

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

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 Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- b. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss 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.

3. Gebühren und Abrechnung

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

3.1 Einrichtung (Setup)

Für die Angebote IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up und IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup fallen Gebühren an, die im Auftragsdokument angegeben sind.

3.2 Anteilige Monatsgebühren

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

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.

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 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 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) erbracht.

Unterstützungszeiten per E-Mail und Betriebszeiten des SaaS-Support-Portals:

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr US Eastern Standard Time (gesetzliche Feiertage ausgenommen)

E-Mail: support@ibmserviceengage.com

Unterstützung außerhalb der regulären Geschäftszeiten und bei Systemausfall:

Unterstützung an Arbeitstagen, Wochenenden und Feiertagen außerhalb der regulären Geschäftszeiten und bei Systemausfall ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 verfügbar.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	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

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
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.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

Ein als „Non-Production“ gekennzeichnetes IBM SaaS-Angebot darf vom Kunden nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich Testen, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für IBM SaaS über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile von IBM SaaS für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.

Um Berechtigungen für Non-Production-Instanzen von IBM SaaS erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein.

6.1 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens

IBM hält 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 IBM Zertifizierungsdokument sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

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 einholt oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen sie geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer personenbezogenen Daten beziehen.

6.3 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) ist eine Lösung für die Verwaltung des Lebenszyklus von Facilitys (Anlagen, Einrichtungen usw.) sowie Immobilien, die folgende Prozesse und Funktionen beinhaltet oder unterstützt:

- **Immobilienmanagement**
Bietet eine Lösung für Transaktionsmanagement sowie für Mietverwaltung und Mietbuchhaltung; Einsatz von Business-Analytics-Funktionen zur Ermittlung der Wertentwicklung von Immobilienanlagen und Mietverträgen sowie zur Leistungsermittlung von Anbietern und Prozessen.
- **Investitionsprojekte**
Ermöglicht die Planung von Investitionsprojekten; ermittelt Finanzierungsprioritäten im Rahmen von Investitionsprogrammen; bietet integrierte Prozesse und Analysen.
- **Flächenmanagement**
Erkennt Möglichkeiten zur besseren Facility-Nutzung und unterstützt das Belegungsmanagement; ermöglicht die Ermittlung und Kostenstellung genutzter Flächen nach Abteilungen; Anzeigen hochgeladener Geschosspläne; Umzugsunterstützung; Analyse der strategischen Flächenplanung; Flächen- und Assetreservierungsmanagement; Überwachung von Budgets, Kosten und Terminplänen.
- **Instandhaltung**
Zustandsbasierte Facility-Bewertungen; Analyse der finanziellen und ökologischen Auswirkungen im Rahmen der Investitionsplanung; Verwaltung von Serviceanfragen für die Instandhaltung von Facilitys; Automatisierung von Instandhaltungsservices; Einsatz von Business-Analytics-Funktionen zur Ermittlung der Wertentwicklung von Anlagen und Einrichtungen, Assets, Ressourcen und Instandhaltungsprozessen.
- **Energiemanagement**
Erfassung der CO₂- und Treibhausgasemissionen des Unternehmens und Analyse von Investitionen in den Umweltschutz; Analyse der finanziellen und ökologischen Auswirkungen zur Verbesserung der Investitionsplanung; Einsatz von Analysefunktionen, um potenziell erforderliche Arbeiten an Betriebseinrichtungen und der Gebäudeausstattung zu ermitteln.
- **Anwendungsverwaltung**
Verwaltung der zugrunde liegenden Portfoliodaten für Immobilien, Facilitys und Assets; Verwaltung des Benutzerzugriffs; Erweiterung von Anwendungen zur Nutzung der Technologieplattform; Schnittstelle zum Web-Service über eine VPN-Verbindung.

Abhängig von seiner Berechtigung hat ein Benutzer Zugriff auf bestimmte Bestandteile dieser Prozesse und Funktionen:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Erstellung von Anfragen und Reservierungen, Suche in der Knowledge Base, Beantwortung von Angeboten, Suche nach Lokation, Personen und Assets. Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Teilnahme an Genehmigungsverfahren, Überwachung von Leistungsmetriken, Anzeige von Berichten mit Lesezugriff auf die Daten und Funktionen von Self Service. Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Teilnahme an Prozessen, die auf Aufgaben, Umfragen, Rechnungen und Zahlungsaufforderungen sowie Dokumentmanagement beschränkt sind. Beinhaltet Funktionen, die für Benutzer von Self Service und Approvals and Reporting zur Verfügung stehen. Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Teilnahme an allen implementierten Geschäftsprozessen und Verwaltungsfunktionen.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanzen sind nicht für Hochverfügbarkeit oder die gleiche Sicherungshäufigkeit wie die Produktionsinstanz ausgelegt. Aus Performance-Gründen können nicht mehr als 30 Benutzer gleichzeitig die Nicht-Produktionsinstanz auf irgendeine Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) verwenden.

Mit jeder IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On-Berechtigung wird eine (1) IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanz hinzugefügt, wodurch 30 weitere Benutzer Zugriff auf die betreffende Instanz erhalten.

Mit jeder IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On-Berechtigung wird die Größe einer (1) IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production-Instanz erhöht, wodurch 30 weitere Benutzer gleichzeitigen Zugriff auf die Instanz erhalten. Die zusätzliche Kapazität, die einer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanz durch den Erwerb eines IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-Ons hinzugefügt wird, kann nicht zu einem späteren Zeitpunkt einer anderen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanz zugeordnet werden.

3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation

IBM SaaS-Kunden haben weder Zugriff auf Konfigurationsparameter unterhalb der Anwendungsebene, wie Datenbank- und Middleware-Konfigurationen, noch können sie diese Konfigurationsparameter ändern. IBM SaaS kann auf der Anwendungsebene mit den in IBM SaaS enthaltenen IBM TRIRIGA Application Builder-Tools oder durch die Erstellung von Integrationen mit den in IBM SaaS enthaltenen IBM TRIRIGA Connector for Business Application-Tools konfiguriert werden.

IBM SaaS verwendet ein kontinuierliches Übermittlungsmodell mit unterschiedlichen Regeln für Plattform- und Technologieaktualisierungen oder Anwendungsaktualisierungen. Plattform- und Technologieaktualisierungen werden nach alleinigem Ermessen von IBM regelmäßig für alle IBM SaaS-Kunden durchgeführt. Bei Anwendungsaktualisierungen werden die Anwendungskonfigurationen eines Kunden mit der IBM SaaS As-Shipped Application-Funktionalität überschrieben. Für IBM SaaS-Kunden, die nicht ausdrücklich IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications auswählen, oder für IBM SaaS-Kunden, die IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications auswählen, werden jedoch keine Anwendungsaktualisierungen durchgeführt.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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

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.

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.

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.

Vertragsmonat ist jeder volle Monat während der Laufzeit des Service, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.

Kunde ist eine juristische Person, die den Service direkt von IBM bezieht, zum Zeitpunkt der Einreichung eines Anspruchs zur Nutzung des Service berechtigt ist und keine wesentlichen Verpflichtungen, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, aus ihrem Vertrag mit IBM für den Service verletzt hat.

Ausfallzeit ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Service gestoppt ist und die Benutzer des Kunden 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. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:

- Geplante Systemausfallzeiten
- Höhere Gewalt
- Probleme mit Anwendungen, Integrationen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter (einschließlich der Personen, die sich mithilfe von Kennwörtern oder Geräten des Kunden Zugriff auf den Service verschaffen)
- Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service
- Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat

Vorfall ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.

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 des Service, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen.

Geplante Systemausfallzeiten sind vorab geplante Unterbrechungen des Service zur Durchführung von Wartungsarbeiten oder Systemupdates, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Installieren eines Release oder das Einspielen eines Patch oder Fix.

Service-Level ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

Service bezeichnet die IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)-Produktionsinstanz, auf die sich dieses SLA bezieht (vgl. die erste Seite dieser Servicebeschreibung). Dieses SLA gilt für jeden einzelnen Service und nicht für die Kombination mehrerer Services.

2. Gutschriften für Ausfallzeiten

Damit der Kunde berechtigt 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 der Fehlerklasse 1 ein Support-Ticket für den betroffenen Service geöffnet haben. Der Kunde muss alle notwendigen Einzelheiten zu dem Vorfall, einschließlich der Uhrzeit, zu der der Vorfall zum ersten Mal aufgetreten ist, zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung in dem Umfang unterstützen, der für Support-Tickets der Fehlerklasse 1 erforderlich ist. Ein solches Ticket muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem der Kunde zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, geöffnet werden.

Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss den Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend machen, in dem der Vorfall auftrat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

Die berechtigte 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.

IBM wird die gesamte akkumulierte Ausfallzeit während jedes einzelnen Vertragsmonats intern messen. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten entsprechend der gesamten akkumulierten Verfügbarkeit während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

Bei Bundled Services (einzelne Services, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis der Bundled Services pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Service berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf einen einzigen Service in einem Bundle geltend machen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere Services in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.

Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 10 Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Service bezahlt hat.

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.

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.

3. Service-Levels

Verfügbarkeit des 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)
Unter 99,8 %	2 %
Unter 98,8 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

Der Prozentsatz der „Verfügbarkeit“ 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, wobei die berechnete Bruchzahl als Prozentsatz ausgedrückt wird.

Beispiel: 432 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

$\begin{array}{r} 43.200 \text{ Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit} \\ \quad 30 \text{ Tagen} \\ - 432 \text{ Minuten Ausfallzeit} \\ = 42.768 \text{ Minuten} \\ \hline 43.200 \text{ Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit} \\ \quad 30 \text{ Tagen} \end{array}$	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,0 % in einem Vertragsmonat</p>
---	---

4. **Ausschlüsse**

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

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsinstanzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen und Teilnehmern eines IBM Kunden geltend gemacht werden, die den Service nutzen;
- für Services, Programme, Aktivierungssoftware oder Agenten, die auf Kundensystemen oder auf den von Dritten bereitgestellten Systemen ausgeführt werden;
- wenn der Kunde wesentliche Verpflichtungen aus den Nutzungsbedingungen, den Internetnutzungsbedingungen oder dem Vertrag für den Service, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, nicht erfüllt hat.