

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Kenexa Learn

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.

1. IBM SaaS

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der 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 Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, 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, innerhalb von IBM SaaS verwaltet oder überwacht werden.

Bei diesen IBM SaaS-Angeboten zählen nur Benutzer, die im LMS als aktiv markiert sind, sowie Benutzer im LCMS als berechtigte Teilnehmer.

- 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 Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

3. Gebühren und Abrechnung

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

3.1 Einrichtung

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind im Auftragsdokument angegeben.

3.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

3.3 On-Demand

On-Demand-Optionen werden in dem Monat, in dem sie vom Kunden bestellt werden, gemäß dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

3.4 Nutzungsüberschreitungen

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung des Kunden während des Abrechnungszeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

4. 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:

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 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 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 Basisunterstützung für das IBM SaaS-Angebot und die Aktivierungssoftware (sofern vorhanden) erbracht. Die bereitgestellte technische Unterstützung und die Kundenunterstützung werden auf der folgenden Website näher erläutert:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Zugriff durch Dritte

Im Rahmen der Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen, die die Nutzung von IBM SaaS betreffen, darf der Kunde Dritten den Zugriff auf IBM SaaS erteilen. Der Kunde ist verpflichtet, die Drittparteien auf die Bestimmungen hinzuweisen, die sich auf die Nutzung von IBM SaaS beziehen. Der Kunde ist für den Zugriff Dritter auf IBM SaaS verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) sämtliche Forderungen der Drittparteien in Bezug auf IBM SaaS oder b) die missbräuchliche Verwendung von IBM SaaS durch die Drittparteien. Der Kunde verpflichtet sich, IBM für alle Ansprüche, die aus der Nutzung von IBM SaaS durch Dritte entstehen, zu entschädigen, von der Haftung freizustellen und schadlos zu halten. Diese Verpflichtung unterliegt keiner Haftungsbegrenzung.

6.2 Safe-Harbor-Zertifizierung

IBM hält die vom United States Department of Commerce verabschiedeten und die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union regelnden Safe-Harbor-Grundsätze ein, welche für das Erheben, Verwenden und Speichern von Informationen gelten, die in der Europäischen Union erhoben wurden. Weitere Informationen über das Safe-Harbor-Abkommen oder das IBM Zertifizierungsdokument sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

6.3 Rückgabe oder Löschung von Kundendaten

Nach schriftlicher Aufforderung durch den Kunden wird IBM bei Kündigung oder Ablauf der Nutzungsbedingungen oder des Vertrags, abhängig von ihren Sicherungs- und Aufbewahrungsrichtlinien, alle in IBM SaaS zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten löschen oder an den Kunden zurückgeben.

6.4 Cookies

Der Kunde stimmt zu, dass IBM gemäß der IBM Datenschutzrichtlinie unter <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> Cookies und Tracking-Technologien zur Erfassung personenbezogener Daten für die Erstellung von Nutzungsstatistiken und -informationen verwenden darf, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit Benutzern anzupassen. Soweit aufgrund der geltenden Gesetze erforderlich, hat der Kunde die Benutzer benachrichtigt und deren Zustimmung zu allen obigen Maßnahmen eingeholt.

6.5 Datenverarbeitung

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz abgewickelt werden, gelten die folgenden Bedingungen:

Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: England, Kanada, China, Deutschland, Indien, Irland, Mexiko, Singapur, Vietnam und USA.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung der Cloud-Services für notwendig erachtet wird.

Wenn die Safe-Harbor-Grundsätze, die die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union sowie zwischen den USA und der Schweiz regeln, für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz nicht zum Tragen kommen, können die Vertragsparteien oder ihre jeweiligen verbundenen Unternehmen stattdessen Vereinbarungen basierend auf den EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die aus diesen Vereinbarungen entstehen, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen der vorliegenden Vereinbarung entstanden.

6.6 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. 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 Kenexa Learn on Cloud ist eine Plattform für die Entwicklung, Bereitstellung und Überwachung von Lerninhalten. Der Kunde kann eines oder eine beliebige Kombination der drei nachstehend aufgeführten IBM Kenexa Learn on Cloud-Produkte bestellen:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Für die Produkte IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author und IBM Kenexa LMS on Cloud sind Erstimplementierungsservices erforderlich, die unter einer separaten Leistungsbeschreibung (Statement of Work = SOW) erbracht werden.

Die Erstimplementierungsservices für Hot Lava Mobile on Cloud werden weiter unten beschrieben.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Bestandteil von IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author ist eine Autorenfunktion, die die Entwicklung wiederverwendbarer Inhalte in einer Collaboration-Umgebung für die multimodale Bereitstellung ermöglicht. Sie ermöglicht ferner die Verwaltung von Inhalten und deren Wiederverwendung durch Suchfunktionen; sie unterstützt clientbasierte Metadaten, dynamische Taxonomien, Objektverfolgung und Berichtsfunktionen; sie kann Inhalte importieren, kennzeichnen, verfolgen und externen oder Bestandsinhalt verwalten; und mit der Autorenfunktion kann Inhalt für Single-Sourcing erstellt werden. Dieses IBM SaaS-Angebot enthält die Berechtigung für einen Produktionsstandort und einen Standort für die nicht produktive Nutzung (z. B. einen Staging-Standort).

1.1 Optional bestellbare Features für LCMS Premier on Cloud Author (verfügbar nach Abschluss der Erstimplementierungsservices)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Ermöglicht die Bereitstellung von E-Learning direkt aus dem LCMS unter Verwendung von AICC-Standards oder anderen unterstützten Methoden. Die Inhalte werden zum Zeitpunkt der Bereitstellung dynamisch formatiert, um den Bedürfnissen der Zielgruppe gerecht zu werden und sicherzustellen, dass die Inhalte für das Auslieferungsmedium geeignet sind.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Enthält einen weiteren Bericht zusätzlich zu den zum Lieferumfang gehörenden unterstützten Standardberichten. Der Bericht ist auf Daten aus der Standarddatenbank beschränkt und berücksichtigt keine Änderungen an der Standarddatenbank.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Bietet eine zusätzliche Vorlage, die Standards für den Authoring-Inhalt zur Unterstützung spezifischer Kundenanforderungen enthält.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Enthält eine weitere Zuordnungsdatei für den Import und die Konvertierung einer angegebenen formatierten Word- oder PowerPoint-Datei in das native LCMS-Format.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Enthält ein weiteres Sprachenpaket für die Sprachunterstützung zusätzlich zum Basissprachenpaket, das mit IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author bereitgestellt wird.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Berechtigt den Kunden zur Nutzung eines zusätzlichen Staging-Standorts, der für die Durchführung interner Tests oder zu Schulungszwecken verwendet werden kann.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Ein konfigurierbares Learning Management System (LMS), mit dem Kurse zur Unterstützung von Präsenz- und Online-Lernen sowie mobilem Lernen verwaltet, dokumentiert, verfolgt, bereitgestellt und Berichte dazu erstellt werden können. Das Learning Management System unterstützt das Lernen mit und

von Kollegen und Fachleuten durch die Verwendung und Integration von Social-Software-Funktionen in einer sicheren Umgebung. Dieses IBM SaaS-Angebot enthält die Berechtigung für einen Produktionsstandort und einen Standort für die nicht produktive Nutzung (z. B. einen Staging-Standort).

2.1 **Optional bestellbare Features für LMS on Cloud (verfügbar nach Abschluss der Erstimplementierungsservices)**

- a. **IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization**
Ermöglicht dem Kunden die Synchronisation der LMS-Benutzer mit dem aktuellen HR-Informationssystem. IBM liefert das Format für den Benutzerimport. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Bereitstellung des Benutzerimports im angegebenen Format.
Beinhaltet bis zu 8 Stunden für Fernberatungsleistungen zur Unterstützung bei der Installation, Konfiguration und Datenprüfung für dieses Feature. Diese Services enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- b. **IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import**
Ermöglicht den Import historischer Schulungsdaten in das LMS. IBM liefert das Format für den Import der historischen Daten. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Bereitstellung der historischen Daten im angegebenen Format unter Verwendung eines Excel-Arbeitsblattes.
Beinhaltet bis zu 8 Stunden für Fernberatungsleistungen zur Unterstützung bei der Installation, Konfiguration und Datenprüfung für dieses Feature. Diese Services enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- c. **IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support**
Integriert das LMS mit dem Verzeichnisserver eines Drittanbieters unter Verwendung des LDAP-Protokolls.
- d. **IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report**
Enthält einen weiteren Bericht zusätzlich zu den zum Lieferumfang gehörenden unterstützten Standardberichten. Der Bericht ist auf Daten aus der Standarddatenbank beschränkt und berücksichtigt keine Änderungen an der Standarddatenbank.
- e. **IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**
Ermöglicht die Verbindung von LMS mit eCommerce.
- f. **IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language**
Enthält ein weiteres Sprachenpaket für die Sprachunterstützung zusätzlich zum Basissprachenpaket, das mit IBM Kenexa LMS on Cloud bereitgestellt wird.
- g. **IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site**
Berechtigt den Kunden zur Nutzung eines zusätzlichen Staging-Standorts, der für die Durchführung interner Tests oder zu Schulungszwecken verwendet werden kann.

3. **IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud**

Eine Mobile-Learning-Lösung (Lösung für mobiles Lernen) für die Entwicklung, Bereitstellung und Nutzungsanalyse unterschiedlicher Formen mobil abrufbarer, geräteunabhängiger Inhalte, um eine Vielzahl von Kommunikations- und Leistungsunterstützungsszenarien sowie Einsatzmöglichkeiten für mobiles Lernen zu unterstützen. Mit dieser Lösung entwickelte Inhalte können auf mobilen Geräten und Tablets implementiert werden.

Zur Standardimplementierung von Hot Lava Mobile gehört die Fernkonfiguration und die Einrichtung der folgenden Features:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* - die Komponente für die Bereitstellung von Authoring-Inhalten auf mobilen Endgeräten
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* - die Komponente für die Veröffentlichung mobil abrufbarer Inhalte, für die Bearbeitung von Benutzerzugriffsberechtigungen und für die Zustellungsverfolgung mobil abrufbarer Inhalte

Anhang B

IBM Kenexa Learn 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 das 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 eingereichter 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. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - (1) Geplante Systemausfallzeiten
 - (2) Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen oder Internetausfälle usw.)
 - (3) Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - (4) Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter (einschließlich der Personen, die sich mithilfe von Kennwörtern oder Geräten des Kunden Zugriff auf den Service verschaffen)
 - (5) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service
- g. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- h. **Geplante Systemausfallzeiten** sind vorab geplante Unterbrechungen des Service zur Durchführung von Wartungsarbeiten am Service.
- i. **Service** bezeichnet den/die IBM Kenexa-Service(s), auf den/die sich dieses SLA bezieht. Dieses SLA gilt für jeden einzelnen Service und nicht für die Kombination mehrerer Services.
- j. **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

- a. 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 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.

- b. Die berechnete 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.
- c. Die berechnete 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.
- d. IBM wird die gesamte akkumulierte Ausfallzeit während jedes einzelnen Vertragsmonats intern messen und dokumentieren. Für jeden gültigen Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf der gesamten akkumulierten Ausfallzeit während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden. IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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 Servicerechnung für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Unter 93 %	10 %

Der Prozentsatz des „erreichten Service-Levels“ wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat (abzüglich der Anzahl Minuten bedingt durch geplante Systemausfallzeiten), minus (b) der Gesamtzahl der Minuten an außerplanmäßiger Ausfallzeit in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat (abzüglich der Anzahl Minuten bedingt durch geplante Systemausfallzeiten), wobei die berechnete Bruchzahl als Prozentsatz ausgedrückt wird.

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, Staging, Disaster-Recovery oder Qualitätssicherung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen 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 Zahlungsverpflichtungen, nicht erfüllt hat.