

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM PureApplication Service Infrastructure

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 PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

### 2. Gebührenmetriken

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

- a. „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 (Proof of Entitlement = 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 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.

### 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 dreißig (30) 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 einen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von dreißig (30) 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 und die Aktivierungssoftware erbracht. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

Informationen zur technischen Unterstützung sind unter der folgenden URL zu finden:

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication\\_service](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service)

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

### **6.1 Datenerfassung**

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholt oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen sie geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer personenbezogenen Daten beziehen.

### **6.2 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.

## **7. Verpflichtungen des Kunden**

### **7.1 Berechtigungen für zugehörige Programme**

Kunden, die Subscription-Berechtigungen für die folgenden IBM SaaS-Angebote erwerben,

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
  - IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- oder
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

die als „Infrastrukturkomponenten“ bezeichnet werden, müssen zuvor Lizenzberechtigungen für ein „zugehöriges IBM Programm“ erworben haben. Die zugehörigen IBM Programme werden auf PVU-Basis (Prozessor-Value-Unit) gemäß der Definition in der jeweiligen Programmlizenz lizenziert. Das zugehörige IBM Programm kann eines der folgenden sein:

- a. IBM PureApplication Software oder
- b. IBM PureApplication Service Platform

Die Berechtigungen des Kunden für die Infrastrukturkomponenten dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm entsprechend der PVU-Einstufung in der nachstehenden Tabelle nicht überschreiten.

Der Kunde darf die Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er in Verbindung mit den Infrastrukturkomponenten nutzt, nicht mehr innerhalb seiner vor Ort installierten Umgebung einsetzen.

### 7.1.1 PVU-Einstufung der Infrastrukturkomponenten

PureApplication Service-Infrastrukturkomponente	PVU-Einstufung des zugehörigen IBM Programms
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PVUs
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PVUs
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PVUs

Angenommen, der Kunde hat folgende Infrastrukturkomponenten erworben:

- 2 Instanzen von PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance und
- 3 Instanzen von PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

Basierend auf den Angaben in der vorstehenden Tabelle beträgt die PVU-Gesamtkapazität dieser SaaS-Umgebung 3920 PVUs, die wie folgt berechnet wird: (2 x 280 PVUs) + (3 x 1120 PVUs).

Der Kunde muss 3920 PVU-Berechtigungen von einem der beiden zugehörigen IBM Programme für die Nutzung mit den Infrastrukturkomponenten zuordnen. Während der Subscription-Laufzeit dürfen diese 3920 PVUs nicht mehr innerhalb der Kundenumgebung vor Ort verwendet werden. Wenn die Berechtigung des Kunden zur Nutzung der Infrastrukturkomponenten endet, darf er die den Infrastrukturkomponenten zugeordneten PVUs wieder innerhalb seiner Umgebung vor Ort nutzen.

Die Infrastrukturkomponenten beinhalten keine Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen und (2) Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für die Infrastrukturkomponenten muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für das zugehörige IBM Programm aufrechterhalten. Falls entweder die Lizenz des Kunden für das zugehörige IBM Programm oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung der Infrastrukturkomponenten.

Bei Erwerb der folgenden IBM SaaS-Angebote sind keine Berechtigungen für die oben genannten zugehörigen IBM Programme erforderlich:

- PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

### 7.2 Voraussetzungen für BYOSL (Bring Your Own Software and License)

Die Kunden müssen ausreichende Softwarelizenzberechtigungen (nachfolgend „Berechtigungen“ genannt) für die berechtigten Produkte bereitstellen, die in IBM SaaS hochgeladen und dort genutzt werden.

Werden vom Kunden Berechtigungen für ein berechtigtes Produkt unter BYOSL mit diesem IBM SaaS-Angebot verwendet, dann sind diese Berechtigungen der IBM SaaS-Instanz dediziert zugeordnet und dürfen nicht gleichzeitig außerhalb von IBM SaaS eingesetzt werden.

Im Berechtigungsnachweis des Kunden für die berechtigten Produkte ist der zulässige Nutzungsumfang innerhalb von IBM SaaS angegeben, der für keines der in IBM SaaS hochgeladenen berechtigten Produkte überschritten werden darf.

Berechtigte Produkte, die zur Nutzung mit dem IBM SaaS-Angebot verfügbar sind, können auf PVU-Basis oder auf Basis eines virtuellen Servers lizenziert werden. Diese Produkte sind speziell für die Nutzung mit IBM Pure Application On-premise-Produkten ausgelegt und dürfen auch mit diesem IBM SaaS-Angebot verwendet werden.

Die Anzahl der erforderlichen PVUs für berechtigte Produkte mit Lizenzierung auf PVU-Basis ist in der Tabelle „PVU-Voraussetzungen für BYOSL“ für jeden IBM SaaS-Servertyp angegeben.

### 7.2.1 PVU-Voraussetzungen für BYOSL

IBM SaaS-Angebot	Erforderliche PVUs für berechtigte Produkte
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PVUs
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance	280 PVUs
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PVUs
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance	560 PVUs
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PVUs
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance	1120 PVUs

Bei berechtigten Produkten, die auf der Basis eines virtuellen Servers lizenziert werden, müssen die Lizenzbedingungen für virtuelle Server eingehalten werden, die in der Lizenz für das jeweilige berechtigte Produkt definiert sind.

### 7.3 Nutzung berechtigter Produkte, Berechtigungsüberwachung und Bedingungen

Der Kunde ist für die Einhaltung aller Bedingungen des International Passport Advantage Vertrags oder des International Passport Advantage Express Vertrags verantwortlich, die sich auf Berechtigungen und die nachstehend aufgeführten Anforderungen hinsichtlich der Berechtigungsüberwachung beziehen.

Für berechtigte Produkte, die über IBM SaaS verwaltet und bereitgestellt werden, sind die Lizenzmanagementfunktionen in IBM SaaS wie folgt zu verwenden:

- a. Der Kunde muss die korrekte Anzahl an Berechtigungen eingeben, die jeder IBM SaaS-Instanz zugeordnet werden.
- b. Der Kunde muss sicherstellen, dass für jedes berechtigte Produkt, das der IBM SaaS-Umgebung hinzugefügt wird, die Teilenummerninformation vorhanden ist und überwacht wird. Dazu müssen die Metadaten des Musters aktualisiert werden, wenn ein weiteres berechtigtes Produkt in einem Muster installiert wird. Die Überwachung des hinzugefügten berechtigten Produkts muss in IBM SaaS aktiviert werden. Weitere Informationen sind in der IBM SaaS-[Dokumentation](#) zu finden.
- c. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die in der anwendbaren IBM Programmlizenzvereinbarung enthaltenen Bedingungen für die Überprüfung der Einhaltung von Vorschriften (Compliance-Überprüfung) auch für die IBM SaaS-Angebote gelten, in denen Berechtigungen für berechtigte Produkte des Kunden zum Einsatz kommen. Durch die Nutzung des IBM SaaS-Angebots gewährt der Kunde IBM Verwaltungszugriff auf die jeweilige Umgebung und gestattet IBM die Durchführung von Datenerkennungsfunktionen, falls dies im Zusammenhang mit der Prüfung von Softwarelizenzen erforderlich ist.
- d. Sofern der Kunde die Lizenz für das berechtigte Produkt und die Nutzungsbedingungen für IBM SaaS einhält, setzen die vorliegenden Bedingungen alle abweichenden Bedingungen hinsichtlich der Berechtigung für die Sub-Capacity-Lizenzierung und der Erstellung von Nutzungsberichten im Rahmen der Sub-Capacity-Lizenzierung, die im International Passport Advantage Vertrag oder International Passport Advantage Express Vertrag festgelegt sind, außer Kraft.

## Anhang A

IBM PureApplication Service bietet die Möglichkeit zur Ausführung von Mustern in einer dedizierten externen (off-premise) Cloudinfrastruktur.

Ein Muster ist ein Anwendungsentwurf bzw. die vordefinierte Architektur einer Anwendung, das in einer Form erfasst ist, die ohne großen Aufwand in der PureApplication-Cloudinfrastruktur bereitgestellt werden kann.

Für die Bereitstellung auf den IBM PureApplication System-Modellen W1500 und W2500 entwickelte Muster können im PureApplication Service implementiert werden. Für die Bereitstellung im IBM PureApplication Service entwickelte Muster können auf den IBM PureApplication System-Modellen W1500 und W2500 implementiert werden.

PureApplication Service enthält das Image Construction and Composition Tool und das Plugin Development Kit für die Erstellung angepasster Muster, die sowohl im PureApplication Service als auch in der PureApplication System-Cloudinfrastruktur bereitgestellt werden können.

PureApplication Service verfügt über Funktionen für das Importieren und Exportieren von Mustern in die bzw. aus der PureApplication Service-Umgebung.

PureApplication Service bietet ferner Funktionen zur Überwachung und Verwaltung von Softwarelizenzen, um die Einhaltung der Lizenzverwaltungsanforderungen sicherzustellen.

Nach der Bereitstellung des Service erhält der Servicebenutzer (der im Bereitstellungsformular angegeben ist) eine IP-Adresse oder eine URL sowie Benutzerberechtigungsnaehweise (Benutzer-ID und Kennwort) für den Zugriff auf den Service.

## Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS und kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist.

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. „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 das IBM SaaS-Angebot verrechnet.
- b. „Anspruch“ ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein SLA während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. „Vertragsmonat“ ist jeder volle Monat während der IBM SaaS-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. „Ausfallzeit“ ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem IBM SaaS-Produktionssystem gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte von IBM SaaS zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem das IBM SaaS-Angebot aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
  - Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
  - Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
  - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
  - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf IBM SaaS durch den Kunden
  - Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines SLA geführt haben.

### 2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch geltend zu machen, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.
- c. 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 für eine einzelne IBM SaaS-Instanz in einem bestimmten Rechenzentrum gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten SLA anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.
- d. Hat der Kunde das IBM SaaS-Angebot bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, bei dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung der IBM SaaS-Leistungen und die Verpflichtungen unter dem SLA übernimmt, dann basiert die Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt für das IBM SaaS-Angebot gültigen RSVP (Relationship Suggested Value Price), der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Nachlass von 50 Prozent (%).

- e. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für die IBM SaaS-Nutzung für eine bestimmte IBM SaaS-Instanz bezahlt hat. Die Gutschriften für Ausfallzeiten werden nicht bezogen auf den gesamten Rechnungsbetrag der IBM SaaS-Subscription gewährt, sondern nur für den Betrag, der für die bestimmte(n) Instanz(en) gezahlt wurde, die von der Ausfallzeit betroffen ist/sind.

### 3. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,9 %	2 %
< 95,0 %	5 %
< 90,0 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, 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.

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 99,8 %
--	--

### 4. Ausschlüsse

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

- für Beta- und Testservices;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen eines Kunden geltend gemacht werden, die IBM SaaS nutzen.
- für folgende Einheiten, die nicht vom IBM SaaS-Angebot verwaltet werden:
  - (1) Virtuelle Maschinen, die im Rahmen des IBM SaaS-Angebots bereitgestellt werden
  - (2) Vorab berechnete Shared Services. Shared Services sind vordefinierte Muster, die vom Kunden bereitgestellt und von mehreren Anwendungsimplementierungen im IBM SaaS-Angebot, einschließlich virtueller Anwendungen, virtueller Systeme und virtueller Appliances, gemeinsam genutzt werden. Shared Services können als Teil des IBM SaaS-Angebots bereitgestellt werden.