

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Watson Analytics

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 Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

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.
- Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Gigabyte entspricht 2 hoch 30 Byte (1.073.741.824 Byte). Gigabyte werden zur Messung der nicht komprimierten Größe von Datenmengen verwendet, die in IBM SaaS geladen werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Messzeitraums in IBM SaaS gehostet werden.

3. Gebühren und Abrechnung

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

3.1 Einrichtungsgebühren

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind in einem Auftragsdokument angegeben.

3.2 Anteilige Monatsgebühren

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

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

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot gemäß den Angaben im IBM Software as a Service Software Support Handbook unter <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> oder einer von IBM zu einem späteren Zeitpunkt bekannt gegebenen URL bereitgestellt. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 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 Informationen über den Kunden (sowie seine 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 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 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 erhobenen personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

6.2 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.

6.3 Verwendung der Kundeninhalte durch IBM für die kognitive Analyse

IBM kann die vom Kunden in IBM SaaS bereitgestellten Inhalte und Daten für die interne Recherche sowie die Erprobung und Entwicklung von Verbesserungen oder Erweiterungen von IBM SaaS oder für die Entwicklung neuer Services verwenden, die den Benutzern eine individuellere und aufschlussreiche Erfahrung vermitteln. Dabei kann IBM Übersichtsdaten, die die Nutzung von IBM SaaS durch die berechtigten Benutzer des Kunden widerspiegeln, in einem aggregierten oder anonymisierten Format kompilieren und analysieren sowie Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Kompilierung und Analyse erstellen (gemeinsam als „Kompilierte Daten“ bezeichnet). IBM behält die Eigentumsrechte an den kompilierten Daten.

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 Löschung der Inhalte

Bei Ablauf oder Einstellung von IBM SaaS oder auf Antrag des Kunden zu einem früheren Zeitpunkt werden die Daten oder Inhalte des Kunden gelöscht.

6.6 Safe Harbor

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.

7. Twitter-Inhalt in Watson Analytics

7.1 Begriffsbestimmungen

- a. **Analysebericht** bezeichnet die Ausgabe oder Ergebnisse, die von den Kundenanwendungen in IBM SaaS durch die Analyse und Ableitung von Informationen aus dem Twitter-Inhalt erstellt werden. Diese Ergebnisse dürfen keinen Twitter-Inhalt enthalten, sie dürfen aber duplikativen Inhalt, der dem Twitter-Inhalt stark ähnelt, enthalten, wie beispielsweise Suchbegriffe und Referenzen auf das Thema der Tweets.
- b. **Tweet-ID** ist eine eindeutige Identifikationsnummer, die für jeden Tweet generiert wird.
- c. **Tweets** sind öffentliche Beiträge mit einem Textteil von maximal 140 Zeichen, die von Endbenutzern des Twitter-Service erstellt werden.
- d. **Twitter-Inhalt** umfasst Tweets, Tweet-IDs, öffentliche Profilinformationen über Twitter-Endbenutzer und weitere Twitter-Daten und -Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

7.2 Nutzung des Twitter-Inhalts

Der Kunde erhält keinen Zugriff auf unbearbeiteten Twitter-Inhalt. IBM SaaS ermöglicht dem Kunden die Auswahl und Nutzung des Twitter-Inhalts ausschließlich innerhalb von IBM SaaS und zu dem Zweck, Analysen des Twitter-Inhalts durchzuführen und Analyseberichte zu erstellen.

Der Twitter-Inhalt befindet sich weder im Eigentum noch unter der Kontrolle von IBM. Im Twitter-Inhalt können Materialien enthalten sein, die illegal, fehlerhaft, irreführend, unanständig oder auf andere Weise anstößig sind. IBM oder ihre Lieferanten sind nicht zur Überprüfung, Filterung, Verifizierung, Bearbeitung oder Löschung von Twitter-Inhalten verpflichtet. IBM oder ihre Lieferanten können jedoch nach eigenem Ermessen solche Maßnahmen durchführen. Zum sofortigen Löschen oder Ändern des in IBM SaaS gespeicherten Twitter-Inhalts muss die von IBM bereitgestellte Funktion verwendet werden. Der Kunde ist berechtigt, den Analysebericht herunterzuladen und in SaaS zu löschen.

7.3 Umfang der Twitter-Daten

Für Kunden des Plus-Angebots gilt der folgende Grenzwert:

- 25.000 Tweets pro Datensatz

Für Kunden des Professional-Angebots gilt der folgende Grenzwert:

- 50.000 Tweets pro Datensatz

7.4 Für den Twitter-Inhalt geltende Beschränkungen

Es ist dem Kunden nicht gestattet:

- a. den Twitter-Inhalt unter Verstoß gegen geltendes Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze, oder für unerlaubte oder unrechtmäßige Zwecke zu verwenden.
- b. den im Rahmen von SaaS bereitgestellten Twitter-Inhalt zur Analyse kleiner Personengruppen oder einzelner Personen für rechtswidrige und diskriminierende Zwecke zu verwenden.
- c. den im Rahmen von SaaS bereitgestellten Twitter-Inhalt zur Durchführung von Analysen zu verwenden, die in ein Werbenetzwerk eingestellt werden.
- d. den Twitter-Inhalt zur Erstellung von Analysen zu verwenden, die regelmäßig zeitbasierte Messreihen mithilfe derselben oder ähnlicher Methoden durchführen, um den Erfolg von Fernsehprogrammen im Zeitverlauf oder mit einer definierten Gruppe oder Untergruppe anderer Fernsehprogramme zu vergleichen.
- e. aggregierte Twitter-Benutzermetriken, wie beispielsweise die Anzahl der Benutzer oder Konten, die beim Zugriff auf den Twitter-Inhalt oder bei dessen Nutzung im Rahmen von SaaS abgerufen wurden, für irgendwelche Zwecke zu nutzen.

- f. den Twitter-Inhalt für andere Zwecke außer für die eingeschränkten Zwecke zu nutzen, die in SaaS erlaubt sind.

7.5 Kündigung durch IBM

Die Nutzung des Twitter-Inhalts durch den Kunden erlischt mit der Kündigung von IBM SaaS.

Ungeachtet dessen kann IBM, zusätzlich zu den Rechten auf Aussetzung oder Kündigung im Vertrag, den Zugriff auf den Twitter-Inhalt jederzeit ohne Vorankündigung und ohne Verpflichtung zur Gewährung von Rückvergütungen, Gutschriften oder sonstigen Entschädigungen einstellen.

7.6 Gewährleistungs- und Haftungsausschluss für Twitter-Inhalt

Ungeachtet der Gewährleistungsregelungen im Vertrag wird der Twitter-Inhalt ausschließlich im gegenwärtigen Zustand und wie verfügbar („as is“ und „as available“) mit allen Fehlern bereitgestellt, und die Nutzung des Twitter-Inhalts erfolgt auf alleiniges Risiko des Kunden. IBM gibt keine weiteren ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen und schließt solche Gewährleistungen hiermit aus, insbesondere stillschweigende Gewährleistungen hinsichtlich der Handelsüblichkeit, Qualität, Leistung, Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck, Freiheit von Rechten Dritter oder Rechtsmängeln sowie etwaige Gewährleistungen, die sich aus Handelsgebrauch, Gewohnheitsrecht oder Verkehrssitte in Verbindung mit dem Twitter-Inhalt ergeben. IBM gewährleistet keinen unterbrechungs- oder fehlerfreien Zugriff auf den Twitter-Inhalt. Dieser Gewährleistungsausschluss wird in einigen Rechtsordnungen möglicherweise nicht anerkannt und dem Kunden können per Gesetz Gewährleistungsansprüche zustehen, die nicht abgelehnt oder ausgeschlossen werden können. Jede derartige Gewährleistung gilt nur für die Dauer von dreißig (30) Tagen ab Vertragsbeginn (sofern in entsprechenden Gesetzen nicht anderweitig geregelt). Sämtliche Verpflichtungen von IBM zur Entschädigung des Kunden unter dem Vertrag gelten in keinster Weise für den Zugriff auf den Twitter-Inhalt und dessen Nutzung.

7.7 Nutzung durch US-amerikanische Regierungsbehörden

Der Twitter-Inhalt gilt als „Handelsware“ (Commercial Item) im Sinne von 48 C.F.R. 2.101, bestehend aus „kommerzieller Computersoftware“ (Commercial Computer Software) und „Begleitmaterial für kommerzielle Computersoftware“ (Commercial Computer Software Documentation) im Sinne von 48 C.F.R. 12.212. Jede Nutzung, Bearbeitung, Ableitung, Vervielfältigung, Freigabe, Durchführung, Anzeige, Offenlegung oder Weitergabe des Twitter-Inhalts durch Regierungsbehörden ist mit Ausnahme des gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung ausdrücklich zulässigen Umfangs untersagt. Ferner muss jede Nutzung durch US-amerikanische Regierungsbehörden in Übereinstimmung mit 48 C.F.R. 12.212 und 48 C.F.R. 227.7202-1 bis 227.7202-4 erfolgen. Verwendet der Kunde den Twitter-Inhalt in seiner offiziellen Funktion als Mitarbeiter oder Bevollmächtigter einer US-amerikanischen Regierungsbehörde auf bundesstaatlicher oder lokaler Ebene und ist der Kunde aus rechtlichen Gründen nicht befugt, die Rechtsordnung, den Gerichtsstand oder andere hierin enthaltene Klauseln anzuerkennen, dann kommen diese Klauseln für die betreffende Behörde nicht zur Anwendung, aber nur insoweit dies im Rahmen des geltenden Rechts erforderlich ist. Vertragsnehmer/Hersteller ist Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Anhang A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics bietet umfassende Analysefunktionen in der Cloud und hilft den Benutzern, sich auf die wichtigen Faktoren zu konzentrieren, die Auswirkungen auf ihre Geschäftstätigkeit haben. Durch die Automatisierung der Schritte vom Datenzugriff bis zur Vorhersageanalyse erkennt und erklärt IBM SaaS versteckte Muster und Beziehungen, um so das Verständnis für Zusammenhänge zu erleichtern.

Das IBM SaaS-Angebot verfügt über folgende Funktionen:

- Überzeugende Attraktivität für den Benutzer – Darstellung der Daten und Erkenntnisse in einem Format, das Benutzern ein Verständnis für ihre Daten vermittelt und die Interaktion mit den Daten ermöglicht
- Datenerkennung – visuelle Untersuchung und Interaktion mit Daten, um Muster zu erkennen und Erkenntnisse abzuleiten
- Geführte Analyse - integrierte Vorhersageanalyse, die automatisch statistische Korrelationen und Analysen von Schlüsselfaktoren durchführt
- Verarbeitung natürlicher Sprache – Interaktion mit Daten über eine schlüsselwortgesteuerte Schnittstelle in englischer Sprache auf der Basis üblicher Begriffe aus der Geschäftswelt
- Datenzugriff – automatischer Zugriff auf Kundendaten und anschließende Bewertung, ob die Kundendaten zur Analyse geeignet sind, mit Hervorhebung potenzieller Datenprobleme, die die Ergebnisse beeinträchtigen könnten

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus ist eine Einzelbenutzerumgebung mit folgendem Leistungsspektrum:

- Laden von xls-, xlsx- oder csv-Dateien mit maximal 1.000.000 Zeilen und 256 Spalten
- Gesamtspeicher von 2 GB. Der Datenspeicher enthält die in die Cloudumgebung geladenen Quellendateien und die innerhalb der Anwendung erstellten Inhalte
- Export im PPT-Dateiformat
- Story-Telling

Story-Telling besteht aus einer Reihe von Funktionen, die in Watson Analytics verfügbar sind und es dem Benutzer ermöglichen, in Watson Analytics erstellte Analysen zu einer narrativen Beschreibung zusammenzustellen. Ein Benutzer kann in einer Story vorhandenen Inhalt verwenden oder unmittelbar neuen Inhalt erstellen und dann mit Text, Bildern, Webseiten, Medien und Animationen arbeiten, um vielfältige interaktive Präsentationen zu gestalten. Dieses Feature wird derzeit als „Betafunktion“ angeboten.

- Infografik
- Vorlagen
- Twitter-Inhalt
- Verbindungen mit DropBox, Box und Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional ist eine Mehrbenutzerumgebung, die das gesamte Leistungsspektrum von IBM Watson Analytics Plus sowie die folgenden zusätzlichen Features und erweiterten Funktionen beinhaltet:

- Laden von xls-, xlsx- oder csv-Dateien mit maximal 10.000.000 Zeilen und 500 Spalten
- Single Tenant, wobei der Datenspeicher die in die Cloudumgebung geladenen Quellendateien und die innerhalb der Anwendung erstellten Inhalte umfasst
- Erweiterter Twitter-Inhalt
- Verbindung zu Cognos 10-Berichten

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated ist eine Mehrbenutzer-Cloudumgebung, die das gesamte Leistungsspektrum von IBM Watson Analytics Professional sowie die folgenden zusätzlichen Features und erweiterten Funktionen beinhaltet:

- Single Tenant, wobei der Datenspeicher die in die Cloudumgebung geladenen Quelldateien und die innerhalb der Anwendung erstellten Inhalte umfasst
- Dedizierte Umgebung

1.4 Optionale Add-ons

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Ist bei monatlicher Subscription für IBM Watson Analytics Plus als Add-on verfügbar. Mit jeder Subscription-Berechtigung für dieses IBM SaaS-Angebot werden über das vertraglich vereinbarte maximale Nutzungskontingent hinaus zusätzlich 10 GB Speicher für die von den Benutzern erstellten Inhalte bereitgestellt.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Ist bei monatlicher Subscription für IBM Watson Analytics Professional und Professional Dedicated als Add-on verfügbar. Mit jeder Subscription-Berechtigung für dieses IBM SaaS-Angebot werden über das vertraglich vereinbarte maximale Nutzungskontingent hinaus zusätzlich 50 GB Speicher für die von den Benutzern erstellten Inhalte bereitgestellt.

1.5 Disaster-Recovery und Sicherung

Alle IBM SaaS-Angebote beinhalten einen Disaster-Recovery-Plan und Unterstützung bei der Sicherung des Inhalts.

1.5.1 Disaster-Recovery

Im Fall einer Katastrophe infolge von unabwendbaren Ereignissen, Terrorismus, Streiks, Bränden, Überflutungen, Erdbeben, Unruhen, Kriegen, staatlichen Maßnahmen, Anordnungen und Beschränkungen, Viren, Denial-of-Service-Attacken oder sonstigem vorsätzlichem Verhalten, Strom- und Netzausfällen oder anderen Ursachen für die Nichtverfügbarkeit von IBM SaaS, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen, wird IBM den Zugriff des Kunden auf IBM SaaS innerhalb von 14 Tagen wiederherstellen.

1.5.2 Sicherung des Inhalts

Sicherungen des Inhalts werden täglich durchgeführt und zum Schutz des Inhalts vor Katastrophen an einen anderen Standort kopiert. Alle sieben (7) Tage wird eine Datenbankgesamtsicherung und an jedem Folgetag eine Differenzsicherung durchgeführt. Die täglichen Differenzsicherungen der letzten sieben (7) Tage und die Gesamtsicherungen der letzten 28 Tage werden von IBM aufbewahrt. Die Sicherungen werden zur Speicherung auf einem plattenbasierten Sicherungssystem und während der Übertragung an den externen Standort verschlüsselt.

2. Betafunktionen in Watson Analytics

Mit IBM SaaS bereitgestellte Betafunktionen sind nicht Bestandteil von IBM SaaS. Die Betafunktionen werden unter denselben Bedingungen bereitgestellt wie IBM SaaS, allerdings mit den nachstehenden Ausnahmen. Einige oder alle Betafunktionen werden möglicherweise von IBM nie als Produkt oder Angebot bzw. in einem Produkt oder Angebot allgemein zur Verfügung gestellt. Der Kunde darf die Betafunktionen nur intern für Bewertungszwecke und nicht in einer Produktionsumgebung verwenden. Die Betafunktionen dürfen so lange genutzt werden, bis sie von IBM zurückgezogen werden oder der Zugriff darauf eingestellt wird. Die Betafunktionen werden ohne Verpflichtung zur Unterstützung oder Wartung (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, insbesondere ohne Gewährleistung für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.

Der Kunde sollte entsprechende Vorkehrungsmaßnahmen treffen, um Datenverluste für den Fall zu vermeiden, dass die Betafunktionen nicht mehr verwendet werden können.

Der Kunde willigt ein, dass IBM sämtliche von ihm eingereichten Feedbacks und Vorschläge nutzen darf.

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 vier (4) 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)
99,0 – 99,75 %	2 %
95,0 – 98,99 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

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

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

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	--