

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM MaaS360 (SaaS)

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 MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Email Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS)
- IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Management Suite (SaaS)

- IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Content Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MaaS360 Professional (SaaS)
- IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)
- IBM MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Laptop Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)

## 2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument 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 Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- b. **Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Gigabyte entspricht 2 hoch 30 Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.

- c. **Verwaltete Clienteinheit** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Clienteinheit ist eine Datenverarbeitungseinheit eines einzelnen Benutzers, ein Spezi­alsensor oder ein Telemetrie­gerät, das eine Reihe von Befehlen, Prozeduren oder Anwendungen zur Ausführung an ein anderes Computersystem, das üblicherweise als Server bezeichnet wird, übergibt oder von diesem zur Ausführung empfängt, Daten für den Server bereitstellt oder vom Server verwaltet wird. Mehrere Clienteinheiten können gemeinsam auf einen Server zugreifen. Eine Clienteinheit kann über gewisse Verarbeitungsfunktionen verfügen oder programmierbar sein, sodass ein Benutzer Arbeiten ausführen kann. Der Kunde muss für jede Clienteinheit, die während des im Berechtigungs­nachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums von IBM SaaS verwaltet wird, eine Berechtigung für eine verwaltete Clienteinheit erwerben.
- d. **Clienteinheit** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Clienteinheit ist eine Datenverarbeitungseinheit eines einzelnen Benutzers, ein Spezi­alsensor oder ein Telemetrie­gerät, das eine Reihe von Befehlen, Prozeduren oder Anwendungen zur Ausführung an ein anderes Computersystem, das üblicherweise als Server bezeichnet wird, übergibt oder von diesem zur Ausführung empfängt, Daten für den Server bereitstellt oder vom Server verwaltet wird. Mehrere Clienteinheiten können gemeinsam auf einen Server zugreifen. Eine Clienteinheit kann über gewisse Verarbeitungsfunktionen verfügen oder programmierbar sein, sodass ein Benutzer Arbeiten ausführen kann. Der Kunde muss für jede Clienteinheit, die während des im Berechtigungs­nachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums in Verbindung mit IBM SaaS ausgeführt wird, Daten an IBM SaaS liefert, von IBM SaaS bereitgestellte Services nutzt oder auf andere Weise auf IBM SaaS zugreift, eine Berechtigung erwerben.

### 3. **Gebühren und Abrechnung**

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

#### 3.1 **Anteilige Monatsgebühren**

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

#### 3.2 **Zusatzgebühren**

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

### 4. **Laufzeit und Verlängerungsoptionen**

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungs­nachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungs­nachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

#### 4.1 **Automatische Verlängerung**

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungs­nachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Die Anzahl oder das Volumen der Verlängerungs­berechtigungen entspricht der ursprünglichen Bestellmenge oder der monatlichen Nutzung, die für den Monat vor der Erstellung der Rechnung für die Verlängerung gemeldet wird (es gilt der höhere Wert), es sei denn, IBM erhält eine Mitteilung mit abweichenden Angaben zur Verlängerung der Berechtigungen.

Verlängerungs­berechtigungen für Step-up-Angebote basieren auf der ursprünglichen Bestellmenge.

#### 4.2 **Fortlaufende Abrechnung**

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

#### 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

Die technische Unterstützung für IBM SaaS ist als Second-Level-Support für das Betriebsteam des Kunden, nicht als Endbenutzerunterstützung strukturiert und steht während der Subscription-Laufzeit zur Verfügung.

Die Unterstützung wird über mehrere Kanäle rund um die Uhr (24x7) bereitgestellt. Informationen über die Unterstützung für die IBM SaaS-Lösung sind im Produktportal zu finden.

Angestrebte Reaktionszeiten:

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten für eine erste Antwort	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	30 Minuten	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	1 Stunde während der Geschäftszeiten	24 x 7
3	Mittlere Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	2 Stunden während der Geschäftszeiten	24 x 7
4	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	3 Stunden während der Geschäftszeiten	24 x 7

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

### 6.1 Step-up-Beschränkung

Als Voraussetzung für die als „Step up for existing Customers“ (nachfolgend „Step-up SaaS“ genannt) gekennzeichneten IBM SaaS-Angebote muss der Kunde zuvor oder gleichzeitig entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben, das im Namen des Step-up SaaS-Angebots angegeben ist. Wenn der Kunde beispielsweise „MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing customers“ erwirbt, muss er über Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM MobileFirst Protect-Programm verfügen. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up SaaS-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Wenn der Kunde das Step-up SaaS-Angebot erwirbt, darf er die Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen nutzt, nicht mehr innerhalb seiner On-Premise-Umgebung einsetzen. Angenommen, der Kunde verfügt über 250 Berechtigungen für verwaltete Clienteinheiten für das zugehörige IBM Programm und erwirbt 100 Step-up SaaS-Berechtigungen für verwaltete Clienteinheiten, dann beziehen sich die 100 Step-up SaaS-Berechtigungen auf die Verwaltung der Clienteinheiten in der IBM SaaS-Umgebung und 150 Clienteinheiten können weiterhin über die vor Ort installierte Software verwaltet werden.

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 das Step-up SaaS-Angebot muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen

genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das jeweilige zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up SaaS-Angebots.

## 6.2 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 Interaktionen mit Benutzern anzupassen.

## 6.3 Grenzüberschreitende Datenübermittlung

Wenn der Kunde personenbezogene Daten innerhalb der IBM SaaS-Angebote in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen, in der Schweiz, in der Türkei und in anderen europäischen Ländern, die nationale Datenschutzbestimmungen eingeführt haben, verfügbar macht, willigt er ein, dass IBM die Inhalte, einschließlich der personenbezogenen Daten, unter Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Anforderungen grenzüberschreitend durch Auftragsverarbeiter und Unterauftragsverarbeiter in den folgenden Ländern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) und in Ländern, die von der Europäischen Kommission als Länder mit einem angemessenen Schutzniveau eingestuft werden, verarbeiten lassen kann:

Name des Auftragsverarbeiters/Unterauftragsverarbeiters	Rolle (Auftragsverarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter)	Standort
IBM Corporation	Unterauftragsverarbeiter	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA
IBM India Private Limited	Unterauftragsverarbeiter	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 Indien

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

## 6.4 EU-Datenschutz

Wenn der Kunde personenbezogene Daten innerhalb der IBM SaaS-Angebote in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen, in der Schweiz, in der Türkei und in anderen europäischen Ländern, die nationale Datenschutzbestimmungen eingeführt haben, verfügbar macht oder wenn sich berechnete Benutzer oder Geräte des Kunden in diesen Ländern befinden, beauftragt der Kunde als alleiniger Verantwortlicher IBM als Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten (gemäß der Definition dieser Begriffe in der EU-Richtlinie 95/46/EG). IBM wird personenbezogene Daten nur in dem Umfang verarbeiten, der zur Bereitstellung des IBM SaaS-Angebots gemäß den von IBM veröffentlichten Beschreibungen der IBM SaaS-Angebote erforderlich ist, und der Kunde stimmt zu, dass eine solche Verarbeitung seinen Anweisungen entspricht.

## 6.5 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens

Die IBM SaaS-Angebote sind in die Safe-Harbor-Zertifizierung der Fiberlink Communications Corporation (IBM Tochtergesellschaft) im Rahmen des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der Europäischen Union eingeschlossen. Sowohl IBM als auch Fiberlink halten 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 Zertifizierungsdokument von Fiberlink sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

Wenn die Safe-Harbor-Grundsätze, die die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union regeln, für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) nicht zum Tragen kommen, können die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen in ihren jeweiligen Rollen 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.

## **6.7 Normative Daten**

Ungeachtet gegenteiliger Regelungen darf IBM Daten, welche die individuellen Erfahrungen der berechtigten Benutzer des Kunden mit IBM SaaS widerspiegeln, nur für normative Recherche sowie für Analyse-, Demonstrations- und Berichtszwecke in einem aggregierten, anonymen Format aufbewahren und verwenden (d. h., der Kunde oder die berechtigten Benutzer des Kunden können nicht als Quelle der Daten identifiziert werden und personenbezogene Daten, die eine Identifizierung des Kunden oder der berechtigten Benutzer des Kunden ermöglichen, werden entfernt).

## **6.8 Rechtmäßige Nutzung und Zustimmung**

### **6.8.1 Ermächtigung zur Erfassung und Verarbeitung von Daten**

Die IBM SaaS-Angebote sind für die Einrichtung, Verwaltung, Überwachung und Kontrolle von Mobilgeräten ausgelegt. Sie erfassen Informationen von Benutzern und Geräten, die vom Kunden zur Interaktion mit dem jeweiligen IBM SaaS-Angebot berechtigt wurden, das er per Subscription erworben hat. Die von den IBM SaaS-Angeboten erfassten Informationen können allein oder in Kombination in einigen Rechtsordnungen als personenbezogene Daten gelten. Zu den erfassten Informationen können der Name des berechtigten Benutzers, seine Telefonnummer, seine registrierte E-Mail-Adresse und der Gerätestandort, seine Benutzer-ID und der Browserverlauf des MaaS360-Browsers, Informationen über die Gerätehardware des Endbenutzers, die Software und die Einstellungen sowie von dem Gerät generierte Informationen gehören. Der Kunde ermächtigt IBM, diese Informationen gemäß den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen zu erfassen, zu verarbeiten und zu verwenden.

### **6.8.2 Einverständniserklärung der betroffenen Personen**

Bei der Nutzung von IBM SaaS können mehrere Gesetze und Bestimmungen zur Anwendung kommen. IBM SaaS darf nur für gesetzlich zulässige Zwecke und in rechtmäßiger Weise verwendet werden. Der Kunde willigt ein, IBM SaaS gemäß den anwendbaren Gesetzen, Bestimmungen und Richtlinien zu verwenden, und übernimmt die gesamte Verantwortung für deren Einhaltung.

Der Kunde versichert, dass er alle Einverständniserklärungen, Genehmigungen oder Lizenzen eingeholt hat oder einholen wird, die für die rechtmäßige Nutzung von IBM SaaS sowie die Erfassung und Verarbeitung der Informationen durch IBM als Auftragsverarbeiter des Kunden über IBM SaaS erforderlich sind. Der Kunde ermächtigt hiermit IBM, die Einverständniserklärungen einzuholen, die für die rechtmäßige Nutzung von IBM SaaS sowie die Erfassung und Verarbeitung der Informationen gemäß der Beschreibung in der Endbenutzerlizenzvereinbarung erforderlich sind, die unter <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/> verfügbar ist.

## **6.9 Datenaufbewahrung**

IBM wird alle erfassten Informationen, einschließlich der ggf. enthaltenen personenbezogenen Daten, nach Beendigung dieser Nutzungsbedingungen löschen, außer den Informationen, die für die vorstehend genannten Zwecke oder per Gesetz, Vorschrift oder Verordnung aufbewahrt werden müssen. In einem solchen Fall wird IBM die erfassten Informationen für die zu diesem Zweck erforderliche oder für die per Gesetz, Vorschrift oder Verordnung vorgeschriebene Frist aufbewahren.

## **6.10 Sicherheitsdaten**

Im Rahmen der IBM SaaS-Angebote, die eine Berichterstattung beinhalten, wird IBM anonymisierte und/oder aggregierte Informationen, die aus IBM SaaS erfasst wurden, aufbereiten und verwalten („Sicherheitsdaten“). Die Sicherheitsdaten lassen keine Rückschlüsse auf den Kunden oder eine Person zu, außer wie unten in Absatz (d) vorgesehen. Der Kunde erklärt sich außerdem damit einverstanden, dass IBM die Sicherheitsdaten nur für folgende Zwecke verwenden und/oder kopieren darf:

- a. Veröffentlichung und/oder Weitergabe der Sicherheitsdaten (z. B. in Datensammlungen und/oder Analysen im Zusammenhang mit Cybersicherheit)

- b. Entwicklung oder Verbesserung von Produkten oder Services
- c. Durchführung interner Recherchen oder mit Dritten
- d. Rechtmäßige Weitergabe von bestätigten Informationen über externe Täter

## Anhang A

MaaS360 ist eine benutzerfreundliche Cloudplattform mit allen wesentlichen Funktionen für das End-to-End-Management moderner Mobilgeräte, auf denen die Betriebssysteme iOS, Android, Windows und BlackBerry ausgeführt werden. Im Folgenden werden die IBM SaaS-Angebote in einer Kurzbeschreibung vorgestellt:

### 1. **IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)**

Zu den zentralen Mobility Device Management-Funktionen (MDM) gehören Geräteregistrierung, Konfiguration, Verwaltung von Sicherheitsrichtlinien und Aktionen für Geräte wie das Senden von Nachrichten und das Lokalisieren, Sperren und Löschen von Geräten. Die Advanced MDM-Features bieten automatisierte Konformitätsregeln, Datenschutzeinstellungen für Bring Your Own Device (BYOD) sowie Mobility Intelligence-Dashboards und Berichterstellung.

### 2. **IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Application Management ermöglicht das Hinzufügen von Anwendungen und deren Verteilung an unterstützte Geräte, die von MaaS360 verwaltet werden. Bestandteil dieses Angebots ist der MaaS360 App Catalog, eine auf dem Gerät vorhandene Anwendung für Benutzer zum Anzeigen und Installieren verwalteter Anwendungen, die außerdem auf Updates für verwaltete Anwendungen aufmerksam macht.

### 3. **IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)**

MaaS360 Mobile Application Security bietet zusätzlichen Datenschutz für Unternehmensanwendungen, wenn bei der Entwicklung das WorkPlace SDK verwendet wird, sowie die Möglichkeit zum Hochladen von iOS-Apps als Anwendung (.ipa), ein Bereitstellungsprofil und die automatische Integration eines Signaturzertifikats. Mobile Application Security integriert die App mit der Productivity Suite. Auf diese Weise werden Single Sign-on, Intranetzugang über das Mobile Enterprise Gateway und die Durchsetzung der Datensicherheitseinstellungen ermöglicht.

### 4. **IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS)**

Das MaaS360 Gateway for Apps ermöglicht Benutzern außerhalb des Unternehmensnetzes den nahtlosen Zugriff auf interne Anwendungsressourcen, ohne dass dafür eine gerätebasierte VPN-Verbindung erforderlich ist.

### 5. **IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Content Management ermöglicht dem Administrator das Hinzufügen und Verteilen von Dokumenten an die unterstützten Geräte, die von IBM MaaS360 Mobile Device Management verwaltet werden. Bestandteil dieses Angebots ist der IBM MaaS360 Doc Catalogue, ein auf dem Gerät befindlicher kennwortgeschützter Container, der Benutzern auf sichere und einfache Weise den Zugriff auf Dokumente sowie das Anzeigen und Teilen von Dokumenten ermöglicht. Dieses Angebot bietet einen nahtlosen Zugriff auf verteilte Inhalte und Repositories wie SharePoint, Box und Google Drive. Der Zugriff auf private SharePoint- und Windows-Dateifreigaben erfolgt über das MaaS360 Gateway for Documents. Für Dokumente, die über MaaS360 verwaltet werden, wird Versionssteuerung unterstützt, sie können geprüft und über Richtlinienoptionen zum Schutz vor Datenverlusten (Data Loss Prevention, DLP), wie Authentifizierungsanforderung, Einschränkung der Kopier- und Einfügefunktion sowie Blockierung der Dokumente, damit sie nicht in anderen Anwendungen geöffnet oder geteilt werden können, geschützt werden.

### 6. **IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS)**

MaaS360 Mobile Document Sync bietet Benutzern die Möglichkeit, Benutzerinhalte über verwaltete Mobilgeräte hinweg zu synchronisieren. Administratoren können sicherstellen, dass Richtlinien, die beispielsweise das Ausschneiden, Kopieren und Einfügen von Inhalten einschränken oder das Öffnen oder Teilen von Inhalten in anderen Apps verhindern, für sämtliche Benutzerinhalte auf allen Geräten aktiviert sind. Inhalte werden sowohl in der Cloud als auch auf dem Gerät geschützt gespeichert und der Zugriff kann nur über den MaaS360 Doc Catalogue erfolgen.



## 7. **IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS)**

MaaS360 Mobile Document Editor ist eine leistungsfähige Office-Suite, mit der Geschäftsdokumente auch unterwegs bearbeitet werden können. Der MaaS360 Mobile Document Editor:

- ermöglicht die Erstellung und Bearbeitung von DOC-, PPT- und XLS-Dateien
- verfügt über einen Präsentationsmodus für Folien
- ermöglicht die problemlose Bearbeitung von E-Mail-Anhängen und anderen Dateien aus MaaS360 for iOS

## 8. **IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS)**

Unternehmen können MaaS360 Mobile Content Management in Verbindung mit dem MaaS360 Gateway for Documents einsetzen, um auch Geräten außerhalb des Unternehmensnetzes nahtlosen Zugriff auf interne Connections-Sites, SharePoint-Sites, Windows File Shares und andere Dateispeicher anzubieten, ohne dass dafür eine gerätebasierte VPN-Verbindung erforderlich ist. Um das MaaS360 Gateway for Documents nutzen zu können, muss zusätzlich MaaS360 Mobile Content Management erworben werden. Unterstützt werden iOS 5.0 und Android 4.0 oder höhere Versionen.

## 9. **IBM MaaS360 Email Management (SaaS)**

MaaS360 Email Management enthält Schlüsselfunktionen zur Unterstützung von Microsoft Exchange ActiveSync und Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Bietet Unterstützung für Mobilgeräte, die über das ActiveSync-Protokoll eine Verbindung zu Microsoft Exchange herstellen. Zu den Features gehören zentrale Managementfunktionen für Mobilgeräte wie das Konfigurieren von Geräten, das Erstellen und Durchsetzen von ActiveSync-Richtlinien (Passcode, Zugriff auf E-Mail sperren oder zulassen), das Durchführen von Aktionen für Geräte wie Sperren und Löschen sowie detaillierte Berichte über Geräteattribute.
- Lotus Traveler: Bietet Unterstützung für Mobilgeräte, die über das Lotus Traveler-Protokoll eine Verbindung zu IBM Lotus Notes® herstellen. Zu den Features gehören das Konfigurieren von Geräten, das Sperren oder Freigeben von Geräten, das Durchsetzen von Passcoderichtlinien, das Löschen von Geräten und das Erstellen detaillierter Berichte über Geräteattribute.

## 10. **IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS)**

Der MaaS360 Secure Mobile Browser ist ein mit vielen Funktionen ausgestatteter Web-Browser, der den Zugriff auf die Intranet-Sites des Unternehmens ermöglicht und die Einhaltung von Inhaltsrichtlinien durchsetzt, indem Richtlinien für Website-Filterung und Sicherheitsrichtlinien definiert werden, um sicherzustellen, dass Benutzer nur auf genehmigte Webinhalte zugreifen, die auf einer Reihe von Inhaltskategorien, wie beispielsweise Social-Networking-Sites, Sites mit bestimmten Inhalten oder Malware-Sites, basieren. Dazu gehört auch die Möglichkeit, bei Nutzung in Verbindung mit MaaS360 Mobile Device Management native Web-Browser und Web-Browser anderer Anbieter entweder durch eine Anwendungsrichtlinie oder durch Blacklisting zu inaktivieren. Whitelist-Ausnahmen in Bezug auf bestimmte Websites, die Beschränkung von Cookies sowie der Funktionen Kopieren, Einfügen und Drucken und die Aktivierung des Kiosk-Modus sind weitere mögliche Optionen.

## 11. **IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS)**

Das MaaS360 Gateway for Browser ermöglicht unterstützten Geräten den Zugriff auf genehmigte interne Websites, ohne dass dafür eine gerätebasierte VPN-Verbindung erforderlich ist.

## 12. **IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS)**

Bietet über BlackBerry-APIs Unterstützung für Mobilgeräte, die mit einem BlackBerry Enterprise Server (BES) verbunden sind. Zu den Features gehören fern ausgeführte Aktionen, wie das Senden von Nachrichten, das Zurücksetzen des Passcodes, die Zuordnung einer BES-Richtlinie und die Löschung eines Geräts sowie die Erstellung detaillierter Berichte über Geräteattribute. Die Installation von MaaS360 Cloud Extender ist erforderlich. Diese Unterstützung ist nur für Geräte verfügbar, die mit MaaS360 über BES 5.0 angezeigt oder verwaltet werden.

**13. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Expense Management ermöglicht dem Administrator die Erstellung von Datennutzungsrichtlinien und deren Zuordnung zu unterstützten Geräten, die über MaaS360 verwaltet werden. Diese Richtlinien können auf Geräte-, Gruppen- oder globaler Ebene zugeordnet werden, und es können Schwellenwerte für Warnhinweise und Benachrichtigungen sowohl für die Nutzung innerhalb des Netzes als auch für Daten-Roaming konfiguriert werden.

**14. IBM MaaS360 Management Suite (SaaS)**

Produkt-Suite/Produkt-Bundle bestehend aus MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Service und MaaS360 Mobile Expense Management.

**15. IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS)**

Produkt-Suite/Produkt-Bundle bestehend aus MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service und MaaS360 Secure Mobile Browser.

**16. IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS)**

MaaS360 Secure Mobile Mail stellt Benutzern eine separate und geschützte Officeproduktivitätsanwendung für den Zugriff und die Verwaltung von E-Mail, Kalendern und Kontakten bereit. Sie bietet die Möglichkeit, E-Mails und Anhänge zu kontrollieren, das Ausspähen von Daten (Datenlecks) zu verhindern, indem das Weiterleiten oder Verschieben von Inhalten in andere Anwendungen eingeschränkt wird, eine Authentifizierung zu erzwingen, das Ausschneiden, Kopieren und Einfügen von Inhalten einzuschränken und E-Mail-Anhänge zu sperren, damit sie nur im Ansichtsmodus aufrufbar sind.

**17. IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS)**

MaaS360 Gateway Suite ermöglicht unterstützten Apps auf iOS und Android die nahtlose Kommunikation mit Ressourcen im internen Netz des Unternehmens.

**18. IBM MaaS360 Content Suite (SaaS)**

Produkt-Suite/Produkt-Bundle bestehend aus MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor und MaaS360 Mobile Document Sync.

**19. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Threat Management verbessert die mobile Sicherheit durch das Erkennen mobiler Malware und die erweiterte Erkennung von Jailbreak/Rooting. Mit MaaS360 Mobile Threat Management ist der Kunde in der Lage, Konformitätsrichtlinien im Zusammenhang mit erkannter Malware und anderen Sicherheitslücken festzulegen und zu verwalten.

**20. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)**

MaaS360 Content Service (SaaS) ermöglicht Benutzern den Upload von Anwendungspaketen und Dokumenten in das MaaS360 Content Distribution-System.

IBM MaaS360 stellt für jeden Kunden 1 GB an Speicher bereit. IBM MaaS360 bietet außerdem eine Bandbreitennutzung von 6 GB pro Gerät und Jahr über einen gemeinsamen Bandbreitenpool. Der gesamte Bandbreitenpool wird von allen Geräten gemeinsam genutzt. Dieser Basispeicher und die Bandbreitenzuordnung erhöhen sich nicht, unabhängig davon, wie viele Produkt-Bundles oder Einzelprodukte erworben werden. Die Kunden müssen zusätzlichen Speicher und/oder zusätzliche Bandbreite erwerben, wenn das bereitgestellte Basisvolumen überschritten wird oder mehr Speicher bzw. Bandbreite erforderlich ist.

**21. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)**

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) ermöglicht Benutzern den Erwerb des gesamten Datenspeichers, der für die Nutzung mit dem MaaS360 Content Service (SaaS) verfügbar ist.

**22. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)**

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) ermöglicht Benutzern den Erwerb der gesamten Bandbreite, die für die Nutzung mit dem MaaS360 Content Service (SaaS) verfügbar ist.

## **23. IBM MaaS360 Professional (SaaS)**

Bietet kleinen und mittelständischen Unternehmen eine schnelle und einfache Möglichkeit, Smartphones und Tablets über Fernzugriff zu konfigurieren, Sicherheitsrichtlinien durchzusetzen, Apps und Dokumente mit Push-Operationen zu übertragen sowie die Daten auf Unternehmensgeräten und privaten Geräten zu schützen. Dieses Angebot ermöglicht dem Kunden schnellen, einfachen und bezahlbaren Zugriff auf die für sein Unternehmen geeigneten Mobilitätsmanagementfunktionen.

## **24. IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)**

Bietet dem Kunden die Möglichkeit, OS X- und Windows-basierte PCs sowie Smartphones und Tablets zu registrieren, zu konfigurieren, zu verwalten und Berichte über diese Geräte zu erstellen. Unternehmen können über dieselbe MaaS360-Managementkonsole konsistente Sicherheitsrichtlinien und Profile sowohl für unternehmenseigene als auch für mitarbeitereigene Geräte verwalten.

### **24.1 Windows**

MaaS360 Laptop Management (SaaS) für Windows-basierte PCs ermöglicht die Registrierung über eine Funkschnittstelle (Over the Air = OTA) sowie die Erstellung von Bestandsmanagementberichten mit Informationen über Hardware, Betriebssysteme und Software. Das Berichterstellungsmodul für Endpunktsicherheit bietet interaktive Berichterstellung und Datenanalyse für vom Kunden bereitgestellte Anwendungen, wie beispielsweise Virenschutz, Backup/Recovery, Datenverschlüsselung, persönliche Firewall und fehlende Betriebssystempatches. Das Datenschutzmodul bietet interaktive Berichterstellung und Analyse für Sicherheitsservices, einschließlich Datenverschlüsselung, Vermeidung von Datenlecks (Data Leak Prevention), Backup/Recovery und weitere integrierte Anwendungen. Unterstützt werden XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ und Windows 8+ Pro (sofern zutreffend, die 32-Bit- als auch die 64-Bit-Version).

Zu den für die Geräte ausführbaren Aktionen gehören:

- Senden einer Nachricht an ein Gerät
- Sperren eines Geräts
- Lokalisieren eines Geräts (dazu ist MaaS360 Laptop Location erforderlich)
- Stoppen/Starten/Erneutes Starten von Services
- Herunterfahren/Warmstart
- Löschen der Daten auf der Festplatte
- Konfigurieren der Patcheinstellungen
- Verteilen der Software

### **24.2 Mac OS X**

MaaS360 Laptop Management (SaaS) für Mac OS X ermöglicht die Registrierung über eine Funkschnittstelle (Over the Air = OTA) sowie die Erstellung von Bestandsmanagementberichten mit Informationen über Hardware, Betriebssysteme und Software. Das Berichterstellungsmodul für Endpunktsicherheit bietet interaktive Berichterstellung und Datenanalyse für vom Kunden bereitgestellte Anwendungen, wie beispielsweise Virenschutz, Backup/Recovery, Datenverschlüsselung, persönliche Firewall und fehlende Betriebssystempatches. Das Datenschutzmodul bietet interaktive Berichterstellung und Analyse für Datensicherheitsservices, einschließlich Datenverschlüsselung. Das Konfigurationsmanagementmodul ermöglicht die Fernverwaltung einer Reihe von Geräte- und Benutzereinstellungen, einschließlich Kennwort, E-Mail, VPN und WiFi. Unterstützt wird Mac OS X Version 10.7.3 oder eine höhere Version.

Zu den für die Geräte ausführbaren Aktionen gehören:

- Sperren eines Geräts
- Löschen der Daten auf der Festplatte
- Ändern der Geräterichtlinie

## **25. IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)**

MaaS360 Laptop Location (SaaS) ermöglicht das Lokalisieren unterstützter Laptops und Tablets. MaaS360 meldet die Position der Wifi- oder IP-Adresskoordinaten und übersetzt diese Daten in eine leicht erkennbare Adresse. Wenn ein Gerät online ist, kann die aktuelle Position abgerufen werden. Die gemeldeten Daten werden von MaaS360 gespeichert, sodass im Laufe der Zeit ein Protokoll aufgebaut

wird, das zu Prüfungszwecken verfügbar ist. Voraussetzung dafür ist IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS) for Windows. Unterstützt werden XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ und Windows 8+ Pro (sofern zutreffend, die 32-Bit- als auch die 64-Bit-Version).

## **26. IBM MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)**

Enthält die Funktionalität des Angebots MaaS360 Laptop Management (SaaS) und bietet darüber hinaus die folgenden Funktionen:

- Ermöglicht dem Kunden den Upload von Paketen auf die MaaS360 Content Service (SaaS)-Plattform und die Planung der Nutzdatenverteilung an die Geräte, die vom MaaS360 Laptop Management (SaaS)-Service für Microsoft Windows verwaltet werden. Die Steuerung sämtlicher Aspekte der Verteilung, einschließlich der Installationsanweisungen, und die Verteilung auf Geräte-, Gruppen- oder globaler Ebene liegt beim Kunden. Der Kunde trägt die gesamte Verantwortung für das Paketierung und die Erstellung der Installationsdatei. IBM leistet keine Unterstützung bei der Erstellung des Installationspakets.

## **27. IBM MaaS360 Laptop Security (SaaS)**

Ermöglicht Unternehmen die Verwaltung konsistenter Sicherheitsrichtlinien und Profile sowohl für unternehmenseigene als auch für mitarbeitereigene Geräte über dieselbe Managementkonsole.

## **28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)**

Zu den zentralen Mobility Device Management-Funktionen (MDM) gehören Geräteregistrierung, Konfiguration, Verwaltung von Sicherheitsrichtlinien und Aktionen für Geräte wie das Senden von Nachrichten und das Lokalisieren, Sperren und Löschen von Geräten. Die Advanced MDM-Features bieten automatisierte Konformitätsregeln, Datenschutzeinstellungen für Bring Your Own Device (BYOD) sowie Mobility Intelligence-Dashboards und Berichterstellung.

## **29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)**

Ermöglicht den Zugriff auf E-Mail, die Speicherung, Verteilung und Verwaltung von Anwendungen sowie die Bereitstellung des Zugriffs auf die Intranet-Site über den Secure Browser.

## **30. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)**

Ermöglicht die Verwaltung und Konfiguration von Smartphones und Tablets über Fernzugriff, die Durchsetzung von Sicherheitsrichtlinien, die Verteilung von Daten und die Erstellung von Berichten über die Wifi-Nutzung, die zur Überwachung der Datennutzung und Kosten herangezogen werden können, sowie die Inhaltsspeicherung und Verteilung von Anwendungen und Dokumenten.

## **31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)**

Bietet kleinen und mittelständischen Unternehmen die Möglichkeit, Smartphones und Tablets über Fernzugriff zu konfigurieren, Sicherheitsrichtlinien durchzusetzen, Apps und Dokumente mit Push-Operationen zu übertragen sowie die Daten auf Unternehmensgeräten und privaten Geräten zu schützen.

## **32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)**

Ermöglicht Bildungseinrichtungen die Verwaltung und Konfiguration von Smartphones und Tablets über Fernzugriff, die Durchsetzung von Sicherheitsrichtlinien, die Verteilung von Daten sowie die Inhaltsspeicherung und die Verteilung und Verwaltung von Anwendungen.

## **33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)**

Ermöglicht Unternehmen die Verwaltung, Aktualisierung, Lokalisierung und Verteilung von Software an Laptops mit konsistenten Sicherheitsrichtlinien für alle Laptops/Desktops, die an die MaaS360-Managementkonsole berichten.

## **34. IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)**

Diese Suite ermöglicht dem Kunden die Anzeige und Kontrolle der mobilen Geräte und Apps, die seinem Unternehmen hinzugefügt werden. Die Suite bietet unternehmensweites Management für mobile Geräte, Anwendungen und Ausgaben über eine einzige Anzeige.

**35. IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)**

Diese Suite umfasst das gesamte Leistungsspektrum der MaaS360 Essentials Suite und bietet den Benutzern darüber hinaus eine separate, mit umfassenden Sicherheitsfunktionen ausgestattete Officeproduktivitätsanwendung für den Zugriff und die Verwaltung ihrer E-Mail, Kalender, Kontakte und Chats.

**36. IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)**

Diese Suite umfasst das gesamte Leistungsspektrum der MaaS360 Deluxe Suite und bietet darüber hinaus Sicherheit für mobile Anwendungen, einen sicheren mobilen Browser und Management für mobil abrufbare Inhalte.

**37. IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)**

Diese Suite umfasst das gesamte Leistungsspektrum der MaaS360 Premier Suite und bietet darüber hinaus Management für mobile Sicherheitsbedrohungen, einen Dokumenteditor und Dokumentsynchronisation.

## Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben ist, für IBM SaaS bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar und gilt nicht für Aktivierungssoftware. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

### 1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

### 2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%)) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,8 %	2 %
Unter 98,8 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 425 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 425 Minuten Ausfallzeit = 42.775 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,0 % in einem Vertragsmonat
--	--