur in Verbindung mit IBM SaaS während der Subscription-Laufzeit verwendet werden. Falls die Aktivierungssoftware Beispielcode enthält, hat der Kunde außerdem das Recht, abgeleitete Werke des Beispielcodes zu erstellen und in Übereinstimmung mit den hierunter gewährten Berechtigungen zu nutzen. Die Aktivierungssoftware wird entsprechend dem Service-Level-Agreement (sofern vorhanden) als Komponente von IBM SaaS und gemäß den geltenden Lizenzvereinbarungen bereitgestellt.

8.10 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 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 speicherinternen 64-Bit Online Analytical Processing-Server (OLAP) unterstützt, der On Demand Analytics komplexer mehrdimensionaler Daten mit Echtzeitanalyse bereitstellt.

Zu IBM SaaS gehört ein Verwaltungsklient, der Administratoren die Modellierung und Implementierung von Lösungen für Budgetierung, Planung, Analyse, Rentabilitätsrechnung, Modellierung, Berichterstellung, Metriken und Scorecards ermöglicht. Über die integrierte Webschnittstelle können Endbenutzer Pläne bereitstellen, prüfen und genehmigen, auf Berichte, Key Performance Indicators und Metriken zugreifen sowie Ad-hoc-Analysen ausführen und Administratoren die IBM Cognos TM1-Aktivität überwachen. Ein Excel-Plug-in ermöglicht Endbenutzern die Untersuchung, Ermittlung, Berichterstellung und Analyse von IBM Cognos TM1-Daten in Microsoft Excel. Mithilfe einer mobilen App können Endbenutzer Pläne auf einem Apple iPad bereitstellen, prüfen und genehmigen und der verteilte Client ermöglicht ihnen die Dateneingabe, den Zugriff auf Berichte, die Festlegung von Key Performance Indicators und Metriken und die Durchführung von Ad-hoc-Analysen.

In diesem IBM SaaS-Angebot sind eine (1) Produktionsinstanz, eine (1) Instanz für die nicht produktive Nutzung, bis zu 64 GB Hauptspeicher (RAM) für die TM1-Datenbankschicht und 200 GB Speicherbereich für gemeinsam genutzte Ordner enthalten.

Dieses IBM SaaS-Angebot wird in einer Multi-Tenant-Umgebung mit einem verwalteten Hypervisor gehostet.

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:

- Standardoption
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

Im Rahmen des IBM SaaS-Angebots wird nur der Inhalt des Speicherbereichs der gemeinsam genutzten Ordner gesichert. Die Sicherungen werden täglich lokal durchgeführt und im Falle eines Ereignisses höherer Gewalt am primären Standort in eine andere Datenbank repliziert, die sich in einem entfernt liegenden Rechenzentrum befindet. IBM bewahrt die Sicherungen der vergangenen sieben (7) Tage und zusätzlich zwei (2) wöchentliche Sicherungen auf. Die Sicherungen werden zur Speicherung auf einem plattenbasierten Sicherungssystem und während der Übertragung verschlüsselt. „Tage“ oder „täglich“ bezieht sich auf Kalendertage.

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. entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsabschlüsse oder Umsätze, Schädigung des guten Rufs oder Verlust erwarteter Einsparungen.

Anhang B

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

- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant 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

- a. „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.
- 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, 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 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 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 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 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

Erreichter Service-Level in einem Vertragsmonat	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 %

Der Prozentsatz des „erreichten Service-Levels“ 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 einem erreichten Service-Level von 98,9 %
--	---

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, 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.