

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Gebührenmetriken

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

- a. „Entitäts-ID“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Entitäts-ID ist eine eindeutige Kennung, auf die in der IBM SaaS-Umgebung mit unterschiedlichen Begriffen verwiesen werden kann, wie z. B. Kunden-ID, Partner-ID, Lieferanten-ID, Hersteller-ID oder EDI-ID. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Entitäts-IDs abzudecken, die während des im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums in IBM SaaS enthalten sind.

Im Rahmen dieser IBM SaaS-Angebote ist eine Entitäts-ID eine eindeutige Kennung für eine Handelsentität, unabhängig von der Organisationsstruktur der jeweiligen Handelsentität.

- 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 für alle IBM SaaS-Instanzen, die während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden, ausreichende Berechtigungen erwerben.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für dieses Angebot 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 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 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.

4.2 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.

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 die IBM SaaS-Angebote gemäß den Angaben unter <https://support.ibmcloud.com> oder einer von IBM zu einem späteren Zeitpunkt bekannt gegebenen URL erbracht. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

6. Zusätzliche Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

6.1 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.

6.2 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 statistische Daten und Informationen über die Effektivität von IBM SaaS erfassen, um die Attraktivität für den Benutzer zu verbessern bzw. die Interaktionen mit dem Kunden optimal an die jeweiligen Bedürfnisse 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.

6.3 Gastbenutzer des Kunden

Der Kunde ist für die Gastbenutzer verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) jegliche Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf IBM SaaS; b) Gebühren, die für die Gastbenutzer anfallen; oder c) missbräuchliche Verwendung von IBM SaaS durch die Gastbenutzer. Die Gastbenutzer müssen ggf. einer von IBM bereitgestellten Onlinevereinbarung zustimmen, damit sie IBM SaaS nutzen und darauf zugreifen können.

Anhang A

Diese IBM SaaS-Spezifikation bezieht sich auf die folgenden IBM SaaS-Angebote, die bestellt werden können. Die Berechtigungen für die Angebote werden im Berechtigungsnachweis des Kunden bestätigt.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management stellt dem Kunden Tools zum Organisieren seiner Partner-Community, effiziente, verteilte Self-Service-Prozesse und Funktionen zur Überwachung und Einsichtnahme in das Partnerengagement zur Verfügung. Der Kunde kann seine Handelspartner oder andere Drittparteien zum Zugriff auf IBM SaaS berechtigen, damit diese Daten mit ihm austauschen oder IBM SaaS in seinem Namen nutzen können (nachfolgend „Gastbenutzer“ genannt). Über einen unterstützten Internet-Browser bietet IBM SaaS den Gastbenutzern die Möglichkeit, Aktivitäten anzuzeigen und auf Weisung des Kunden an Aktivitäten zur Unterstützung der Geschäftsprozesse mit dem Kunden teilzunehmen. IBM SaaS bietet den Gastbenutzern Einsicht in die Informationen, Software und Daten, die vom Kunden oder einem von ihm autorisierten Benutzer erstellt, bereitgestellt, hochgeladen oder übertragen werden. Im Einzelnen enthält das IBM SaaS-Angebot folgende Funktionen:

- a. **Partnermanagement** ermöglicht dem Kunden, seine Partner in IBM SaaS einzubeziehen, indem Einladungen an die Partner gesendet werden, die ihnen gestatten, sich bei der IBM SaaS-Instanz des Kunden zu registrieren. Über eine Gesamtansicht der Partner können die spezifischen Angaben für jeden Partner eingesehen werden; dazu gehören das Unternehmen, die Ansprechpartner sowohl unter den Administratoren als auch unter den Benutzern, die einem Partner zugewiesenen Attribute sowie der Status jeder einzelnen Aktivität, die einem bestimmten Partner zugeordnet wurde.
- b. **Benutzermanagement** ist eine Funktion, die sowohl für den Administrator des Kunden als auch für den Administrator des Partners zur Verfügung steht, um weitere Benutzer im Kunden- bzw. im Partnerunternehmen in IBM SaaS aufzunehmen, indem Einladungen an Benutzer in den jeweiligen Hierarchien gesendet werden.
- c. **Engagement durch Aktivitäten** ist eine Schnittstelle zur Selbsthilfe für die Erstellung, Ausführung und Überwachung von Aktivitäten. Während der Aktivitätsdefinitionsphase können Workflows eingerichtet werden, um die Partner bei verteilten Aktivitäten einzubeziehen, und die betreffenden Aktivitäten mit dem Aktivitätsdesigner erstellt werden.
- d. **Aktivitätsdesigner** soll den Kunden in der Aktivitätsdefinitionsphase bei der Erstellung von Aktivitäten für seine Partner basierend auf seinen spezifischen Geschäftsanforderungen unterstützen. Der Aktivitätsdesigner bietet eine interaktive grafische Darstellung des Workflows und der Benutzerschnittstelle, die für den Partner angezeigt werden. Der Aktivitätsdesigner besteht aus folgenden Komponenten:
 - Task Flow Designer – zum Definieren des Aufgabenablaufs.
 - Dialog Flow Designer – zum Definieren des Dialogablaufs für eine bestimmte Aufgabe.
 - Dialog Appearance Designer – zum Definieren des Dialogs, der für den Partner angezeigt wird.
- e. **Partnerattribute**, die erstellt und den Partnern zugewiesen werden können, um die Partnerbasis zu organisieren und in Segmente einzuteilen. Die Partner können anhand kundenspezifischer Kriterien in Gruppen organisiert werden, wie Branchen, Größe des Partnerunternehmens, Produkte, Regionen, technische Fähigkeiten usw. Die Partnerattribute sind ferner hilfreich bei der Einführung neuer Aktivitäten und können zur Identifizierung der Partner genutzt werden, die für eine Einladung zur Teilnahme in Betracht kommen.
- f. **Aktivitäts-Rollout** wird vom Kunden für die Einführung einer neuen Aktivität für seine Partner verwendet. Mit dieser Funktion kann ein Name für die Aktivität vergeben, eine Gruppe von Partnern zur Teilnahme an der Aktivität ausgewählt, die Dauer die Aktivität festgelegt und es können Prüfpunkte mit den Partnern abhängig vom Fortschritt einer Aktivität definiert werden.
- g. **Partnerschnittstelle** ermöglicht über eine Self-Service-Schnittstelle die Teilnahme der Partner an einer Aktivität. Über diese Self-Service-Schnittstelle können die Partner, die vom Kunden zur Teilnahme an einer Aktivität ausgewählt und über die neue Aktivität benachrichtigt wurden, daran

teilnehmen, indem sie die vom Kunden während der Aktivitätsdefinitionsphase entworfenen Schritte durchführen.

- h. **Aktivitätsüberwachung** ermöglicht die Fortschrittsüberwachung einer Aktivität in einer Anzeige, die eine Gesamtübersicht über den Fortschritt der einzelnen Partner enthält. Hier sind die Erfolge, Verzögerungen und Fehlschläge der Partner im Workflow ersichtlich. Um weitere Einblicke in den Fortschritt eines Partners zu erhalten, können sowohl die vom Partner bereits abgeschlossenen als auch die noch durchzuführenden Schritte in Echtzeit angezeigt werden. Dem Partner steht die gleiche Fortschrittsanzeige zur Verfügung wie dem Kunden.
- i. **Aktivitätsgenehmigung** ermöglicht dem Kunden, die Schritte einer Aktivität zu kennzeichnen, die von ihm genehmigt werden müssen, bevor die Verarbeitung mit den nächsten Schritten einer Aktivität fortgesetzt werden kann.
- j. **Sichere und flexible Infrastruktur** enthält eine Komponente für die REST-API-Integration, mit der die Kerndatensysteme des Kunden sowie andere Services und Anwendungen in IBM MRM integriert werden können. APIs können an verschiedenen Punkten in einer Aktivität hinzugefügt werden. Eine API-Konfigurationsoption ist Bestandteil des Aktivitätsdesigners von IBM MRM.
- k. **Gemeinsame Nutzung von Dateien** ist eine Funktion, die sowohl dem Kunden als auch dessen Partnern zur Verfügung steht, um Dateien zur Unterstützung bei der Ausführung der Aktivitäten hochzuladen und gemeinsam zu nutzen. Es können auch Imagedateien hochgeladen werden, um die Anpassung der IBM SaaS-Kundeninstanz zu unterstützen oder um sie im Rahmen des Aktivitätsdesigners zu verwenden. Die dem Kunden und seinen Partnern zur Verfügung stehende Gesamtkapazität für Dateien ist auf 750 GB begrenzt.
- l. **Testen und Verbesserungen** gestattet IBM Folgendes: (a) anonyme, zusammengefasste Übersichtsdaten, die sich auf die IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden beziehen, zu kompilieren und zu analysieren; (b) Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Kompilierung und Analyse zu erstellen (gemeinsam als „Kompilierte Daten“ bezeichnet) und (c) die Daten des Kunden auf einen nicht produktiv genutzten Server in der IBM SaaS-Umgebung ausschließlich zu Testzwecken und zur Verbesserung der Qualität von IBM Produkten für einen Zeitraum von bis zu 180 Tagen zu kopieren. IBM behält sämtliche Eigentumsrechte an den kompilierten Daten.

2. Optionale Services

- a. Das Angebot **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** bietet eine zusätzliche Stufe der Datentrennung durch separate Anwendungs- und Datenbankverarbeitung und die Trennung durch virtuelle LANs.
- b. Das Angebot **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** ermöglicht dem Kunden, seine Daten für einen vordefinierten, längeren Zeitraum aufzubewahren. Der Zeitraum für die Datenaufbewahrung kann in Schritten von einem Jahr erworben werden. Der gesamte verlängerte Aufbewahrungszeitraum wird durch die Anzahl der Instanzen dieses optionalen Service bestimmt, die gemäß dem Berechtigungsnachweis des Kunden erworben wurden.

3. IBM SaaS-Beschränkungen

Folgendes ist durch das IBM SaaS-Angebot nicht abgedeckt:

- a. Websites Dritter, die mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS zugänglich sind, über die ein Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalt an die Website eines Dritten oder an einen anderen Service überträgt, der mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS zugänglich ist.
- b. Kundenressourcen, die IBM zur Bereitstellung von IBM SaaS benötigt, einschließlich u. a. ausreichender und freier Zugang zu den Systemen, Informationen, Mitarbeitern und Ressourcen des Kunden, sowie sonstige Verantwortlichkeiten des Kunden zur Unterstützung der Einrichtungsservices. Diese Leistungen werden vom Kunden erbracht, ohne IBM dafür Kosten in Rechnung zu stellen. IBM trägt keine Verantwortung für Verzögerungen bei der Ausführung oder die Nichterfüllung der Einrichtungsservices, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde seinen Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit den Einrichtungsservices nicht rechtzeitig nachkommt.
- c. Die Kundensicherheit, da der Kunde dafür verantwortlich ist, 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.

Anhang B

IBM stellt das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) für das IBM SaaS-Angebot zur Verfügung. 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 gemäß dem SLA bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level 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, für die sie berechtigt sind, zu nutzen. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem das IBM SaaS-Angebot aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - Vorab geplante Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen oder Internetausfälle usw.)
 - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - 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
- e. „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- f. „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 einen Anspruch einreichen kann, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 (wie nachstehend im Abschnitt „Technische Unterstützung“ definiert) beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Einzelheiten 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 Vorfall, der Gegenstand des Anspruchs ist, aufgetreten 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 gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Levels anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.
- d. 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 IBM SaaS bezahlt hat.

3. Service-Levels

Verfügbarkeit von IBM SaaS in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit (in einem Vertragsmonat)	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	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: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

$\begin{array}{r} 43.200 \text{ Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit} \\ \quad 30 \text{ Tagen} \\ - 500 \text{ Minuten Ausfallzeit} = 42.700 \text{ Minuten} \\ \hline 43.200 \text{ Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit} \\ \quad 30 \text{ Tagen} \end{array}$	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	--

4. Ausschlüsse

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

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