

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 folgenden 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 Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- 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 einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- Eine Million regelbasierte Entscheidungen** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine regelbasierte Entscheidung ist das Ergebnis des Aufrufs eines Regelsatzes von einem Rule Execution Server. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der regelbasierten Entscheidungen (aufgerundet auf die nächste Million) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, von IBM SaaS ausgeführt oder verarbeitet werden.
- Tausend verwaltete Entscheidungsartefakte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein verwaltetes Entscheidungsartefakt ist ein Objekt, das von einem Entscheidungsmanagementserver verwaltet wird. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der Entscheidungsartefakte (aufgerundet auf die nächsten Tausend) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, von IBM SaaS verwaltet werden.
- Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erworben werden, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- Kundenprojekt (Engagement)** 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. Zusatzgebühren

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

6. 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.

7. 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

7.1 Wartung

IBM benachrichtigt den Kunden per E-Mail über alle Versionen, Releases und Updates für IBM SaaS und wird mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand versuchen, die Implementierung der Updates mit dem Kunden zu koordinieren. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass IBM alle Releases und Software-Updates für IBM SaaS innerhalb von 45 Tagen nach deren allgemeiner Verfügbarkeit bereitstellen wird. Der Kunde kann IBM die Termine oder Uhrzeiten innerhalb des 45-Tage-Fensters nennen, die für ihn ungünstig sind, und IBM wird versuchen, die Updates entsprechend zu planen. Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass alle Lizenzen für vor Ort installierte Produkte, die zusammen mit IBM SaaS verwendet werden, entsprechend den ausführlichen Systemanforderungen auf der IBM Support Site auf einem kompatiblen Stand gehalten werden.

8. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

8.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent von IBM SaaS verweisen darf.

8.2 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 erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

8.3 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.

8.4 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 erteilen sie 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.

8.5 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).

8.6 Beschleuniger und Beispielmaterialien

IBM SaaS kann einige Komponenten in Quellcodeform (nachfolgend „Quellenkomponenten“ genannt) und sonstige Materialien enthalten, die als „Beispielmaterialien“ gekennzeichnet sind. Der Kunde darf die Quellenkomponenten und Beispielmaterialien nur zur internen Verwendung kopieren und ändern, sofern keine in den Quellenkomponenten oder Beispielmaterialien enthaltenen Copyrightvermerke oder Eigentumshinweise geändert oder gelöscht werden. IBM stellt die Quellenkomponenten und Beispielmaterialien 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.

8.7 Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte

Dieses IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieses IBM SaaS-Angebot seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt.

8.8 Privacy-Shield-Zertifizierung

Dieses IBM SaaS-Angebot fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, wenn der Kunde sich für das Hosten von Inhalten in den Vereinigten Staaten entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

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 als Lösung verfügbar, die entweder für eine bestimmte Leistungsstufe konfiguriert ist, die auf der durchschnittlichen Anzahl von Geschäftsentscheidungen pro Stunde basiert:

- 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

Oder die anhand der Anzahl der Entscheidungen und Artefakte gemessen wird:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts

Die IBM SaaS-Basisfunktionen umfassen:

a. Betriebsumgebung

Das IBM SaaS-Angebot enthält eine dedizierte Entwicklungs-, Test- und Produktionslaufzeitumgebung.

b. Aktivierungssoftware und Zugriff

Das IBM SaaS-Angebot enthält die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM Rule Designer

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.

c. Kontoadministrator

Im Rahmen des IBM SaaS-Angebots wird eine Benutzer-ID einschließlich Kennwort als Kontoadministrator für die Anmeldung bei der Betriebsumgebung 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.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

- g. Tägliche automatische Onlinesicherung
IBM SaaS führt eine tägliche Sicherung durch, die im Bedarfsfall zur automatisierten Wiederherstellung von IBM SaaS herangezogen wird. Die Sicherungen werden verschlüsselt und in einem Rechenzentrum an einem anderen Standort gespeichert.
- h. Export von Kundeninhalten
Der Kunde kann den in IBM SaaS befindlichen Inhalt zu Speicherzwecken exportieren. Die Speicherposition wird vom Kunden gewählt und die Kosten dafür trägt der Kunde.
- i. 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 nehmen, 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 Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für IBM SaaS bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird ein Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (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 %

* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 60 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 60 Minuten Ausfallzeit = 43.140 Minuten</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 99,86 % in einem Vertragsmonat</p>
---	--

