

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Digital Experience on Cloud

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 Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

2. Gebührenmetriken

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

- a. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- b. **Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

3. Gebühren und Abrechnung

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

3.1 Anteilige Monatsgebühren

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

3.2 Einrichtungsgebühren und On-Demand-Einrichtungsgebühren

IBM berechnet eine Einrichtungsgebühr (Setup-Gebühr) zum Zeitpunkt der erstmaligen Bereitstellung von IBM SaaS gemäß der Angabe im Auftragsdokument. Die im Auftragsdokument angegebenen On-Demand-Einrichtungsgebühren fallen an, wenn der Kunde die Aktivierung der On-Demand-Komponente anfordert.

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 Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

4.3 Verlängerung erforderlich

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

5. Technische Unterstützung

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

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden unter http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud ausführlich erläutert.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten	Zielvorgaben für Fehlerbehebungszeiten
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 30 Minuten während der Geschäftszeiten	24x7	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten	Zielvorgaben für Fehlerbehebungszeiten
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	Innerhalb von 12 Stunden während der 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	Innerhalb von 24 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten	Innerhalb von 48 Stunden während der Geschäftszeiten

Ausgeschlossene Leistungen

Im Rahmen der technischen Unterstützung werden keine Unterstützungsleistungen erbracht für:

- a. das Design und die Entwicklung von Anwendungen
- b. Probleme, die aufgrund der Nutzung von IBM SaaS außerhalb der spezifizierten Betriebsumgebung auftreten
- c. Produkte und Services des Kunden oder Dritter oder Probleme, die durch die Nutzung von IBM SaaS mit Produkten oder Services des Kunden oder Dritter entstehen

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 personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer erhobenen personenbezogenen Daten beziehen.

6.2 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.

6.3 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, so erteilt er IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, 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 die Services Dritter.

6.4 Eingeschränkte Nutzung der Aktivierungssoftware

IBM WebSphere Portal Server (Portal) wird mit diesem IBM SaaS-Angebot verteilt und darf nur als Teil der internen Entwicklungs- und Testumgebungen des Kunden für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich aber nicht abschließend zum Testen, zur Leistungsoptimierung, zur Fehlerdiagnose, für internes Benchmarking, für Staging-Zwecke, zur Qualitätssicherung und/oder zur Entwicklung intern verwendbarer Zusätze oder Erweiterungen für Portal über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile von Portal für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zusätzlich zur Subscription für IBM SaaS zu erwerben.

6.5 Vom Kunden bereitgestellter Code und Tests

Vom Kunden bereitgestellter Code kann mit folgenden Einschränkungen in IBM SaaS implementiert werden:

- Vom Kunden bereitgestellter Code kann lediglich IBM Web Content Manager-Erweiterungs-APIs (WCM-APIs) verwenden, wie beispielsweise benutzerdefinierte Workflowaktionen, Wiedergabe-Plug-ins, Textprovider und andere Plug-ins für die Nutzung innerhalb von WCM, die auf der Knowledge Center-Website unter http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita dokumentiert sind.
- Ein Virtual Machine Manager (VMM) kann nur für das von IBM bereitgestellte Benutzerrepository konfiguriert werden. Externe Sicherheitsmechanismen dürfen nur über unterstützte Benutzer-Assertion-Verfahren (z. B. Security Assertion Markup Language (SAML)) konfiguriert werden.

Der vom Kunden bereitgestellte Code muss im Portal Application Archive-Format (PAA-Format) für die Implementierung bereitgestellt werden und der Kunde muss gewährleisten, dass er über die Rechte zur Bereitstellung des Codes für die Implementierung im Service durch IBM verfügt.

Der Kunde muss bestätigen, dass der bereitgestellte Code ordnungsgemäß funktioniert, beispielsweise durch Funktions- und Leistungstests auf niedrigeren Ebenen, bevor er für die Produktion implementiert wird. Des Weiteren ist der Kunde nicht berechtigt, Performance-Stress-Tests auf IBM SaaS durchzuführen.

6.6 Nutzung der Inhalte

Der Kunde ist für die Einholung aller Zustimmungen verantwortlich, die zur Verwendung, Bereitstellung, Speicherung und Verarbeitung von Inhalten in IBM SaaS erforderlich sind, und erteilt IBM die gleichen Zustimmungen.

6.7 Unterstützung für Assets aus dem IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM kann auf Anfrage des Kunden Assets aus dem IBM Collaboration Solutions Catalog (auch bekannt als IBM Green House, siehe https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) auf IBM SaaS installieren und konfigurieren.

Alle diese Assets (darunter Content Template Catalog, Site Builder und Script Portlet) unterliegen den im IBM Collaboration Solutions Catalog angegebenen Bedingungen und durch die Nutzung dieser Assets mit IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Bedingungen. Unterstützung für die Nutzung dieser Assets in Verbindung mit IBM SaaS wird von IBM in wirtschaftlich vertretbarem Umfang erbracht.

Ferner wird nicht garantiert, dass die mit diesen Assets erstellten Inhalte bei einem Upgrade von IBM SaaS ordnungsgemäß ausgeführt werden können. Sämtliche Upgrades werden durchgeführt, ohne dass eine manuelle Migration der vom Kunden unter Verwendung dieser Assets erstellten Inhalte stattfindet; die Migration liegt in der Verantwortung des Kunden.

Anhang A

1. IBM SaaS-Übersicht

Das IBM SaaS-Angebot bietet eine verwaltete Plattform für das digitale Erlebnis zur Erstellung und Verwaltung von Multi-Channel-Sites für Kunden, Partner und Mitarbeiter. Zum IBM SaaS-Angebot gehören ein Portal, Web-Content-Management sowie Syndikations- und Integrationsfunktionen.

Das IBM SaaS-Angebot enthält eine softwarebasierte VPN-Verbindung zum Kundenstandort für den sicheren und verschlüsselten Zugriff auf die Betriebsumgebungen.

1.1 Einrichtungs- und On-Demand-Einrichtungsservices

Die IBM Digital Experience on Cloud Setup- und die IBM Digital Experience on Cloud On-Demand Setup-Services beinhalten Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie Schulungen und die Konfiguration von IBM SaaS. Zu diesen Services gehören folgende Maßnahmen:

- Unterstützung bei der Erfassung der technischen Voraussetzungen
- Unterstützung bei der Konfiguration der Benutzersicherheit, der VPN-Anbindung und des Single Sign-on
- Überprüfung der Bereitstellungspläne des Kunden
- Beratung zu verfügbarer Dokumentation, Schulung und Unterstützung
- Unterstützung bei der Koordination zwischen Kunde und IBM Teams während der Ersteinrichtung

2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS Capabilities

Dieses SaaS-Angebot besteht aus einer einzigen dedizierten Laufzeitbetriebsumgebung. Zum Angebot gehören IBM WebSphere Portal und IBM Web Content Manager für die Erstellung und Verwaltung von Webinhalten und der zugehörigen Workflows.

3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS Capabilities

Dieses SaaS-Angebot besteht aus einer dedizierten Betriebsumgebung für die Produktion sowie einer Authoring-Umgebung. Zum Angebot gehören IBM WebSphere Portal und IBM Web Content Manager für die Erstellung und Verwaltung von Webinhalten und der zugehörigen Workflows.

3.1 Client Success Management Services

IBM bietet bis zu vier (4) Stunden pro Woche in Form remote erbrachter Unterstützungsservices an, deren Schwerpunkt das Kundenerfolgsmanagement für IBM SaaS ist. Zu diesen Services gehören insbesondere Beratungen zu geplanten Wartungsmaßnahmen und zu Notfallwartungsmaßnahmen, Unterstützung und Beratung bei der Behebung von Ausfallzeiten, Beratung bei neuen Produktfunktionen und bei der Umsetzung von Best Practices, bei Bedarf Hinzuziehen weiterer IBM Experten, Erfassung der Kundenrückmeldungen zum Service und ganz allgemein die Bereitstellung eines Ansprechpartners für den Kunden während der Subscription-Laufzeit.

4. Optionale Features

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity kann erworben werden, um die Verarbeitungsleistung von IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS um 2 virtuelle CPUs pro Instanz zu erhöhen.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity kann erworben werden, um die Verarbeitungsleistung von IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS um 2 virtuelle CPUs pro Instanz zu erhöhen.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS und kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist.

Für den Kunden kommt die Version des SLA zur Anwendung, die bei Beginn oder bei Verlängerung seiner Subscription-Laufzeit aktuell ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

1. Begriffsbestimmungen

- a. **Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für das IBM SaaS-Angebot verrechnet.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein SLA während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der IBM SaaS-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. **Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem IBM SaaS-Produktionssystem gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte von IBM SaaS zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem IBM SaaS aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden für den Zugriff auf IBM SaaS
 - Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines SLA geführt haben.

2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch geltend zu machen, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 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. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Level anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.
- d. Bei einem Bundled Service (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelne IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Bundle

geltend machen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere IBM SaaS-Angebote in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.

- e. Hat der Kunde das IBM SaaS-Angebot bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, bei dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung der IBM SaaS-Leistungen und die Verpflichtungen unter dem SLA übernimmt, dann basiert die Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt für das IBM SaaS-Angebot gültigen RSVP (Relationship Suggested Value Price), der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).
- f. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für IBM SaaS bezahlt hat.

3. Service-Levels für IBM SaaS

Verfügbarkeit des IBM SaaS-Angebots IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance in einem Vertragsmonat:

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,50 %	2 %
< 98,00 %	5 %
< 94,50 %	10 %

Verfügbarkeit des IBM SaaS-Angebots IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance in einem Vertragsmonat:

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,93 %	2 %
< 98,80 %	5 %
< 95,00 %	10 %

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: 45 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat beim IBM SaaS-Angebot IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance:

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 45 Minuten Ausfallzeit = 43.155 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Verfügbarkeit von 99,90 % = Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit unter 99,93 % in einem Vertragsmonat
--	---

4. Ausschlüsse

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

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung, Staging oder Entwicklung;

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