

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-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 User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

2. Gebührenmetriken

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

- Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- Gleichzeitig angemeldeter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein gleichzeitig angemeldeter Benutzer ist eine Person, die zu einem beliebigen Zeitpunkt auf IBM SaaS zugreift. Ungeachtet dessen, ob die Person mehrmals zur gleichen Zeit auf IBM SaaS zugreift, zählt sie nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer. Der Kunde muss Berechtigungen für die maximale Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Benutzer erwerben, die zur gleichen Zeit auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, auf IBM SaaS zugreifen.
- 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 Messzeitraums, 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 in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Einrichtung

Für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up und IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup fallen Gebühren an, die in einem 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 durch den Kunden während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

4. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

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

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

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

5. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für IBM SaaS wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. Die technische Unterstützung ist nicht als separates Angebot erhältlich.

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
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 das IBM SaaS-Angebot

6.1 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

Ein als „Non-Production“ oder „Development Environment“ gekennzeichnetes IBM SaaS-Angebot darf vom Kunden nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich Tests, 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.

Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), eine Non-Production-Instanz von IBM SaaS, erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) berechtigt sein. Mit IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) erhalten bis zu 5 Benutzer Fernzugriff mit umfassenden Steuerungsmöglichkeiten in der Umgebung.

6.2 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.

6.3 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 in 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 Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung 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 Berechtigungsanforderungen bei IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Alle berechtigten Benutzer von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) müssen durch eine Berechtigung für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User abgedeckt sein.
- Alle berechtigten Benutzer von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) müssen durch eine Berechtigung für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User abgedeckt sein.

6.6 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS zugänglich ist, oder integriert er Inhalte Dritter,

wie beispielsweise Anwendungen oder Datenbanken, in eine IBM SaaS-Umgebung, so erteilt er IBM die Zustimmung dazu, die Übertragung sowie den Empfang, die Verwendung und die Unterstützung der Inhalte Dritter zu ermöglichen, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter. IBM behält sich das Recht vor, die Unterstützung von Anwendungen oder Prozessen Dritter oder von kundenspezifischen Anwendungen oder Prozessen aus irgendeinem Grund abzulehnen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf offenkundige Sicherheitsrisiken, Lizenzierungsprobleme oder Leistungseinbußen.

Anhang A

1. IBM SaaS-Beschreibung

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:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Erstellung von Anfragen und Reservierungen, Suche in der Knowledge Base, Eingabe von Zeitkarten, Beantwortung von Angeboten, Beantwortung von E-Mails mit Offline-Formularen (bis zu 25), Suche nach Lokationen, 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.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
Erstellung von Tätigkeiten und Zugriff darauf über ein mobiles Gerät unter Verwendung der mobilen Anwendung IBM TRIRIGA Anywhere. Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein.

- c. 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.
- d. 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, Anywhere 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.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Berechtigte Benutzer können an allen implementierten Geschäftsprozessen und Verwaltungsfunktionen teilnehmen. Gleichzeitig angemeldete Benutzer können an allen implementierten Geschäftsprozessen und Verwaltungsfunktionen teilnehmen, mit Ausnahme von Self-Service-Reservierungen, offline und Anwendungserstellungstools.

2. Optionale Services

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production

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

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

Mit jeder Berechtigung für das IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On wird die Größe einer (1) IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance 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 Instance 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 Instance zugeordnet werden.

2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)-Angebote

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) und IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sind optionale Add-ons, die Kundenanpassungen innerhalb der IBM SaaS-Umgebungen ermöglichen und zusätzliche Unterstützung beim Management von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) bieten.

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) stellt dem Kunden eine Non-Production-Instanz und erweiterten Zugriff für Entwicklungszwecke zur Verfügung.

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 Continuous-Delivery-Modell 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. Anwendungsaktualisierungen überschreiben, wenn sie angewendet werden, die Anwendungskonfigurationen eines Kunden mit der IBM SaaS As-Shipped Application-Funktionalität. 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.

4. Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte

Dieses IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieses IBM SaaS-Angebot seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

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

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

2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

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

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

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

Beispiel: 475 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 475 Minuten Ausfallzeit = 42.725 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,9 % in einem Vertragsmonat
--	---