

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

### 2. Gebührenmetriken

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

- 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.
- Tausend Ereignisse** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Die Berechtigungen für tausend Ereignisse basieren auf der Häufigkeit eines bestimmten Ereignisses im Zusammenhang mit der IBM SaaS-Nutzung und werden in Paketen von jeweils eintausend Ereignissen gemessen. Diese Berechtigungen sind IBM SaaS-spezifisch und der Ereignistyp darf nicht gegen die Berechtigungen für tausend Ereignisse für ein anderes IBM SaaS-Angebot oder einen anderen Ereignistyp ausgetauscht, umgetauscht oder mit diesen zusammengefasst werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis abzudecken, das während des Abrechnungszeitraums auftritt, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- Ereignis** ist bei diesen IBM SaaS-Angeboten als Mastertransaktion definiert, die als Pakete mit jeweils eintausend Mastertransaktionen gezählt werden. Eine Mastertransaktion besteht aus einer Folge von Anweisungen, die von einer programmexternen Anwendung (z. B. einem Web-Channel für Business-Banking oder einem Channel für manuelle Nachrichteneingabe) oder von einem Ereignis in dem Programm (z. B. einer wiederkehrenden Zahlung oder der Uhrzeit zum Starten der Massenverarbeitung) ausgelöst wird. Die Mastertransaktion steuert die zugehörige Geschäftsaktivität und logische Arbeitseinheit, einschließlich aller Updates und Ereignisse, die den diversen Verarbeitungsschritten zugeordnet sind, und endet, wenn die letzte Anweisung an eine externe Anwendung gesendet wird oder der Verarbeitungslebenszyklus abgeschlossen ist. Eine Mastertransaktion löst während ihres Verarbeitungslebenszyklus zugrunde liegende Transaktionen aus.

### **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 Zusatzgebühren**

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung des Kunden während des Abrechnungszeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

### **4. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit**

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

#### **4.1 Automatische Verlängerung**

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

#### **4.3 Verlängerung erforderlich**

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

### **5. Technische Unterstützung**

Während der Subscription-Laufzeit und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot per E-Mail und telefonisch 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 im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> 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.	Benachrichtigung des Kunden innerhalb von 15 Minuten	24x7
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Benachrichtigung des Kunden innerhalb von 15 Minuten	Mo-Fr zu den lokalen Geschäftszeiten
3	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Keine Benachrichtigung erforderlich	Mo-Fr zu den lokalen Geschäftszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Keine Benachrichtigung erforderlich	Mo-Fr zu den lokalen Geschäftszeiten

## 6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

### 6.1 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens

IBM hält die vom United States Department of Commerce verabschiedeten und die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union regelnden Safe-Harbor-Grundsätze ein, welche für das Erheben, Verwenden und Speichern von Informationen gelten, die in der Europäischen Union erhoben wurden. Weitere Informationen über das Safe-Harbor-Abkommen oder das IBM Zertifizierungsdokument sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

### 6.2 Datenschutz

IBM und der Kunde sind für die Einhaltung ihrer jeweiligen Verpflichtungen unter den geltenden Datenschutzgesetzen in Bezug auf personenbezogene Daten (gemäß der Definition des Begriffs in den geltenden Datenschutzgesetzen), die von IBM unter diesem Vertrag für den Kunden gespeichert oder verarbeitet werden (nachfolgend „Kundendaten“ genannt) selbst verantwortlich. Durch Abschluss dieses Vertrags ernennt der Kunde IBM zum Auftragsverarbeiter für die Kundendaten. Der Kunde bleibt allein dafür verantwortlich, über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung der Kundendaten durch IBM unter diesem Vertrag zu entscheiden, insbesondere dafür, dass IBM durch die Verarbeitung gemäß seinen Anweisungen nicht gegen geltende Datenschutzgesetze verstößt. IBM und der Kunde bestätigen jeweils, dass sie die Maßnahmen der anderen Partei zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze nicht überprüfen werden. Durch die Bestimmungen dieses Vertrags ist weder IBM noch der Kunde daran gehindert, alle Maßnahmen durchzuführen, die zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze für notwendig erachtet werden. Der Kunde bestätigt, dass er allein die Verantwortung dafür trägt, zu entscheiden, ob die in diesem Vertrag angegebenen Sicherheitsmaßnahmen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten im Sinne der geltenden Datenschutzgesetze darstellen. IBM ist nicht verpflichtet, andere außer den in diesem Vertrag angegebenen oder den für Auftragsverarbeiter geltenden Sicherheitsmaßnahmen für die Kundendaten durchzuführen oder zu beachten. IBM wird die Kundendaten gemäß diesem Vertrag und in dem Umfang verarbeiten, den IBM zur Bereitstellung der Services für notwendig oder angebracht hält. Der Kunde entscheidet alleine darüber, ob grenzüberschreitende Datenübermittlungen von Kundendaten durch IBM oder den Kunden unter diesem Vertrag den geltenden Datenschutzgesetzen entsprechen.

### 6.3 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

### 6.4 Erklärung zu Sicherheitsvorkehrungen

Zur Sicherheit von IT-Systemen gehört der Schutz von Systemen und Informationen in Form von Vorbeugung, Erkennung und Reaktion auf unbefugte Zugriffe innerhalb des Unternehmens und von außen. Unbefugte Zugriffe können das Ändern, Löschen oder die missbräuchliche oder unsachgemäße Nutzung von Informationen sowie die Beschädigung oder den Missbrauch der Kundensysteme für Attacken auf andere zur Folge haben. Ohne einen umfassenden Sicherheitsansatz sollte kein IT-System oder -Produkt als vollständig sicher angesehen werden und kein einzelnes Produkt und keine einzelne Sicherheitsmaßnahme kann unbefugte Zugriffe vollständig verhindern. IBM Systeme und Produkte werden als Teil eines umfassenden Sicherheitskonzepts entwickelt, sodass die Einbeziehung zusätzlicher Betriebsprozesse erforderlich ist. Ferner wird vorausgesetzt, dass andere Systeme, Produkte oder Services so effektiv wie möglich sind. IBM übernimmt keinerlei Gewähr dafür, dass Systeme und Produkte vollkommen vor böswilligem oder rechtswidrigem Verhalten Dritter geschützt sind.

### 6.5 Service-Level-Ziele

Service-Level-Ziele sind Zielvorgaben und können gegenüber dem Kunden nicht garantiert werden. Falls IBM die Service-Level-Ziele nicht einhält, werden keine Rückerstattungen, Gutschriften oder sonstigen Ersatzleistungen gewährt.

Service	Ziel
Durchlaufzeit bei der Batchverarbeitung	90 % aller Transaktionsbatches werden innerhalb von 60 Minuten nach dem Empfang vollständig abgearbeitet.
Reaktionsfähigkeit auf E-Mails	95 % der an die gemeinsam genutzte Support-Mailbox gesendeten E-Mails werden innerhalb von 24 Stunden während der Geschäftszeiten beantwortet.
Antwortzeit des 24x7-Help-Desks	Der Help-Desk von IBM, der rundum die Uhr im Einsatz ist (24x7), beantwortet Telefonanrufe in weniger als 60 Sekunden.
Sicherheitsmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Zertifizierung von IBM nach PCI-DSS Level 1 (PCI-DSS = Payment Card Industry Data Security System) wird mindestens einmal pro Jahr erneuert.</li><li>• IBM wird Sicherheitslücken, die ein hohes Risiko darstellen, innerhalb von 10 Tagen beheben.</li><li>• IBM wird Sicherheitslücken, die ein geringes Risiko darstellen, innerhalb von 30 Tagen beheben.</li></ul>
Verfügbarkeit des Vorproduktionssystems	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verfügbarkeit für Kundentests rund um die Uhr (24x7).</li><li>• Das Vorproduktionssystem arbeitet außerhalb der regulären Arbeitszeiten (MEZ) unbeaufsichtigt.</li><li>• Vorfälle, die das Vorproduktionssystem betreffen, werden standardmäßig nach Fehlerklasse 3 behandelt.</li></ul>

## Anhang A

### 1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway bietet die Möglichkeit zur Anbindung an Entwicklungs-, Vorproduktions- und Produktionsumgebungen. Zu den verfügbaren Funktionen gehören:

- Ein Payment Card Industry (PCI) Vault, eine Speichereinrichtung, die für die Sicherheit sensibler Zahlungsinformationen entwickelt wurde
- Ein Payment Gateway für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen (Weiterleitung, Switching und Verarbeitung) mit externen Dienstleistern
- Ein virtuelles Terminal, bei dem es sich um ein Web-Tool handelt, das für das Inkasso in Call-Centern sowie Kreditmanagement und Back-Office-Zahlungsoperationen ausgelegt ist
- Authentifizierung mit Sicherheitsfunktionen
- Tools für Betrugsprävention
- Berichterstellungsfunktionen
- Dokumentation

### 2. Zusätzliche gebührenpflichtige Komponenten

Der Kunde muss das IBM Payments Gateway in Verbindung mit mindestens einem (1) der folgenden IBM SaaS-Payment-Angebote erwerben:

#### a. IBM Payments Gateway API Payment

Zu den Funktionen gehören:

- Die Transaktionen werden über eine API übertragen, die aus einer Reihe von Web-Services besteht, die eine vereinfachte Integration mit Kundensystemen ermöglichen. Die API bietet eine einzelne Schnittstelle für weltweite Zahlungen zwischen Banken und Dienstleistern in einer Vielzahl von Ländern und Währungen.

#### b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Zu den Funktionen gehören:

- Die Transaktionen werden über die Hosted Payment Page (HPP), eine Inkasso- und Wallet-Management-GUI übertragen, die in Websites, mobile Commerce-Sites, Smartphone-Apps, Call-Center-Anwendungen und Back-Office-Erfassungssysteme integrierbar ist. Die Hosted Payment Page wird in einem HTML-Inline-Frame (I-Frame) zur Verfügung gestellt.

#### c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Zu den Funktionen gehören:

- Die Transaktionen werden über die JSON-Schnittstelle (JSON = JavaScript Object Notation) übertragen, die die Entwicklung von Zahlungsfunktionen in nativen Smartphone-Anwendungen ermöglicht.
- Die JSON-Schnittstelle bietet eine Reihe von Zahlungs-APIs, die über HTTP-Methoden auf der zugehörigen URL ausgeführt werden, wobei die Datenbereitstellung im JSON-Format erfolgt.

Das folgende IBM Payments Gateway-Angebot kann optional erworben werden:

#### d. IBM Payments Gateway Settlement

Zu den Funktionen gehören:

- Transaktionen, die Zahlungsinformationen für die Zahlungsabwicklung enthalten, werden vom Verkäufer an das Geldinstitut des Käufers übertragen.

## Anhang B

IBM stellt ihren Kunden dieses Service-Level-Agreement (SLA) unter den folgenden Bedingungen zur Verfügung. Das SLA kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist.

Für den Kunden kommt die Version dieses SLA zur Anwendung, die bei Beginn oder bei Verlängerung seiner Subscription-Laufzeit aktuell ist. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar.

### 1. Begriffsbestimmungen

- a. **Servicegutschrift** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Servicegutschrift wird in Form einer Gutschrift gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Kalendermonat während der IBM SaaS-Subscription-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 Uhr MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. **Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem das Produktionssystem für die Verarbeitung des Cloud-Service, für den der Kunde berechtigt ist, nicht zur Verfügung steht. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem das IBM SaaS-Angebot 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 den Inhalten, Geräten oder Anwendungen, die vom Kunden in Verbindung mit IBM SaaS genutzt werden, oder Probleme mit der Software, Hardware oder sonstigen Technologien Dritter
  - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden oder Probleme bedingt durch die Systemverwaltung, Befehle oder Programmierfehler des Kunden
  - (5) vom Kunden verursachte Sicherheitsverletzungen oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests
  - (6) 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.
- f. **Antwortzeit** ist die Zeitspanne ab dem Zeitpunkt, zu dem die Web-Services CheckoutStartSession und/oder CardAuthorize eine Anforderung am Eingangspunkt der IBM Systeme empfangen, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die IBM Web-Services eine Rückantwort an den Kunden senden.

### 2. Gutschriften

Damit der Kunde einen Anspruch geltend machen kann, 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 (wie im Abschnitt „Technische Unterstützung“ definiert) beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung geöffnet haben. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose und Problemlösung angemessen unterstützen.

Der Anspruch auf eine Servicegutschrift muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.

- a. IBM misst intern die insgesamt während jedes einzelnen Vertragsmonats aufgelaufene Ausfallzeit gemäß den anwendbaren Service-Levels in den nachstehenden Tabellen. Die Gutschriften 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.

- Wenn der Kunde Ausfallzeiten bei den Web-Services, der Hosted Payment Page und dem virtuellen Terminal meldet und die Vorfälle gleichzeitig aufgetreten sind, behandelt IBM sich überschneidende Ausfallzeiten als eine einzige Ausfallzeit, und nicht als separate Ausfallzeiten.
- Wenn der Kunde Beeinträchtigungen bei der Antwortzeit der Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize meldet und die Vorfälle gleichzeitig aufgetreten sind, behandelt IBM sich überschneidende Beeinträchtigungen bei der Antwortzeit als eine einzige Ausfallzeit, und nicht als zwei separate Ausfallzeiten.

Für jeden gültigen Anspruch wird IBM die höchstmögliche Servicegutschrift basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Level anwenden (siehe die nachstehenden Tabellen). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für den gleichen Vorfall/die gleichen Vorfälle in ein und demselben Vertragsmonat.

- Hat der Kunde das IBM SaaS-Angebot bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, in dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung der IBM SaaS-Leistungen und für die Verpflichtungen unter diesem SLA übernimmt, dann basiert die Servicegutschrift 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 (%).

Die Gesamtsumme der Servicegutschriften, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 10 Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS überschreiten.

### 3. Service-Levels

#### 3.1 IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Die IBM Schnittstellen für die Web-Services, die Hosted Payment Page und das virtuelle Terminal stehen den Kunden während eines Vertragsmonats mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99,95 % zur Verfügung.

Verfügbarkeit in Prozent (in einem Vertragsmonat)	Servicegutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, in denen die Web-Services, die Hosted Payment Page und das virtuelle Terminal von IBM verfügbar sind und auf Kundenanforderungen reagieren, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, multipliziert mit 100.

#### 3.2 Antwortzeit der IBM Web-Services in einem Vertragsmonat

IBM bietet zwei SLAs für die Antwortzeit an:

##### 3.2.1 Gemittelte Antwortzeit der IBM Web-Services

Die gemittelte IBM Antwortzeit bei den Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize liegt unter 100 Millisekunden.

Die IBM Antwortzeit für einen bestimmten Web-Service wird ermittelt, indem die Zeitspanne ab dem Zeitpunkt des Eintreffens der Web-Service-Anforderung am Eingangspunkt des IBM Systems bis zum Zeitpunkt der Rückantwort des IBM Web-Service an den Kunden gemessen wird, abzüglich der Zeit, die das IBM System auf Antworten von nachgeordneten externen Dienstleistern gewartet hat.

Das Service-Level-Ziel wird bei den Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize als gemittelte IBM Antwortzeit über alle Web-Service-Anforderungen in einem bestimmten Vertragsmonat berechnet.

Gemittelte Antwortzeit (in einem Vertragsmonat)	Servicegutschrift (in Prozent (%)) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 Sekunde	10 %

### 3.2.2 Antwortzeit bei 99 % der IBM Web-Services

Bei 99 % der Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize liegt die IBM Antwortzeit unter 1 Sekunde.

Die Antwortzeit wird auf die gleiche Weise berechnet wie die oben beschriebene gemittelte Antwortzeit bei IBM Web-Services.

Das Service-Level-Ziel wird bei den Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize als 99 %-Perzentil der IBM Antwortzeit über alle Web-Service-Anforderungen in einem bestimmten Vertragsmonat berechnet.

Antwortzeit bei 99 % der IBM Web-Services (in einem Vertragsmonat)	Servicegutschrift (in Prozent (%)) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
> 1 Sekunde	2 %
> 5 Sekunden	6 %
> 10 Sekunden	10 %

## 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, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen eines IBM Kunden geltend gemacht werden, die IBM SaaS nutzen;
- wenn Servicegutschriften in Bezug auf nicht erreichte Antwortzeiten geltend gemacht werden und die Service-Levels im selben Zeitraum nicht erfüllt wurden.