

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffe werden mit der nachstehend festgelegten Bedeutung verwendet:

Broker bezeichnet einen Kunden, der ein oder mehrere Konsumgüterunternehmen als deren Vertriebsbeauftragter repräsentiert und für das Unternehmen selbst und/oder den Einzelhandel zuständig ist. Ein Broker ist zum Zugriff auf IBM SaaS mit einem bestimmten beteiligten Einzelhändler für bestimmte Produktkategorien berechtigt, aber nur im Auftrag bestimmter, namentlich genannter und durch den Broker vertretenen Konsumgüterunternehmen.

Durch einen Broker vertretenes Konsumgüterunternehmen bezeichnet ein Unternehmen der Konsumgüterindustrie, das einen Broker mit der Vertretung gegenüber Einzelhandelsunternehmen im Zusammenhang mit der Planung von Werbeaktionen, der Unterbreitung von Angeboten und sonstigen Transaktionen beauftragt.

Konsumgüter sind Waren oder zugehörige Komponenten, die für den Direktverkauf an einen Verbraucher hergestellt oder vertrieben werden. Zu „Konsumgütern“ gehören beispielsweise Bekleidung und Schuhe, Lebensmittel und Getränke, Haushaltsreinigungs- und Körperpflegeprodukte, langlebige Konsumgüter und Haushaltsgeräte, Verbrauchsgüter, Spezialpflegeprodukte und Produkte für Heimtiere, nicht jedoch Fahrzeuge, Flugzeuge, Finanzinstrumente, Services oder Immobilien.

Konsumgüterunternehmen bezeichnet einen Kunden, der Konsumgüter herstellt.

Beteiligter Geschäftsbereich bezeichnet die Abteilung, den Unternehmensbereich oder den Vertriebskanal (z. B. Ladengeschäft versus Onlinehandel), in Verbindung mit dem der Kunde die Subscription zur Nutzung von IBM SaaS erwirbt.

Beteiligte Region bezeichnet die Region, in der der Kunde die Subscription zur Nutzung von IBM SaaS erwirbt.

Beteiligter Einzelhändler bezeichnet ein oder mehrere Einzelhandelsunternehmen, mit denen das Konsumgüterunternehmen einen Subscription-Vertrag über die Nutzung des jeweiligen IBM SaaS-Angebots abgeschlossen hat.

Produktkategorie ist eine Gruppierung von Produkten (die auch als Artikel oder Artikelpositionen bezeichnet werden), die ähnliche Verbraucherbedürfnisse abdecken oder die miteinander in Beziehung stehen bzw. austauschbar sind. Produkte, die in der gleichen Kategorie zusammengefasst werden, müssen im Geschäft logistisch einfach zu verwalten sein. Die endgültige Entscheidung über die Zusammensetzung einer „Produktkategorie“ liegt im alleinigen Ermessen von IBM.

Einzelhändler bezeichnet einen Kunden, der Konsumgüter in geringen Stückzahlen oder einzeln für den direkten Konsum durch den Verbraucher verkauft.

Gesamtverkaufsvolumen bezeichnet den Bruttoerlös (ohne die geltende Umsatzsteuer) des Unternehmens, das eine Subscription für IBM SaaS erwirbt, der aus dem Verkauf von Produkten durch den beteiligten Geschäftsbereich während des letzten volle zwölf Monate abdeckenden Berichtszeitraums vor der Erstlaufzeit oder der Laufzeitverlängerung erzielt wurde. IBM kann das Gesamtverkaufsvolumen neu berechnen, falls für den beteiligten Geschäftsbereich aufgrund eines Unternehmenszusammenschlusses oder einer Firmenübernahme ein anorganisches Geschäftswachstum zu verzeichnen ist. Der Kunde wird IBM unverzüglich über Unternehmenszusammenschlüsse oder Firmenübernahmen unterrichten, die sich auf das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs auswirken.

Hervorgehobene Begriffe, die nicht in diesen Nutzungsbedingungen definiert sind, sind im Vertrag definiert.

3. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote sind mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Eine Milliarde Umsatzumrechnungseinheiten** (Billion Revenue Conversion Units = BRCUs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Umsatzumrechnungseinheit ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die IBM SaaS-Abrechnung relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter „Conversion unit table“ (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) in RCUs umgerechnet werden. Jede BRCU-Berechtigung entspricht einer Milliarde (10 hoch 9) RCUs. Es müssen ausreichende BRCU-Berechtigungen erworben werden, um den nachstehend definierten Umsatzerlös abzudecken.
- b. **Eine Million Umsatzumrechnungseinheiten** (Million Revenue Conversion Units = MRCUs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Umsatzumrechnungseinheit ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die IBM SaaS-Abrechnung relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter „Conversion unit table“ (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) in RCUs umgerechnet werden. Jede MRCU-Berechtigung entspricht einer Million RCUs. Es müssen ausreichende MRCU-Berechtigungen erworben werden, um den nachstehend definierten Umsatzerlös abzudecken.
- c. **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.

Hinweis: Die Definition/der Umfang des Begriffs „Umsatz“ variiert je nach IBM SaaS-Angebot wie nachstehend dargelegt:

IBM SaaS	Umsatzdefinition
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs, das durch Verkäufe der beteiligten Produktkategorien an den beteiligten Einzelhändler generiert wird.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs, das durch Verkäufe der beteiligten Produktkategorien an den beteiligten Einzelhändler generiert wird.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs in der beteiligten Region.

4. Gebühren und Abrechnung

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

4.1 Anteilige Monatsgebühren

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

5. 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.

6. 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 E-Mail, in Onlineforen und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. 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 bei IBM SaaS eingeschlossen 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 im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

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 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

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

7.1 Hub-and-Spoke-Programme

Der Kunde bestätigt, dass jedes IBM SaaS-Angebot als Teil eines „Hub-and-Spoke“-Programms für die ausschließliche Nutzung durch den Kunden mit einem bestimmten Einzelhändler angeboten wird. Dies bedeutet, dass der teilnehmende Einzelhändler IBM eine eingeschränkte, nicht ausschließliche Lizenz zur Nutzung seiner Daten in dem Umfang erteilt hat, der für die Bereitstellung von IBM SaaS für seine Handelspartner in der Konsumgüterindustrie erforderlich ist. Die Nutzung von IBM SaaS oder von Verkaufs- und Produktdaten des teilnehmenden Einzelhändlers für andere Zwecke ist nicht gestattet. In Bezug auf Broker ist die Nutzung weiter eingeschränkt und nur mit bestimmten, namentlich genannten und durch einen Broker vertretene Konsumgüterunternehmen gestattet. Falls die Vereinbarung eines teilnehmenden Einzelhändlers mit IBM aus irgendeinem Grund endet, erhält der Kunde von IBM eine anteilige Rückerstattung in Höhe der vorausbezahlten, ungenutzten Beträge basierend auf der Anzahl der vollen Monate in der verbleibenden Laufzeit des Kunden für das betroffene IBM SaaS-Angebot. In diesem Fall endet das Recht des Kunden zur Nutzung von IBM SaaS. Rückerstattungen für nur teilweise genutzte Monate werden nicht gewährt.

7.2 Nutzung von Kundendaten durch IBM

IBM darf Kundendaten für interne Recherche, Test- und Entwicklungszwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung verwenden, sofern IBM vorab alle Merkmale entfernt, die Rückschlüsse auf die Identität oder die proprietären Geschäftsprozesse des Kunden ermöglichen. Wenn der Kunde nicht damit einverstanden ist, dass seine Daten für solche produktionsfremden Zwecke verwendet werden, muss er sich an die technische Unterstützung wenden.

7.3 Datenschutzhinweis

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 in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM das Benutzererlebnis verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anpassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten 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 Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung der über sie erfassten Informationen beziehen.

7.4 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.

Anhang A

1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

IBM Assortment Optimization for Manufacturers berücksichtigt bei der inkrementellen Analyse auf Artekelebene und bei Optimierungsszenarien die physischen Eigenschaften auf Geschäftsebene sowie die Bedürfnisse der Käufer. Dabei werden mehrere Optimierungsszenarien für unterschiedliche Ziele, wie Regalnutzung und Verkaufsoptimierung, erstellt.

2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

IBM Shopper Insights for Brokers ermöglicht Brokern, das Verhalten (einschließlich Einkaufsfahrten, Kauffrequenz und gekaufter Produkte) von Käufern der Einzelhändler, die eine Subscription für die Einzelhandelsversion von IBM Shopper Insights erworben haben, über eine Reihe von Dashboards zu analysieren.

3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

IBM Shopper Insights for Manufacturers ermöglicht Herstellern, das Verhalten (einschließlich Einkaufsfahrten, Kauffrequenz und gekaufter Produkte) von Käufern der Einzelhändler, die eine Subscription für die Einzelhandelsversion von IBM Shopper Insights erworben haben, über eine Reihe von Dashboards zu analysieren.

4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

IBM Deal Management for Manufacturers unterstützt Hersteller und Broker bei der Automatisierung und Optimierung von Präsentationen und Verhandlungen, der Rechnungsstellung und dem Datenabgleich bei Geschäftsabschlüssen, die sie an teilnehmende Einzelhändler in einer webbasierten Umgebung senden.

5. **IBM Advanced Deal Management for Manufacturers**

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers unterstützt Hersteller und Broker bei der Automatisierung und Optimierung der Eingabe, der Verhandlung und dem Datenabgleich von Trade Promotions, die sie an teilnehmende Einzelhändler in einer webbasierten Umgebung senden. Advanced Deal Management beinhaltet vom Hersteller angegebene Produktansichten sowie Archive für Geschäftsabschlüsse, die den Zugriff und die Berichterstellung über Artikel, Geschäftsabschlüsse, Rechnungen und die Rechnungsstellung ermöglichen. Advanced Deal Management bietet zusätzliche Funktionen zur Vereinfachung der Geschäftsabwicklung, einschließlich Vervielfältigung von Geschäftsabschlüssen, E-Mail-Benachrichtigungen, bessere Übersicht, Überwachung der Finanzmittel und Export von Geschäftsabschlüssen.

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 Produktionssystem für IBM SaaS 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:
 - (1) Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - (2) Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - (3) Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden für den Zugriff auf IBM SaaS
 - (5) 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 Service-Levels geführt haben.

2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch geltend zu machen, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 48 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 SLA 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 zwölf Prozent (12 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den bestimmten IBM SaaS bezahlt hat.

3. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Unter 95,00 %	12 %

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: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % 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 oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern des Kunden, Gästen, Teilnehmern und zugelassenen eingeladenen Personen, die IBM SaaS nutzen, geltend gemacht werden.