

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Case Manager 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 Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Gebührenmetriken

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

- a. **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 Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- b. **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 (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- c. **Terabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Terabyte entspricht 2 hoch 40 Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Terabyte abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.

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 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 das IBM SaaS-Angebot per E-Mail und über das Support-Portal 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	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

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt, oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Zugriff für externe Benutzer

IBM Case Manager External unterstützt die IBM SaaS-Nutzung durch einen „externen Benutzer“. Ein externer Benutzer ist eine bestimmte Person, die weder im Kundenunternehmen angestellt ist, noch vom Kundenunternehmen bezahlt wird oder im Namen des Kundenunternehmens handelt und der direkter oder indirekter Zugriff (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) auf IBM SaaS erteilt wird. Eine Person, die im Kundenunternehmen angestellt ist oder von diesem bezahlt wird, aber nicht im Rahmen dieser Beziehung auf IBM SaaS zugreift, kann ein externer Benutzer sein. Eine Berechtigung für einen externen Benutzer ist diesem eindeutig zugeordnet und darf weder gemeinsam genutzt noch neu zugeordnet werden, außer zur permanenten Übertragung der Berechtigung auf eine andere Person.

Der Kunde ist für die externen Benutzer verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) jegliche Forderungen der externen Benutzer in Bezug auf IBM SaaS oder b) die missbräuchliche Verwendung von IBM SaaS durch die externen Benutzer.

6.2 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 verfügbar 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 Services Dritter.

6.3 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung 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 personenbezogenen Daten beziehen.

6.4 Bevorzugte Standorte

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

Anhang A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) führt Inhalte, Prozesse und Fachleute zusammen, um bessere Ergebnisse beim Fallmanagement in einer verwalteten Cloudumgebung zu erzielen.

1. Service-Übersicht

Leistungsspektrum von IBM Case Manager on Cloud:

- IBM Content Navigator für den Zugriff auf Advanced Case Management-Anwendungen
- Inhaltsorientiertes Fallmanagement, das Fachleuten und Geschäftsanalysten folgende Funktionen bietet:
 - Verwendung des Case Builder, um schnell und ohne großen Aufwand neue Falllösungen zu entwerfen und zu testen
 - Verwendung der sofort einsatzfähigen Vorlagen für Beispiellösungen
 - Erstellung und Verwaltung von Falleigenschaften, Benutzerrollen, Mailboxen, Dokumenttypen und visuellen Seiten- und Datenlayouts
 - Anwendung integrierter Geschäftsregeln für eine vereinfachte Entwicklung innerhalb der Case Manager Builder-Umgebung
 - Erstellung der Tätigkeiten im Rahmen des Fallmanagements und der zugrunde liegenden Workflows
 - Verwendung der Case Client-Laufzeit zum Anzeigen der mit dem Case Builder erstellten Lösungen
 - Zugriff auf die auf Content Navigator basierende Benutzerschnittstelle (UI)
 - Kontakt zum Falladministrator für die Bereitstellung und Verwaltung von Lösungen
 - Case Monitor und Case Analyzer für die Erstellung von aktuellen Berichten und Langzeitberichten über Fälle
 - Zugriff auf Fälle und Inhalte über bereitgestellte APIs zur Erweiterung von Lösungen
 - Umfassende und uneingeschränkte Nutzung von Case Foundation zur Einrichtung eines aktiven Workflow-Managements für Inhalte und die Fallbearbeitung
 - Umfassende und uneingeschränkte Nutzung von FileNet Content Manager und des zugehörigen ECM-Repositorys
- Eine sichere Single-Tenant-Infrastruktur, die über duale Rechenzentren für hohe Verfügbarkeit ausgelegt ist
- Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort mit Unterstützung für Disaster-Recovery
- Eine sichere private Single-Tenant-Infrastruktur, die über duale Rechenzentren für hohe Verfügbarkeit ausgelegt ist
- Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7)

2. Erforderliche Berechtigungen

Der Kunde muss eine Subscription für ein Basisserviceangebot sowie Storage- und Benutzerberechtigungen, wie nachstehend definiert, erwerben.

2.1 Berechtigung für Basisserviceangebot

Jede Instanz eines Basisserviceangebots enthält zudem eine Entwicklungsumgebung, die ausschließlich für die Entwicklung und das Testen von Kundenanwendungen vorgesehen ist. Diese Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

2.1.1 Case Manager Department

Dieses IBM SaaS-Angebot ist für die Unterstützung kleiner Unternehmen/Organisationen oder einzelner Abteilungen konzipiert. Damit können innerhalb der nachstehend definierten Parameter optimale Leistungswerte erzielt werden:

- Bearbeitung von bis zu 300.000 neuen Fällen pro Jahr
- Aufnahme und Speicherung von bis zu 20.000 Fallartefaktdokumenten pro Tag
- Bis zu 300 Fachkräfte, die gleichzeitig bis zu 1.000 Fälle pro Tag aktiv bearbeiten und ausführen

2.1.2 Case Manager Division

Dieses IBM SaaS-Angebot ist für die Unterstützung mittelgroßer Unternehmen/Organisationen konzipiert. Damit können innerhalb der nachstehend definierten Parameter optimale Leistungswerte erzielt werden:

- Bearbeitung von bis zu 1.500.000 neuen Fällen pro Jahr
- Aufnahme und Speicherung von bis zu 100.000 Fallartefaktdokumenten pro Tag
- Bis zu 2.000 Fachkräfte, die gleichzeitig bis zu 5.000 Fälle pro Tag aktiv bearbeiten und ausführen

2.1.3 Case Manager Enterprise

Dieses IBM SaaS-Angebot ist für die Unterstützung großer Unternehmen/Organisationen konzipiert. Damit können innerhalb der nachstehend definierten Parameter optimale Leistungswerte erzielt werden:

- Bearbeitung von bis zu 3.000.000 neuen Fällen pro Jahr
- Aufnahme und Speicherung von bis zu 200.000 Fallartefaktdokumenten pro Tag
- Bis zu 5.000 Fachkräfte, die gleichzeitig bis zu 10.000 Fälle pro Tag aktiv bearbeiten und ausführen

2.2 Storage-Berechtigung

Der Kunde muss in angemessenem Umfang Case Manager Storage für die Konfiguration mit der ausgewählten Instanz erwerben.

2.3 Benutzerberechtigung

Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine Case Manager-Berechtigung erwerben.

3. Optionale Berechtigungen

3.1 Case Manager External

Der Kunde muss für jeden einzelnen externen Benutzer, dem Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine Case Manager External-Berechtigung erwerben.

3.2 Case Manager Development Environment

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Die Case Manager Development Environment ist ausschließlich für die Entwicklung und Tests vorgesehen. Diese Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

- Die Entwicklungsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.
- Für die Entwicklungsumgebung stehen 500 GB Speicher zur Verfügung. Falls mehr Speicher erforderlich ist, können zusätzliche Case Manager Storage-Berechtigungen erworben werden.

4. Business-Continuity

Das IBM SaaS-Angebot wird zur Unterstützung der nachstehend definierten Business-Continuity-Ziele konfiguriert. Business-Continuity-Ziele tragen dazu bei, dass kritische Geschäftsfunktionen mit minimalem Datenverlust, innerhalb einer angemessen kurzen Frist nach einem Katastrophenfall am primären Datenverarbeitungsstandort, wieder in den Betriebszustand versetzt werden. Nachdem die Entscheidung getroffen wurde, dass ein Vorfall am primären Datenverarbeitungsstandort einen Failover auf den sekundären Standort rechtfertigt, werden die Business-Continuity-Pläne und die damit zusammenhängenden Maßnahmen von IBM zur Unterstützung der unten aufgeführten Wiederherstellungsziele durchgeführt.

Business-Continuity-Ziele	
Recovery Point Objective (RPO)	4 Stunden
Recovery Time Objective (RTO)	4 aufeinanderfolgende Stunden

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 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 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 das Produktionssystem für die Verarbeitung von IBM SaaS, zu dessen Nutzung der Kunde berechtigt ist, nicht zur Verfügung steht. 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 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
 - (7) Fehler, bei denen die Analyse der zugrunde liegenden Ursache ergeben hat, dass sie auf wesentliche Handlungen oder Unterlassungen des Kunden zurückzuführen sind
- 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 SLA anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

- d. 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 (%).
- e. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen fünfzig Prozent (50 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für 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)
Unter 99,0 %	5 %
Unter 97,0 %	10 %
Unter 95 %	25 %
Unter 90 %	50 %

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: 440 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 440 Minuten Ausfallzeit = 42.760 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einem erreichten Service-Level von 98,98 % 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, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen eines Kunden geltend gemacht werden, die IBM SaaS nutzen.