

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Für die Zwecke dieser Nutzungsbedingungen handelt es sich bei den aufgeführten IBM SaaS-Angeboten um Infrastructure as a Service-Angebote.

2. Gebührenmetriken

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

- 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.
- Legacy Node** (Knoten gemäß Altvereinbarung) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Berechtigungen basierend auf Altverträgen (sog. Legacy-Berechtigungen) werden von IBM nicht mehr aktiv vertrieben. IBM kann jedoch nach eigenem Ermessen einer Erweiterung der vorhandenen Berechtigungen des Kunden zustimmen, damit das IBM SaaS-Angebot unter der Legacy-Node-Gebührenmetrik verwendet werden kann. Die Nutzung des IBM SaaS-Angebots unter dieser Gebührenmetrik unterliegt der Definition der Gebührenmetrik, die in der Vereinbarung angegeben ist, auf deren Basis der Kunde ursprünglich die Rechte zur Nutzung der IBM SaaS-Legacy-Version erworben hat, und muss in Übereinstimmung mit der im Berechtigungsnachweis des Kunden angegebenen Berechtigung erfolgen.

3. Gebühren und Abrechnung

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

3.1 Anteilige Monatsgebühren

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

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 und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für IBM SaaS per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

Die folgenden Prioritäten gelten für Probleme, die im Zusammenhang mit dem IBM SaaS-Angebot gemeldet werden:

Priorität	Definition der Priorität	Angestrebte Reaktionszeiten	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.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7

Priorität	Definition der Priorität	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
Alle anderen	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb, oder es handelt sich um eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb von 4 Stunden	Geschäftszeiten

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung, Prioritäten und Fehlerklassen sowie über andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im Abschnitt über IBM Cloudant im IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook beschrieben.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens und Datenschutz

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

Wenn der Kunde personenbezogene Daten in IBM SaaS und damit auch IBM verfügbar macht, ist der Kunde der alleinige Verantwortliche für die personenbezogenen Daten und beauftragt IBM als Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung dieser 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 diesen Nutzungsbedingungen erforderlich ist. IBM verpflichtet sich, mit dem Kunden bei seiner Erfüllung gesetzlicher Anforderungen in angemessener Weise zusammenzuarbeiten und insbesondere den Zugriff auf die personenbezogenen Daten für den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, die in IBM SaaS zur Verfügung gestellt werden, grenzüberschreitend von IBM in den USA verarbeiten lassen kann. Wenn IBM die Art und Weise, in der personenbezogene Daten verarbeitet oder geschützt werden, ändert und die Änderung dazu führt, dass geltende Datenschutzgesetze vom Kunden nicht mehr eingehalten werden, kann der Kunde den betroffenen IBM SaaS innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Benachrichtigung von IBM über die Änderung kündigen.

6.2 Cookies

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 zusammenstellen, 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 einholen wird 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 wir und unsere Unterauftragnehmer 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 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

1. IBM SaaS-Angebote

Die folgenden Basiskomponenten sind in jedem der nachstehend beschriebenen IBM SaaS-Angebote enthalten.

- Der Kunde erhält Zugriff auf die IBM Cloudant Data Layer-Software, eine JSON-Datenbank (JSON = JavaScript Object Notation). Mit der Software können Daten über eine einzige Cloudant RESTful API gespeichert und abgerufen werden, sie bietet Zugriff auf Kunden- und mobile SDK-Bibliotheken, integrierte Volltextindexierung, Multimasterreplikation sowie Echtzeitanalyse über MapReduce.
- Für jede IBM SaaS-Instanz installiert und konfiguriert IBM die IBM Cloudant Data Layer-Softwarekomponenten auf einem separaten Server. Jeder Server befindet sich im Rechenzentrum eines unterstützten IaaS-Anbieters (Infrastructure as a Service). Der Kunde kann den IaaS-Anbieter und die RZ-Standorte aus einer von IBM definierten Liste auswählen.
- Der Kunde muss mindestens drei (3) Instanzen pro Cluster erwerben. IBM konfiguriert die zugehörigen Server in einem oder mehreren Clustern. Dabei kann IBM nach eigenem Ermessen entscheiden, ob ein oder mehrere Load-Balancer zur Steuerung der Systemworkloads konfiguriert werden.
- Der Kunde kann zur Unterstützung bei Setup- und Konfigurationsaktivitäten einen technischen Account-Manager (TAM) kontaktieren. Diese Unterstützung ist ab dem Zeitpunkt verfügbar, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist. Der TAM bietet keine Vollzeitunterstützung und ist nicht nur einem Kunden zugeordnet, sondern verfügt über ein Kontingent von bis zu 15 Stunden für Beratungsleistungen.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Dieses IBM SaaS-Angebot richtet sich an Kunden, die die IBM Cloudant Data Layer-Software zu Bewertungszwecken nutzen möchten.

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt Folgendes:

- Für jede IBM SaaS-Instanz erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der für seine Aktivitäten dediziert zugeordnet ist und nicht gemeinsam mit anderen Kunden genutzt wird.
- Die maximale Subscription-Laufzeit dieses Angebots beträgt 6 Monate.
- Während der Subscription-Laufzeit darf der Kunde den Service nur für Bewertungszwecke und nicht produktive Zwecke einsetzen.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für dieses IBM SaaS-Angebot Folgendes:

- Für jede IBM SaaS-Instanz erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der für seine Aktivitäten dediziert zugeordnet ist und nicht gemeinsam mit anderen Kunden genutzt wird.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für dieses IBM SaaS-Angebot Folgendes:

- Für jede IBM SaaS-Instanz erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der für seine Aktivitäten dediziert zugeordnet ist und nicht gemeinsam mit anderen Kunden genutzt wird.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für dieses IBM SaaS-Angebot Folgendes:

- Für jede IBM SaaS-Instanz erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der als virtuelle Instanz konfiguriert ist. Diese virtuelle Instanz teilt sich Hardware- und Netzressourcen mit anderen Kunden, ist aber ausschließlich dem Kunden zugeordnet.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für dieses IBM SaaS-Angebot Folgendes:

- Für jede IBM SaaS-Instanz erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der als virtuelle Instanz konfiguriert ist. Diese virtuelle Instanz teilt sich Hardware- und Netzressourcen mit anderen Kunden, ist aber ausschließlich dem Kunden zugeordnet.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für dieses IBM SaaS-Angebot Folgendes:

- Für jede IBM SaaS-Instanz erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der für seine Aktivitäten dediziert zugeordnet ist und nicht gemeinsam mit anderen Kunden genutzt wird.
- Der Kunde erhält Zugriff auf Geodaten-Softwarekomponenten, die die Leistung geografischer Informationssysteme (GIS) mit dem GeoJSON-Format kombinieren. Funktionen für die Indexierung, das Abfragen und das Sharding von Geodaten werden über dieselbe Cloudant Restful API bereitgestellt.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für dieses IBM SaaS-Angebot Folgendes:

- Für jede IBM SaaS-Instanz erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der als virtuelle Instanz konfiguriert ist. Diese virtuelle Instanz teilt sich Hardware- und Netzressourcen mit anderen Kunden, ist aber ausschließlich dem Kunden zugeordnet.
- Der Kunde erhält Zugriff auf Geodaten-Softwarekomponenten, die die Leistung geografischer Informationssysteme (GIS) mit dem GeoJSON-Format kombinieren. Funktionen für die Indexierung, das Abfragen und das Sharding von Geodaten werden über dieselbe Cloudant Restful API bereitgestellt.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Die Spezifikationen für dieses IBM SaaS-Angebot sind in der Altvereinbarung des Kunden mit Cloudant Inc. definiert.

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. **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 das IBM SaaS-Angebot 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 IBM SaaS-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 Uhr MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- e. **Kunde** ist eine juristische Person, die IBM SaaS direkt von IBM bezieht und keine wesentlichen Verpflichtungen, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, aus ihrem Vertrag mit IBM für IBM SaaS verletzt hat.
- f. **Notfallwartung** ist die Wartung von IBM SaaS, bei der die Verfügbarkeit eines Teils oder des gesamten IBM SaaS aus Gründen der öffentlichen Sicherheit oder der Sicherheit von IBM SaaS, zu Wartungszwecken, aus Gründen der Interoperabilität von Services, aus Datenschutzgründen oder zur Durchführung von Arbeiten aus betrieblichen oder technischen Gründen temporär eingeschränkt oder unterbrochen wird.
- g. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- h. **Nicht vorhersehbare Ausfallzeit** ist die Zeit, gemessen in Minuten, in der IBM SaaS in einem beliebigen Monat aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - (1) Höhere Gewalt
 - (2) Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder eines Dritten
 - (3) Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter (einschließlich der Personen, die sich mithilfe von Kennwörtern oder Geräten des Kunden Zugriff auf IBM SaaS verschaffen)
 - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf IBM SaaS
 - (5) Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
 - (6) Planmäßige Wartung
 - (7) Notfallwartung
 - (8) Wenn Amazon Web Services („AWS“) als Infrastructure as a Service-Provider fungiert und ein regionsweiter Ausfall der AWS über das AWS-Service-Dashboard gemeldet wird
- i. **Höhere Gewalt** sind unabwendbare Ereignisse, Terrorismus, Streiks, Brände, Überflutungen, Erdbeben, Unruhen, Kriege, staatliche Maßnahmen, Anordnungen und Beschränkungen, Viren, Denial-of-Service-Attacken sowie arglistiges Verhalten, Strom- und Netzausfälle oder sonstige Ursachen für die Nichtverfügbarkeit von IBM SaaS, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen.

- j. **Planmäßige Wartung** sind Wartungsmaßnahmen für IBM SaaS, die IBM für einen bestimmten Zeitraum geplant hat. Während dieser Zeit steht IBM SaaS dem Kunden nicht zur Verfügung.
- k. **Service-Level** ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.
- l. **Gesamtzeit** ist die Zeit, gemessen in Minuten, in einem beliebigen Monat.
- m. **Betriebszeit** ist die Zeit, gemessen in Minuten, in einem beliebigen Monat, in dem IBM SaaS wie vorgesehen für den Kunden verfügbar ist und einzelne Dokumentanforderungen innerhalb von 250 Millisekunden mit einer 99%-Perzentile für alle Anforderungen mit einem Anforderungsvolumen von 150 TPS oder weniger beantwortet. Die Antwortzeiten werden als 'Time to First Byte' (TTFB) gemessen.

2. Wartungsbenachrichtigung

Jede planmäßige Wartung, die dazu führt, dass IBM SaaS nicht verfügbar ist, wird der berechtigten Kontaktperson des Kunden spätestens einen (1) Arbeitstag vor Beginn der Wartungsarbeiten mitgeteilt. Ist eine Notfallwartung erforderlich, wird IBM die berechnigte Kontaktperson des Kunden unmittelbar bei Beginn der Wartungsarbeiten informieren.

3. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechnigt 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 mit Priorität 1 ein Support-Ticket für den betroffenen IBM SaaS-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 mit Priorität 1 erforderlich ist.
- b. Die berechnigte Kontaktperson des Kunden muss den Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten spätestens zehn (10) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend machen, in dem der Vorfall auftrat, der Gegenstand des Anspruchs ist.
- c. Die berechnigte 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 den Anspruch innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach Eingang des Anspruchs auswerten. Dazu wird IBM die gesamte Betriebszeit und die nicht vorhersehbare Ausfallzeit während jedes einzelnen Vertragsmonats intern messen. Für jeden berechnigten 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/die gleichen Vorfälle in ein und demselben Vertragsmonat.
- e. Bei einem Bundled Service (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelne IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Bundle geltend machen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere IBM SaaS-Angebote in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.
- f. 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 Abschlag von 50 Prozent (%).
- g. 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.

- h. 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.

4. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Erreichter Service-Level (in einem Vertragsmonat)	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
99,9 % oder höher	0 %
99 % oder höher, aber unter 99,9 %	10 %
95 % oder höher, aber unter 99 %	25 %
Unter 95 %	100 %

Der Prozentsatz des erreichten Service-Levels wird wie folgt berechnet: (a) Betriebszeit dividiert durch (b) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat abzüglich der nicht vorhersehbaren Ausfallzeit.

Beispiel: Der Monat März (insgesamt 44.640 Minuten) mit einer nicht vorhersehbaren Ausfallzeit von 3 Minuten und einer Betriebszeit von 44.194 Minuten würde wie folgt berechnet:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = 0,99000 \times 100 = 99 \%$$

5. Ausschlüsse

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

- für Beta-Services;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen eines IBM Kunden geltend gemacht werden, die IBM SaaS nutzen.