

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Operational Decision 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-gen-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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter der folgenden Gebührenmetrik 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 Messzeitraums, 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 in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Anteilige Monatsgebühren

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

4. Erstellung von Benutzerkonten und Zugriff darauf

Wenn der Kunde ein „Konto“ erhält, stellt IBM dem IBM SaaS-Benutzer eine Kennung mit Kennwort für das Konto zur Verfügung. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass jeder IBM SaaS-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und kontrolliert, welche Personen auf ein IBM SaaS-Benutzerkonto zugreifen oder ein IBM SaaS-Angebot im Auftrag des Kunden verwenden dürfen.

5. 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:

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

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 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 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

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

7. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

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

7.2 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.

7.3 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 Services Dritter.

7.4 Benchmarking

Der Kunde darf die Ergebnisse von Benchmarktests für IBM SaaS oder zugehörige Unterkomponenten an Dritte weitergeben, sofern (A) er öffentlich vollständig offenlegt, welche Methode im Benchmarktest angewendet wurde (z. B. Hardware- und Softwarekonfiguration, Installationsverfahren und Konfigurationsdateien); (B) er den Benchmarktest durchführt, indem er IBM SaaS in der angegebenen Betriebsumgebung unter Verwendung der neuesten anwendbaren Updates, Patches und Fixes einsetzt, die für IBM SaaS von IBM oder Drittanbietern, die IBM Produkte anbieten („Drittanbieter“), zur Verfügung gestellt werden; und (C) er alle Anweisungen zur Leistungsoptimierung befolgt und alle bewährten

Verfahren („Best Practices“) anwendet, die in der Programmdokumentation und auf den Support-Websites für das Programm zu finden sind. Wenn der Kunde die Ergebnisse von Benchmarktests für IBM SaaS veröffentlicht, haben IBM und die Drittanbieter (ungeachtet gegenteiliger Regelungen in einer Vereinbarung zwischen dem Kunden und IBM oder den Drittanbietern) das Recht, die Ergebnisse von Benchmarktests hinsichtlich der Produkte des Kunden zu veröffentlichen, vorausgesetzt, IBM oder die Drittanbieter erfüllen beim Testen der Produkte des Kunden die obigen Anforderungen unter (A), (B) und (C).

7.5 Beschleuniger und Beispielmateriale

IBM SaaS kann einige Komponenten in Quellcodeform (nachfolgend „Quellenkomponenten“ genannt) und sonstige Materialien enthalten, die als „Beispielmateriale“ gekennzeichnet sind. Der Kunde darf die Quellenkomponenten und Beispielmateriale nur zur internen Verwendung kopieren und ändern, sofern keine in den Quellenkomponenten oder Beispielmateriale enthaltenen Copyrightvermerke oder Eigentumshinweise geändert oder gelöscht werden. IBM stellt die Quellenkomponenten und Beispielmateriale ohne eine Verpflichtung zur Unterstützung oder Wartung (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung (ausdrücklich oder stillschweigend) zur Verfügung, insbesondere ohne Gewährleistung für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.

Anhang A

1. IBM SaaS-Übersicht und Funktionen

Das IBM SaaS-Angebot bietet eine bereichsübergreifende, rollenbasierte Entscheidungsmanagementplattform für die Erfassung, Automatisierung und Verwaltung von häufig anfallenden, reproduzierbaren, regelbasierten Geschäftsentscheidungen. Im IBM SaaS-Angebot enthalten sind die Tools und Umgebungen für das Entwickeln, Testen und Bereitstellen von Entscheidungsservices für die Produktion.

Das IBM SaaS-Angebot ist in drei Konfigurationen unterschiedlicher Größe verfügbar. Jede Instanz wird für eine bestimmte Leistungsstufe konfiguriert, die sich auf die durchschnittliche Anzahl von Geschäftsentscheidungen pro Stunde bezieht.

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 Betriebsumgebung

Die IBM SaaS-Angebote enthalten eine dedizierte Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebung.

1.2 Aktivierungssoftware und Zugriff

Die IBM SaaS-Angebote enthalten die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM Rule Designer

1.3 Zugriff auf Designer-Tool

Der Kunde darf für die Entwicklung von Geschäftsregelanwendungen auf die Aktivierungssoftware IBM Rule Designer zugreifen und diese aus der IBM SaaS-Betriebsumgebung herunterladen. Die Aktivierungssoftware wird auf einem Desktopsystem des Kunden ausgeführt und stellt über Fernzugriff eine Verbindung zu IBM SaaS her.

1.4 Kontoadministrator

Im Rahmen des IBM SaaS-Angebots wird eine Benutzer-ID einschließlich Kennwort für die Anmeldung bei der Betriebsumgebung als Kontoadministrator bereitgestellt. Der Kontoadministrator kann den Zugriff der IBM SaaS-Benutzer auf die Betriebsumgebung steuern sowie IBM SaaS-Benutzerrollen zuweisen und löschen. Er kann außerdem weiteren IBM SaaS-Benutzern Administratorrechte erteilen.

1.5 IBM SaaS-Homepage

Über die IBM SaaS-Homepage haben die IBM SaaS-Benutzer Zugriff auf die IBM SaaS-Betriebsumgebungsfunktionen, die für ihre jeweilige Rolle definiert sind.

1.6 Benutzermanagementseite

Über die Benutzermanagementseite können Kontoadministratoren neue Benutzer erstellen, Benutzer löschen und Rollen zuweisen. Die IBM SaaS-Benutzer verwenden die Benutzermanagementseite zur Verwaltung ihrer persönlichen Benutzerinformationen. IBM SaaS-Benutzern können einzelne oder mehrere Rollen zugewiesen werden, mit denen sie Zugriff auf bestimmte rollendefinierte IBM SaaS-Funktionen erhalten.

1.7 E-Mail-Benachrichtigungen

Das IBM SaaS-Angebot enthält eine Benachrichtigungsfunktion, mit der Benachrichtigungen an IBM SaaS-Benutzer gesendet werden, die ihren IBM SaaS-Zugriff sowie Rollenzuordnungen und Kennwortänderungen betreffen. Mit der Benachrichtigungsfunktion werden ferner Administratoren über den IBM SaaS-Status und geplante Änderungen informiert.

1.8 Tägliche automatische Onlinesicherung

IBM SaaS führt eine tägliche Sicherung durch, die im Bedarfsfall zur automatisierten Wiederherstellung von IBM SaaS herangezogen wird.

1.9 Export von Kundeninhalten

Der Kunde kann den in IBM SaaS befindlichen Inhalt zu Speicherzwecken exportieren. Die Speicherposition für den exportierten Inhalt ist frei wählbar und die Speicherkosten trägt der Kunde.

1.10 Automatisierte Überwachung und Wiederherstellung

IBM SaaS überwacht die Verfügbarkeit des Service und führt eine Wiederherstellung durch, falls der Service nicht mehr reagiert oder nicht mehr erreichbar ist.

2. Optionale IBM SaaS-Features

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Der On Demand Consulting (ODC) Professional-Service ermöglicht bis zu fünf (5) Entwicklern (Ansprechpartnern des Teilnehmers) Fernzugriff über das Online-ODC-Portal. Die Ansprechpartner des Teilnehmers haben rund um die Uhr (24x7) Zugriff auf Artikel in der Wissensbibliothek, Lösungsbeschleuniger und Assets sowie uneingeschränkten Zugriff, um Anfragen im Frage-und-Antwort-Dialog an den Leiter der ODC-Kundenunterstützung und an Experten zu stellen. Sie können Unterstützung zu jedem Aspekt von ODM on Cloud anfordern, wie beispielsweise Plattformarchitektur, Lösungsimplementierung und Bereitstellungsmethode.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Der ODC Enterprise-Service ermöglicht bis zu zehn (10) Entwicklern (Ansprechpartnern des Teilnehmers) Fernzugriff über das Online-ODC-Portal. Die Ansprechpartner des Teilnehmers haben während der Subscription-Laufzeit rund um die Uhr (24x7) Zugriff auf Artikel in der Wissensbibliothek, Lösungsbeschleuniger und Assets sowie uneingeschränkten Zugriff, um Anfragen im Frage-und-Antwort-Dialog an den Leiter der ODC-Kundenunterstützung und an Experten zu stellen. Sie können Unterstützung zu jedem Aspekt von ODM on Cloud anfordern, wie beispielsweise Plattformarchitektur, Lösungsimplementierung und Bereitstellungsmethode.

Die Ansprechpartner des Teilnehmers können IBM ODC beauftragen, Unterstützung bei gemeinsam vereinbarten Arbeitsergebnissen mit festgelegten Anfangs- und Endterminen bis zu einem Umfang von 24 Stunden pro Subscription-Monat zu leisten. Zu den Arbeitsergebnissen kann auch die Unterstützung bei bestimmten Musterbeispielen oder einsatzbereitem Lösungscode gehören. Die Ansprechpartner des Teilnehmers können ferner an wöchentlichen Statusgesprächen mit dem Leiter der ODC-Kundenunterstützung teilnehmen. Zur Unterstützung von Arbeitsergebnissen, die mehr als 24 Stunden pro Subscription-Monat in Anspruch nimmt, kann IBM sich damit einverstanden erklären, diese Unterstützung gemäß einer separaten schriftlichen Vereinbarung mit dem Kunden bereitzustellen.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Dieses IBM SaaS-Feature ermöglicht weiteren Entwicklern den Zugang zu ODC Professional oder Enterprise über die in diesen Angeboten enthaltene Anzahl an Entwicklern hinaus.

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.

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

- 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.
- Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein SLA während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- 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.
- 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:
 - 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
- Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines SLA geführt haben.

2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- 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.
- 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.
- 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 ein 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)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

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: 60 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 60 Minuten Ausfallzeit = 43.140 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einem erreichten Service-Level von 99,86 % 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.