

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Aspera Files

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 Aspera Files Personal Edition
- IBM Aspera Files Business Edition
- IBM Aspera Files Enterprise Edition
- IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Business Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Additional Storage
- IBM Aspera Files On-Premise Node
- IBM Aspera Files Egress

1.1 Zugehörige IBM Programme

Die IBM SaaS-Subscriptions beinhalten keine Subscription und Support für die zugehörigen IBM Programme. Der Kunde versichert, dass er die erforderlichen Lizenzberechtigungen sowie Subscription und Support für die zugehörigen IBM Programme erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für IBM SaaS muss der Kunde Subscription und Support für die zugehörigen IBM Programme aufrechterhalten.

2. Gebührenmetriken

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

- a. **Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Gigabyte entspricht $2 \text{ hoch } 30$ Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.
- b. **Terabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Terabyte entspricht $2 \text{ hoch } 40$ Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Terabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.
- c. **Anwendungsinstanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Für jede Instanz einer Anwendung, die mit IBM SaaS verbunden wird, muss eine Berechtigung erworben werden. Wenn eine Anwendung aus mehreren Komponenten besteht, die jeweils für einen bestimmten Zweck und/oder eine bestimmte Benutzerbasis einsetzbar sind und mit IBM SaaS verbunden oder von IBM

SaaS verwaltet werden können, zählt jede Komponente als separate Anwendung. Test-, Entwicklungs-, Staging- und Produktionsumgebungen für eine Anwendung werden ebenfalls als separate Instanzen der Anwendung betrachtet, die jeweils eine Berechtigung benötigen. Mehrere Anwendungsinstanzen in einer einzelnen Umgebung werden als separate Instanzen der Anwendung betrachtet, die jeweils eine Berechtigung benötigen. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Anwendungsinstanzen abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, mit IBM SaaS verbunden werden.

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.

3.2 Zusatzgebühren

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

3.3 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)

Im Auftragsdokument enthaltene Angebote mit nutzungsabhängigen Gebühren werden erst in Rechnung gestellt, wenn der Kunde den betreffenden Service in Anspruch nimmt. Bei Inanspruchnahme wird der im Auftragsdokument festgelegte Verrechnungssatz berechnet.

4. 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.

Wenn die Erstlaufzeit weniger als 12 Monate beträgt, wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 30 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei einer Erstlaufzeit von 12 Monaten oder länger steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 60 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 60-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

5. Technische Unterstützung

Die technische Unterstützung für IBM SaaS wird per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die technische Unterstützung ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden unter <http://asperasoft.com/support> beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten
1	<p>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.</p>	Innerhalb von 1 Stunde

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

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

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

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 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.

6.4 Nutzungsüberwachung

Die IBM SaaS-Angebote werden unter Gebührenmetriken verkauft, die es erforderlich machen, dass IBM die Nutzung von IBM SaaS über einen Messservice überwacht und aufzeichnet.

6.5 Zugriff für externe Benutzer

Der Kunde kann externen Benutzern Zugriff auf IBM SaaS erteilen. Ein externer Benutzer ist eine bestimmte Person, die weder im Kundenunternehmen angestellt ist, noch vom Kundenunternehmen bezahlt wird oder im Namen des Kundenunternehmens handelt. 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. 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.

6.6 Bevorzugte Standorte

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

Anhang A

1. IBM Aspera Files

IBM Aspera Files ermöglicht den sicheren Austausch von Dateien und Ordnern jeder beliebigen Größe zwischen Benutzern, auch über Unternehmensgrenzen hinweg. Mit Aspera Files können die Benutzer Dateien und Ordner in mehreren cloudbasierten und On-Premise-Speichersystemen speichern und jederzeit darauf zugreifen. Die gemeinsame Nutzung wird unabhängig vom Speicherort der Dateien durch Browsing- oder Drag-and-drop-Funktionen ermöglicht, wodurch die traditionellen Grenzen der Zusammenarbeit zwischen Kollegen sowohl an lokalen als auch an fernen Standorten aufgebrochen werden. Aspera Files verwendet das FASP-Protokoll von Aspera, das die Beschränkungen anderer Dateiübertragungstechnologien überwindet. Durch die Übertragung großer Datenmengen – unabhängig von den Netzbedingungen, der physischen Entfernung zwischen den Standorten und der Dateigröße, dem Dateityp oder der Anzahl der Dateien – eröffnet die Aspera-Technologie eine neue Welt der Zusammenarbeit, der gemeinsamen Nutzung und der Bereitstellung von Inhalten.

2. Angebote

2.1 IBM Aspera Files Personal Edition

Die Personal Edition von IBM SaaS ist auf Subscription- und auf Pay-per-Use-Basis verfügbar und schließt Folgendes ein:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- Zugriff auf die Aspera Transfer Platform
- 1 Arbeitsbereich
- 1 TB Cloudspeicher

2.2 IBM Aspera Files Business Edition

Die Business Edition von IBM SaaS ist auf Subscription- und auf Pay-per-Use-Basis verfügbar und schließt Folgendes ein:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- Zugriff auf die Aspera Transfer Platform
- 10 Arbeitsbereiche
- 5 TB Cloudspeicher

2.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

Die Enterprise Edition von IBM SaaS ist auf Subscription- und auf Pay-per-Use-Basis verfügbar und schließt Folgendes ein:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- Zugriff auf die Aspera Transfer Platform
- 100 Arbeitsbereiche
- 10 TB Cloudspeicher

2.4 Pay-Per-Use-Plan

Der Kunde kann IBM SaaS unter einem Pay-Per-Use-Modell einsetzen, ohne sich auf eine bestimmte Subscription-Laufzeit oder ein bestimmtes Berechtigungsvolumen festlegen zu müssen. Dabei wird dem Kunden die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung während jedes Kalendermonats zu dem im Auftragsdokument angegebenen Verrechnungssatz in Rechnung gestellt. Beim Pay-Per-Use-Modell fallen keine Gebühren für Nutzungsüberschreitungen an.

2.5 Optionale Services

2.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Dieses IBM SaaS-Angebot mit nutzungsabhängiger Bezahlung ermöglicht es dem Kunden, über den in seiner Subscription enthaltenen Cloudspeicher hinaus zusätzlichen Speicher zu nutzen. Der zusätzliche Speicher wird mit der Nutzungsrate berechnet, die am letzten Kalendertag jedes Monats gemessen wird.

2.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Dieses IBM SaaS-Angebot ermöglicht es dem Kunden, IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers und IBM Aspera Point-to-Point Clients mit der Aspera Files-Webanwendung zu verbinden. Dem Kunden wird jede verbundene Anwendungsinstanz in Rechnung gestellt.

2.5.3 IBM Aspera Files Egress

Dieses IBM SaaS-Angebot mit nutzungsabhängiger Bezahlung stellt die Egress-Bandbreite (ausgehende Bandbreite) zur Verfügung und wird in Rechnung gestellt, wenn:

- während einer Subscription-Laufzeit von weniger als 12 Monaten oder bei einem Verbrauch mit nutzungsabhängiger Bezahlung 10 TB an Egress-Bandbreite pro Monat überschritten werden; oder
- während einer Subscription-Laufzeit von zwölf Monaten oder länger 120 TB an Egress-Bandbreite pro Jahr überschritten werden.

Aspera Files Egress-Bandbreite gilt nicht für Base Plan-Angebote.

2.6 Base Plan

Base Plans beinhalten keinen Speicher für IBM SaaS oder Berechtigungen für bestimmte erforderliche Programme zur Nutzung durch den Kunden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client oder IBM Aspera Platform on Demand („Zugehörige IBM Programme“) sowie genügend Speicher für die Nutzung der IBM SaaS Base Plan-Angebote zusammen mit den zugehörigen IBM Programmen erwerben.

2.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Bei der Subscription für die Personal Edition ist Folgendes inbegriffen:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- 1 Arbeitsbereich

2.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Bei der Subscription für die Business Edition ist Folgendes inbegriffen:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- 10 Arbeitsbereiche

2.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Bei der Subscription für die Enterprise Edition ist Folgendes inbegriffen:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- 100 Arbeitsbereiche

2.7 Optional Services für Base Plan-Angebote

2.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Dieses IBM SaaS-Angebot ermöglicht es dem Kunden, IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers und IBM Aspera Point-to-Point Clients mit der Aspera Files-Webanwendung zu verbinden. Dem Kunden wird jede verbundene Anwendungsinstanz in Rechnung gestellt.

Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben ist, für IBM SaaS bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen. Dieses SLA kommt nicht zur Anwendung, wenn Aspera Files On-Premise Nodes oder Aspera on Demand bei der Nutzung in Verbindung mit IBM SaaS nicht verfügbar oder nicht funktionsfähig ist.

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 Aspera Help-Desk für technische Unterstützung (<http://asperasoft.com/support/> oder support@asperasoft.com) öffnen. Das Ticket muss das Datum und die Uhrzeiten der Serviceunterbrechung, ggf. empfangene Fehlernachrichten sowie Kontaktinformationen und eine vollständige Beschreibung der Unterbrechung der Serviceverfügbarkeit, einschließlich eventueller Protokolle, enthalten. 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 sieben Arbeitstagen nach dem Ende des geltend gemachten Ausfalls, sobald die technischen Probleme behoben wurden, eingereicht 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. Für jeden Zeitraum von 30 aufeinanderfolgenden Ausfallminuten wird IBM 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 zehn Prozent (10 %) von einem 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 %	2 %
<97,5 %	5 %

* 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 einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten</p> <hr/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat</p>
--	---