

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Silverpop Engage

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 Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver

- IBM Silverpop Product Consulting – Gold
- IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold
- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

2. Gebührenmetriken

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

- Zugriff** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Unter „Zugriff“ versteht man das Recht zur Nutzung von IBM SaaS. Der Kunde muss eine einzige Zugriffsberechtigung erwerben, um IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums nutzen zu können, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- Anwendungsinstanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Für jede Instanz einer Anwendung, die mit IBM SaaS verbunden wird, muss eine Berechtigung erworben werden. Besteht eine Anwendung aus mehreren Komponenten, die jeweils einem bestimmten Zweck und/oder einer bestimmten Benutzerschaft dienen und mit IBM SaaS verbunden oder von IBM SaaS verwaltet werden können, dann wird jede dieser Komponenten als separate Anwendung betrachtet. Ferner werden Test-, Entwicklungs-, Staging- und Produktionsumgebungen für eine Anwendung als separate Instanzen der Anwendung betrachtet, die jeweils eine Berechtigung benötigen. Mehrere Anwendungsinstanzen in einer einzelnen Umgebung werden als separate Instanzen der Anwendung betrachtet, die jeweils eine Berechtigung benötigen. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Anwendungsinstanzen abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, mit IBM SaaS verbunden werden.
- Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- Digitale Nachricht** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine digitale Nachricht ist eine elektronische Mitteilung, die von IBM SaaS verwaltet oder verarbeitet wird. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der digitalen Nachrichten abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verwaltet oder verarbeitet werden.
- Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- Ereignis** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ereignisberechtigungen basieren auf der Häufigkeit eines bestimmten Ereignisses im Zusammenhang mit der IBM SaaS-Nutzung. Ereignisberechtigungen sind IBM SaaS-spezifisch und der Ereignistyp darf nicht gegen die Ereignisberechtigungen für ein anderes IBM SaaS-Angebot oder einen anderen Ereignistyp ausgetauscht, umgetauscht oder mit diesen zusammengefasst werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis abzudecken, das während des Abrechnungszeitraums auftritt, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

- h. **Reputationsidentität** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Reputationsidentität ist eine Kombination bestehend aus einer IP-Adresse und/oder Domäne, die verwendet wird, um die Zustellbarkeit von E-Mails zu verbessern. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Reputationsidentitäten abzudecken, die für den Kunden innerhalb von IBM SaaS erstellt werden.
- i. **Eintausend Datenbanksätze** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Datenbanksatz besteht aus einer Reihe von Feldern in einer Datenbank, die mit einer einzelnen Entität in Beziehung stehen und auf die als Einheit zugegriffen werden kann. Jede Berechtigung gilt für eintausend Datenbanksätze. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für jeweils eintausend Datenbanksätze erwerben, um die Gesamtzahl der Datenbanksätze abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zur Verarbeitung durch IBM SaaS verfügbar sind.

3. **Gebühren und Abrechnung**

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

3.1 **Einrichtungsgebühren und On-Demand-Gebühren**

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind im Auftragsdokument angegeben. IBM berechnet eine Einrichtungsgebühr zum Zeitpunkt der Erstbereitstellung der Setup-Komponente. On-Demand-Optionen werden in dem Monat, in dem sie vom Kunden eingesetzt werden, zu dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup und IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**
Mit diesem Service wird die IBM SaaS-Umgebung aktualisiert und eine weitere Reputationsidentität zusätzlich zu den in IBM Silverpop Engage enthaltenen Reputationsidentitäten bereitgestellt.
- b. **IBM Silverpop CRM Integration Setup**
Mit diesem Service wird die IBM SaaS-Umgebung aktualisiert und eine (1) bestimmte CRM-Instanz mit einer einzigen Silverpop Engage-Datenbank integriert.
- c. **IBM Silverpop Fast Start Setup**
Dieser Service beinhaltet bis zu 15 Stunden an Fernberatungsleistungen für das Onboarding der Kunden in Silverpop Engage. Dieses Kundenprojekt umfasst die Ersteinrichtung sowie umfassende Schulungen in Form von Besprechungen, die zu diversen Themen geplant werden, wie Bereitstellung, Zustellbarkeit/Ramp-up, erstmaliges Laden von Daten, erste Mailings, Out-of-the-box-Berichterstellung und Aktivierung zusätzlicher erweiterter Silverpop Engage-Features, die den Kundenbedürfnissen am besten gerecht werden. Das Stundenkontingent muss innerhalb der ersten 90 Tage des neuen Kundenprojekts aufgebraucht werden.
- d. **IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup**
Dieser Service beinhaltet bis zu 30 Stunden an Fernberatungsleistungen für das Onboarding der Kunden in Silverpop Engage. Dieses Kundenprojekt umfasst die Ersteinrichtung sowie umfassende Schulungen in Form von Besprechungen, die zu diversen Themen geplant werden, wie Bereitstellung, Zustellbarkeit/Ramp-up, erstmaliges Laden von Daten, erste Mailings, Out-of-the-box-Berichterstellung und Aktivierung zusätzlicher erweiterter Silverpop Engage-Features, die den Kundenbedürfnissen am besten gerecht werden. Das Stundenkontingent muss innerhalb der ersten 90 Tage des neuen Kundenprojekts aufgebraucht werden.
- e. **IBM Silverpop Customer Enablement Setup**
Dieser Service beinhaltet bis zu 300 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz der IBM Silverpop Engage-Lösung. Dazu gehören Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden. Dieser Service umfasst darüber hinaus bis zu 50 Stunden für remote verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden.

- f. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
Dieser Service beinhaltet bis zu 150 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz von IBM Silverpop Engage. Dazu gehören Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden. Dieser Service umfasst darüber hinaus bis zu 250 Stunden für remote verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden.
- g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
Dieser Service beinhaltet bis zu 75 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz von IBM Silverpop Engage. Dazu gehören ggf. Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden.
- h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
Dieser Service beinhaltet bis zu 175 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz von IBM Silverpop Engage. Dazu gehören ggf. Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
Dieser Service beinhaltet bis zu 300 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz von IBM Silverpop Engage. Dazu gehören ggf. Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden.
- j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Dieser Service beinhaltet bis zu 50 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden.
- k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Dieser Service beinhaltet bis zu 150 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Dieser Service beinhaltet bis zu 250 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden.
- m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup und IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Dieser Service beinhaltet bis zu 35 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services über einen Zeitraum von 30 Tagen, um die Anlaufphase (Ramp-up) für eine einzige von IBM Silverpop Engage verwendete IP-Adresse durchzuführen. Im Umfang des Service sind bis zu zwei unkritische, nicht zeitabhängige E-Mails zum Zweck der Reputationserstellung (eigenständiger, HTML-fähiger Mailing-Inhalt ist erforderlich) enthalten. Dieser Service garantiert nicht die erfolgreiche Einrichtung von Whitelisting oder IP-Ramp-up, da dazu viele externe Faktoren erfüllt sein müssen.

3.2 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.

3.3 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.

Cloud-Services mit einer Gebührenmetrik auf der Basis digitaler Nachrichten werden von IBM mit der Abrechnungshäufigkeit in Rechnung gestellt, die der Kunde bei der Bestellung für die Berechtigungen für digitale Nachrichten gewählt hat. Dabei wird die tatsächliche Nutzung gemessen, und Zusatzgebühren sind dann fällig, wenn die tatsächliche Nachrichtennutzung die kumulierte Gesamtzahl der Nachrichtenberechtigungen über einen Zeitraum von bis zu 12 monatlichen Abrechnungsperioden während der Subscription-Laufzeit überschreitet.

Die Zusatzgebühren werden dem Kunden monatlich rückwirkend zu dem im Berechtigungsnachweis angegebenen Gebührensatz für die Nutzungsüberschreitung ab dem Zeitpunkt berechnet, zu dem die kumulierte Gesamtzahl erreicht wurde. Anfallende Zusatzgebühren sind zusätzlich zur Basisgebühr für die monatlichen Berechtigungen zu entrichten.

Bei einer Subscription-Laufzeit von mehr als 12 Monaten basiert die kumulierte Gesamtzahl der Berechtigungen auf 12 monatlichen Abrechnungsperioden. Nach der zwölften monatlichen Abrechnungsperiode wird die kumulierte Gesamtzahl auf null zurückgesetzt. Für die nächsten 12 monatlichen Abrechnungsperioden werden erst dann Zusatzgebühren fällig, wenn die tatsächliche Nachrichtennutzung die kumulierte Gesamtzahl der Nachrichtenberechtigungen für diesen 12-Monats-Zeitraum überschreitet.

Bei einer Subscription-Laufzeit von weniger als 12 Monaten oder wenn weniger als 12 monatliche Abrechnungsperioden während einer Subscription-Laufzeit verbleiben, wird die Anzahl der in einer Subscription verbleibenden monatlichen Berechtigungen als kumulierte Gesamtzahl für die Nachrichtenberechtigungen herangezogen.

a. Beispiel 1:

Die Subscription-Laufzeit beträgt 12 Monate und der Kunde hat eine Million digitale Nachrichten pro Monat erworben. Wenn der Kunde vor Ablauf der 12-monatigen Subscription-Laufzeit mehr als 12 Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten in Rechnung gestellt, und die gesamte Nutzung in den Folgemonaten wird bis zum Ende der Subscription-Laufzeit rückwirkend berechnet.

b. Beispiel 2:

Die Subscription-Laufzeit beträgt drei Jahre und der Kunde hat eine Million digitale Nachrichten pro Monat erworben. Wenn der Kunde vor Ablauf der ersten 12-monatigen Abrechnungsperiode mehr als 12 Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten sowie die gesamte Nutzung bis zum Ende der 12-monatigen Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt. Am Ende jedes 12-Monats-Zeitraums wird das Nutzungsvolumen zurückgesetzt. Wenn der Kunde vor dem Ende des nächsten 12-Monats-Zeitraums mehr als 12 Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten in Rechnung gestellt, und die gesamte Nutzung in den Folgemonaten wird rückwirkend berechnet, bis entweder das Nutzungsvolumen zurückgesetzt oder das Ende der Subscription-Laufzeit erreicht wird.

4. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

4.1 Automatische Verlängerung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit kündigen, indem er den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner mindestens neunzig (90) Tage

vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Subscription-Laufzeit verlängert.

4.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird die Laufzeit gemäß dem Berechtigungsnachweis des Kunden fortlaufend verlängert, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf IBM SaaS hat und die IBM SaaS-Nutzung fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Beendigung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

4.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird IBM SaaS zum Ende der Subscription-Laufzeit abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf IBM SaaS entfernt. Um IBM SaaS über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird 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 und Links, über die Unterstützungsanfragen zu IBM Silverpop Engage gestellt werden können, sind auf der folgenden Website zu finden:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Aktivierungssoftware

Dieses IBM SaaS-Angebot kann Aktivierungssoftware enthalten, die von IBM oder einem Drittanbieter bereitgestellt wird. Durch Herunterladen oder Installieren der Aktivierungssoftware erklärt der Kunde sich damit einverstanden, die Aktivierungssoftware nicht für andere Zwecke außer zur Aktivierung oder Vereinfachung seines Zugriffs auf IBM SaaS und dessen Nutzung zu verwenden. Wird beim Installieren oder Herunterladen der Aktivierungssoftware eine separate Lizenzvereinbarung (z. B. die Internationalen Nutzungsbedingungen für Programme ohne Gewährleistung von IBM („ILAN“) bzw. eine andere Lizenzvereinbarung von IBM oder die eines Drittanbieters) angezeigt, unterliegt die Nutzung der betreffenden Aktivierungssoftware dieser separaten Vereinbarung. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er mit der Zustimmung zu den vorliegenden Nutzungsbedingungen oder durch Herunterladen, Installation oder Nutzung der Aktivierungssoftware auch die Bedingungen der separaten Vereinbarung akzeptiert.

6.2 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens und EU-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.

6.3 Datenerfassung

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, (i) einen deutlich sichtbaren Link zu den für seine Website geltenden Nutzungsbedingungen und Datenschutzrichtlinien bereitzustellen, einschließlich eines Links zu den von ihm angewendeten Datenerfassungs- und Nutzungspraktiken sowie zu denjenigen von IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) darauf hinzuweisen, dass auf dem Computer des Besuchers von IBM im Namen des Kunden Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons abgelegt werden, und eine Erklärung über den Zweck und die Verwendung solcher Technologien mitzuliefern; und (iii) vom Besucher der Website dessen Zustimmung einzuholen, bevor Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Namen des Kunden auf den Geräten des Website-Besuchers abgelegt werden, soweit dies gesetzlich gefordert wird.

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 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.

6.4 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.

6.5 Verteilerlisten

Der Kunde wird keine Verteilerlisten mit IBM SaaS verwenden, in denen Personen aufgeführt sind, die der Aufnahme in eine solche Liste zum Erhalt von E-Mail-Mitteilungen des Kunden nicht zugestimmt haben, es sei denn, der Kunde unterhält mit diesen Personen bereits eine geschäftliche oder persönliche Beziehung. Jede Nachricht des Kunden muss eine gültige Rücktrittsoption (Opt-out) enthalten.

6.6 Kein Weiterverkauf

Das Recht zur Nutzung von IBM SaaS steht nur dem Kunden persönlich zu. Es ist dem Kunden nicht gestattet, IBM SaaS ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von IBM weiterzuverkaufen oder Dritten (außer Mitarbeitern oder Auftragnehmern, die in seinem Namen tätig sind) Zugriff auf IBM SaaS zu erteilen.

6.7 Datenaufbewahrung

Bestimmte IBM SaaS-Datenelemente stehen innerhalb von IBM SaaS wie folgt zur Verfügung: E-Mail-Nachrichten und Inhalte, nicht verwendete Datenbanken und Vorlagen - 450 Tage; Web-Tracking für bekannte Besucher - 180 Tage; Web-Tracking für anonyme Besucher - 30 Tage; und Universal Behaviors - 180 Tage (nachfolgend „Datenaufbewahrungsfrist“ genannt). Diese Datenelemente können nach Ablauf der Datenaufbewahrungsfrist aus den Netzen und Systemen von IBM entfernt werden. IBM ist in jedem Fall berechtigt, alle Kopien dieser Datenelemente sowie alle anderen zugehörigen Kundendaten 30 Tage nach Kündigung oder Ablauf der Subscription-Laufzeit zu löschen. Der Kunde kann Sicherungskopien sämtlicher Inhalte aufbewahren, die zur Nutzung in Verbindung mit IBM SaaS bereitgestellt wurden.

6.8 Hinweise zum Code von Drittanbietern

Das IBM SaaS-Angebot enthält die folgende Software, die nicht für unlautere Zwecke eingesetzt werden darf: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson und packtag.

Anhang A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage ist eine cloudbasierte digitale Marketingplattform, die Omni-Channel-Marketing und Lead-Management unterstützt. Silverpop Engage verwendet Kundendaten und individuelle Verhaltensmuster, die aus einer Vielzahl von Quellen erfasst werden, um personalisierte Interaktionen in Echtzeit mit Daten zu unterlegen und zu steuern.

Eine IBM Silverpop Engage-Subscription bietet folgende Funktionen:

- **Nachrichtenerstellung und -zustellung:** Über einen webbasierten Editor können Nachrichteninhalte erstellt und bearbeitet werden; mit 'Point and Click' besteht Zugriff auf Link-Tracking, Personalisierung und dynamische Inhalte.
- **Erweiterte Segmentierung:** Segmentierungsfunktionen ermöglichen den Benutzern, Kontakte basierend auf ihrem Verhalten, ihrem Profil oder ihren Präferenzdaten gezielt anzusprechen.
- **Multi-Channel-Messaging:** Senden integrierter Kampagnenbotschaften über diverse Kanäle wie E-Mail, Social Media, Web und Mobile Kanäle. Silverpop Engage beinhaltet Features, die sicherstellen, dass Kundenkontaktpunkte (sog. Touchpoints) eine konsistente und personalisierte Erfahrung vermitteln.
- **Automatisierte Kampagnen:** Verwendung einer visuellen Kampagnenerstellungsfunktion zur Erstellung von Marketingprogrammen, die von einfachen Drip-Strategie-Kampagnen bis hin zu Kampagnen mit mehreren komplexen Kontaktpunkten reichen. Senden automatisierter Nachrichten im Rahmen von Nurturing-Kampagnen, die auf dem Verhalten eines Lead oder auf der von einem Lead ausgeführten Aktion basieren.
- **Scoring:** Einstufung von Kunden und Interessenten basierend auf Kaufkriterien, Demografie und Verhaltensmustern, wie Website-Aufrufe, Übermittlung von Formularen und Nachrichteninteraktionen, oder auf zeitbasierten Komponenten wie Aktualität und Häufigkeit. Wenn Kontakte einen bestimmten Score erreichen, werden sie über Marketingautomatisierungsfunktionen an die geeignete Folgeaktion weitergeleitet.
- **Web-Tracking:** Überwachung der Online-Interaktionen der Kontakte mit dem Kunden, beispielsweise mit Zählern, über Live-Chats und Social Buttons. Anschließend werden die Kontakte anhand dieser Verhaltensmuster in ein Marketingprogramm oder in ein verhaltensbasiertes Scoring-Modell übertragen.
- **Landing-Pages und Webformulare:** Entwurf und Veröffentlichung von Landing-Pages und Webformularen, mit denen Anfrageinformationen erfasst werden, die für die Erstellung kundenspezifischer Seiten verwendet werden können.
- **Berichterstellung:** Es stehen mehr als 80 anpassbare Berichte zur Verfügung, die diverse Vertriebskanäle einbeziehen - einschließlich E-Mail-Kampagnen, Social Media und Mobile Kanäle.
- **Relationale Tabellen:** Speichern einer Vielzahl von Datenzeilen über Einkäufe, Veranstaltungsbesuche sowie Aktivitäten und Zuordnung zu einem einzigen Datensatz, um eine ganzheitliche Kundensicht zu erhalten. Diese Daten können in Abfragen und für die Segmentierung, für dynamische Inhalte und für die individuelle Gestaltung von Nachrichten verwendet werden.
- **B2B-Lead-Management:** Verwaltung und Scoring von Leads, Automatisierung der Nurturing-Maßnahmen und Maximierung der Marketinganstrengungen.
- **Social:** Unternehmen können E-Mail-Marketingbotschaften mit Social-Networking-Sites teilen und detaillierte Berichte der Ergebnisse erstellen, Beiträge posten oder planen, die sich mit ihren gesendeten E-Mails decken, und einen Link auf eine Webseite oder ein Formular zur Weiterleitung mit der 'Forward-to-a-Friend'-Funktion in den Hauptteil der Botschaft einfügen.
- **Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs):** Der Zugriff auf die Silverpop Engage API Suite kann über REST-, SOAP- und XML-Protokolle erfolgen; die Silverpop Engage API Suite verwendet Standardwebprotokolle (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) und Standarddateiformate (XML, CSV, TSV, PSV). Echtzeitanfragen und -antworten werden über HTTP/HTTPS und Datenbatches werden über FTP/FTPS abgewickelt.

Eine Silverpop Engage-Subscription beinhaltet fünf (5) Sendedomänen und eine (1) markenspezifische (sog. Custom Branded) Hostdomäne für den Kunden. Kunden, die mehr als drei (3) Millionen E-Mail-Nachrichten im Jahr versenden, erhalten eine dedizierte IP-Adresse.

2. Optionale Features

Optionale Features sind gegen Aufpreis erhältlich:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**
Bietet die Möglichkeit, markenspezifische Eins-zu-Eins-Transaktionsnachrichten in Echtzeit zu übermitteln, die durch Trigger in E-Mails, Webformularen, Landing-Pages oder Telesales generiert werden. Silverpop Engage Transact ist eine dedizierte Sendearchitektur, die speziell für die besonderen Anforderungen von Transaktions- oder Triggernachrichten wie Belege, Mitteilungen, Benachrichtigungen, Wegbeschreibungen usw. konzipiert wurde. Sie kann mit einem Inhouse-System, mit dem aktuell Nachrichten ausgelöst werden, verbunden werden. Mit dem Produkt werden eine IP-Adresse und eine kundenspezifische Domäne, Link-Tracking und Zustellungsverfolgung von Nachrichten, Bounce- und Antwortmanagement, Tracking der Nachrichtenverteilung und der Aktivitäten sowie Zustellungsmetriken bereitgestellt.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
Bietet die Funktionalität zur Unterstützung eines Authentifizierungscodes, der zusätzlich zur Kombination aus Benutzername und Kennwort von einem Benutzer eingegeben werden muss, um Zugriff auf ein Silverpop Engage-Konto über einen Web-Browser zu erhalten.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
Ermöglicht Unternehmen die Erstellung von Webformularen, die die Option zur Registrierung über die Social Identity bieten, anstatt die Felder eines Formulars manuell auszufüllen. Für Social Sign-In wurde Technologie des Partners Janrain integriert. Die Verwendung der Social-Sign-in-Technologie unterliegt den Bedingungen und der Verfügbarkeit der jeweiligen sozialen Netze, auf die der Zugriff über Social Sign-In erfolgen soll, und der zugrunde liegenden Janrain-Technologie.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
Ermöglicht Kunden, die allgemeine Inbox-Zustellung an große Internet-Service-Provider (ISPs) und Inbox-Provider über mehrere Regionen zu messen.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
Bietet Integration auf Ereignisebene zwischen Silverpop Engage und anderen Technologieanwendungen. Die verhaltensgesteuerten Ereignisse und Daten, die von diesen Anwendungen erfasst wurden, können in Silverpop Engage gespeichert und über Features wie Programme, Scoring und Abfragen genutzt werden. Universal Behaviors unterstützt die Integration mit vorhandenen IBM Produkten, drei Datenströme für zusätzliche Integrationen und eine Datenspeicherung von 180 Tagen.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
Bietet Ereignisdatenspeicherung für IBM Silverpop Universal Behaviors für weitere 180 Tage. Hierbei handelt es sich um ein Add-on zu IBM Silverpop Universal Behaviors für Kunden, denen der in Universal Behaviors enthaltene Standardspeicherzeitraum von 180 Tagen nicht ausreicht.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**
Bietet Integration auf Systemebene zwischen Silverpop Engage und der kundeneigenen mobilen Anwendung. Die Integration ermöglicht, dass sowohl die von der mobilen Anwendung erfassten Daten innerhalb von Silverpop Engage gespeichert und von Engage-Features wie Programmen und Abfragen aufgerufen und verwendet als auch Daten aus Silverpop Engage innerhalb der mobilen Anwendung verwendet werden können.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**
Ermöglicht die Integration zwischen Silverpop Engage (eine Org) und einem der folgenden Webanalyzesysteme: IBM Digital Analytics oder Adobe Omniture.
- **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**
Ermöglicht dem Kunden die Einrichtung der Datensynchronisation zwischen bestimmten kommerziell verfügbaren Customer-Relationship-Management-Systemen (CRM) und Silverpop Engage. Die Integration ist auf ein CRM-System und eine Silverpop Engage-Datenbank beschränkt.

Dieses Feature enthält IT-Komponenten, die von einem Vertriebspartner, Scribe Software, zur Verfügung gestellt werden.

- IBM Silverpop Additional IP Address

Dies ist die Gebühr für eine zusätzliche IP-Adresse.

- IBM Silverpop Email Insights

Ermöglicht Benutzern die Vorschau des Look-and-feel von Mailings über mehrere unterschiedliche E-Mail-Clients (wie beispielsweise Gmail, Outlook, iPhone und Android), die Überwachung der verwendeten E-Mail-Clients über Mailing-Listen, um die E-Mail-Programme abhängig von den bestimmten Geräten und E-Mail-Clients, die von den Kunden genutzt werden, zu optimieren, die Ermittlung der bevorzugten Geräte der einzelnen E-Mail-Empfänger und das Senden zielgerichteter Inhalte basierend auf dieser Präferenz sowie die automatische Aktualisierung von Datensätzen auf Empfängerebene mit zusätzlichen Daten, wie beispielsweise dem Standort, der durchschnittlichen Verweildauer und dem bevorzugten E-Mail-Client oder Gerät. Ein 'E-Mail-Aufruf' (email open) wird jedes Mal registriert, wenn ein E-Mail-Empfänger eine E-Mail vom Kunden erhält und diese öffnet. Eine 'E-Mail-Vorschau' (email preview) wird jedes Mal registriert, wenn der Kunde eine weitere E-Mail-Vorlage für dieses Feature für die Vorschau einreicht. Email Insights enthält von Litmus bereitgestellte IT-Komponenten.

- Silverpop Email Insights – Bronze
Umfasst bis zu 10 E-Mail-Vorschauen und 10.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- Silverpop Email Insights – Silver
Umfasst bis zu 50 E-Mail-Vorschauen und 200.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- Silverpop Email Insights – Gold
Umfasst bis zu 500 E-Mail-Vorschauen und 2.000.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- Silverpop Email Insights – Platinum
Umfasst bis zu 1.000 E-Mail-Vorschauen und 5.000.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat

Falls die Anforderungen des Kunden die Anzahl der mit dem gekauften Paket bereitgestellten E-Mail-Vorschauen oder E-Mail-Aufrufe überschreitet, kann er nachträglich die Anzahl, für die er berechtigt ist, je nach Anwendbarkeit, durch den Erwerb von IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview oder IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens erweitern.

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. **Anwendungsausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Benutzer der von IBM gehosteten Teile der Anwendungsschnittstelle nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Service zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Eine „Ausfallzeit“ liegt demzufolge nicht vor, wenn jeder Benutzer die Aspekte des Service nutzen kann, für die er über entsprechende Berechtigungen verfügt.
- b. **Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für den Service verrechnet.
- c. **Anspruch** ist ein vom Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- d. **Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- e. **Ausfallzeit bei der Datenverarbeitung** ist ein Zeitraum, in dem der Service nicht zur Verfügung steht, um Daten über die Datenverarbeitungselemente des Service zu erfassen.
- f. **Ausfallzeit** ist die Anwendungsausfallzeit und/oder die Ausfallzeit bei der Datenverarbeitung. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - (1) Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - (2) Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - (3) Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service
 - (5) Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- g. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- h. **Service** bezeichnet das IBM SaaS-Angebot, auf das sich dieses SLA bezieht.
- i. **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 geltend machen 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 im Abschnitt „Technische Unterstützung“ definiert) 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 angemessen 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 gemeldet hat. Wenn der Kunde eine Anwendungsausfallzeit und eine Ausfallzeit bei der Datenverarbeitung meldet und beide Vorfälle gleichzeitig aufgetreten sind, behandelt IBM die sich überschneidenden Ausfallzeiten als eine einzige Ausfallzeit, und nicht als zwei separate Ausfallzeiten. 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 20 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Service bezahlt hat.

3. Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service 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 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Unter 97,000 %	20 %

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 99,884 %
--	--

4. Weitere Informationen zu diesem SLA

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen des Kunden, die den Service nutzen, oder in Bezug auf von IBM bereitgestellte Beta- oder Testservices geltend gemacht werden. Das SLA bezieht sich nur auf die Services im Produktionseinsatz und nicht auf Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung.