

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Datacap 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 Datacap Copper
- IBM Datacap Bronze
- IBM Datacap Silver
- IBM Datacap Gold
- IBM Datacap Platinum
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
- IBM Datacap Storage Add-On
- IBM Datacap Non-Production Environment Copper
- IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
- IBM Datacap Non-Production Environment Silver
- IBM Datacap Non-Production Environment Gold
- IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
- IBM Datacap Dedicated Add-On

2. Gebührenmetriken

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

- 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. **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 Messzeitraums, 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 in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Anteilige Monatsgebühren

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

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.

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.

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 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 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
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 oder eine Wartungsposition für die nächste planmäßige Wartung oder das nächste Release.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Zugriff für externe Benutzer

Der Kunde kann externen Benutzern Zugriff auf IBM SaaS erteilen. 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 Virtual Private Network (VPN)

Der Kunde kann VPN-Software für die sichere Verbindung zu IBM SaaS verwenden. Informationen zu VPN werden dem Kunden auf schriftliche Anfrage hin bereitgestellt.

6.3 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 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.

6.4 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.

6.5 Bevorzugte Standorte

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

6.6 Aktivierungssoftware

Die folgende Aktivierungssoftware gehört zum Lieferumfang von IBM SaaS:

- Datacap Mobile SDK

Anhang A

1. Service-Übersicht

IBM Datacap on Cloud (IBM SaaS) ist eine Private-Cloud-Lösung für die Erfassung und Verarbeitung von Dokumenten mit dem folgenden Leistungsspektrum:

- a. Erstellung und Bereitstellung von Erfassungsanwendungen, die
 - eingehende Dokumente in unterstützten Bildformaten und elektronischen Dokumentformaten (z. B. PDF, TIF, JPG, DOC, RTF usw.) akzeptieren.
 - Dokumente aus mehreren Quellen, einschließlich Scannern, Faxgeräten, E-Mail- und Dateisystemen sowie mobilen Geräten, empfangen.
 - unterstützte Bildverbesserungsfunktionen, wie automatisches Drehen sowie Ausrichten von Dokumenten und Entfernen von Flecken, anwenden.
 - Datenerkennungs- und Extraktionsverfahren, wie optische Zeichenerkennung, intelligente Zeichenerkennung, optische Markierungserkennung, Barcodeerkennung (wie sie von Datacap unterstützt werden) anwenden.
 - Seiten und „Fingerabdrücke“ als Vorlagen für automatisierte Seitenerkennung und Datenextraktion definieren.
 - Datenprüfungen über automatisierte Regeln oder manuell durchführen.
 - Dokumente in Alternativformate konvertieren.
 - Exporte in ein Verzeichnis oder eine unterstützte IBM Cloud durchführen.
 - Zugriff auf IBM SaaS über die Datacap Mobile-App bereitstellen, die im App Store von Apple oder im Google Play Store verfügbar ist.
- b. Eine sichere virtuelle private Infrastruktur
- c. Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort zur Unterstützung der Disaster-Recovery
- d. Bis zu 4 TB abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten
- e. Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7), Verschlüsselung der Daten bei der Übertragung und im Ruhezustand, Virenprüfung, Services für die Erkennung unbefugter Zugriffe und Penetrationstests, Software-Patches und Software-Upgrades (Datenmigrationsservices oder Aktivitäten, die für kundenspezifische Konfigurationen oder Erweiterungen erforderlich sind, werden separat angeboten)
- f. Active Directory-Integration

Eingeschlossene Optionen: (Microsoft Active Directory oder IBM Tivoli Directory Server)

- Authentifizierung beim IBM SaaS LDAP-Server mit Zurückkopieren an Kunden-LDAP vor Ort:
 - Bereitstellung eines (schreibgeschützten) Domänencontrollers in IBM SaaS, der sich in der Kundendomäne befindet
 - Der Kunde steuert den Zugriff aller Endbenutzer auf die Cloudumgebung (Gruppen, IDs, Zugriff)
 - Umfassende Admin-Rechte für den Kunden
- Authentifizierung beim IBM SaaS LDAP-Server, auf dem der Kunde die Benutzer verwaltet (nicht in der Kundendomäne)
- Verweis auf Domänencontroller des Kunden vor Ort zur Authentifizierung:
 - Mögliche Auswirkungen auf die Leistung
 - Authentifizierung für die Dauer der Sitzung

Andere Konfigurationen (z. B. manuelle oder scriptgesteuerte Auszüge des LDAP-Dateiverzeichnisses für IBM SaaS; Verbundoptionen einschließlich SAML, MS Federation Services oder sonstige) werden separat angeboten.

Kundenspezifische Lösungsimplementierungen sowie Konfigurations- und Integrationsservices sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung erhältlich.

2. Erforderliche Berechtigungen

Der Kunde muss eine Subscription für ein nachstehend definiertes Basisserviceangebot erwerben. Jede Instanz des Basisserviceangebots enthält Folgendes:

- Eine Produktionsumgebung
- Ausreichend temporären Speicher für die Dokumentspeicherung während einer Woche

Jede Datacap on Cloud-Konfiguration (Copper, Bronze, Silver, Gold und Platinum) gibt die Kapazität des IBM SaaS-Angebots für die Unterstützung einer „Typical Capture Workload“ (übliche erfasste Workload) an, die zu Planungszwecken herangezogen werden kann.

Eine Typical Capture Workload ist wie folgt definiert:

- Ankommende als PDF oder TIF formatierte Dateien, B&W, gute Qualität
- 5-seitiges Dokument
- „Geringe“ Bildverbesserung (gerade rücken, drehen usw.)
- OCR nur für die erste Seite; Extraktion von 5-10 Feldern
- Speicherung als PDF oder TIF
- Export der Metadaten und Bilder in ein Aufnahmeverzeichnis für maximal 7 Tage
- Basiert auf 24-stündiger Verarbeitungszeit pro Tag

Andere Workloads sind möglich. Einfachere Workloads können zu einem höheren Durchsatz führen. Durch komplexere Verarbeitungen wird der Durchsatz wahrscheinlich geringer.

2.1 IBM Datacap Copper

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- a. Verarbeitung von bis zu 10.000 Dokumenten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- b. Die Copper-Konfiguration stellt 500 GB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

2.2 IBM Datacap Bronze

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- a. Verarbeitung von bis zu 50.000 Dokumenten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- b. Die Bronze-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

2.3 IBM Datacap Silver

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- a. Verarbeitung von bis zu 100.000 Dokumenten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- b. Die Silver-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

2.4 IBM Datacap Gold

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- a. Verarbeitung von bis zu 500.000 Dokumenten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- b. Die Gold-Konfiguration stellt 3 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

2.5 IBM Datacap Platinum

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- a. Verarbeitung von bis zu 1.000.000 Dokumenten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- b. Die Platinum-Konfiguration stellt 5 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

3. Optionale Berechtigungen

3.1 Berechtigungen für IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition bietet eine Reihe kognitiver Erfassungsfunktionen, einschließlich:

- a. Aktionen, Funktionen und vorkonfigurierter Datacap-Regelwerke, die Unternehmen bei der Automatisierung, Identifizierung, Erkennung, Klassifizierung und Datenextraktion von Dokumenten helfen, die komplex und variabel sind sowie unvorhersehbare Formatierungen aufweisen.
- b. Analysen, mit denen Struktur und Inhalt jeder Seite untersucht werden, um den Dokumenttyp zu bestimmen, nicht definierte Elementwertepaare zu finden, Geschäftsstrukturen (z. B. Kontonummern) zu identifizieren und aufzulösen sowie natürliche und juristische Personen, Industriebranchen und andere Entitäten zu identifizieren.

3.1.2 IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap on Cloud Copper erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

3.1.3 IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap on Cloud Bronze erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

3.1.4 IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap on Cloud Silver erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

3.1.5 IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap on Cloud Gold erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

3.1.6 IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap on Cloud Platinum erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

3.2 IBM Datacap Storage Add-On

Bei Überschreitung des in der ausgewählten Konfiguration enthaltenen TB-Speichervolumens muss der Kunde eine weitere Berechtigung erwerben.

3.3 IBM Datacap Non-Production Environments

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Diese Umgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

- a. Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.
- b. Falls gewünscht, kann der Kunde unterschiedliche Instanzgrößen für die Produktion und die Disaster-Recovery wählen.

3.3.1 IBM Datacap Non-Production Environment Copper

IBM Datacap Non-Production Environment Copper hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Copper.

3.3.2 IBM Datacap Non-Production Environment Bronze

IBM Datacap Non-Production Environment Bronze hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Bronze.

3.3.3 IBM Datacap Non-Production Environment Silver

IBM Datacap Non-Production Environment Silver hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Silver.

3.3.4 IBM Datacap Non-Production Environment Gold

IBM Datacap Non-Production Environment Gold hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Gold.

3.3.5 IBM Datacap Non-Production Environment Platinum

IBM Datacap Non-Production Environment Platinum hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Platinum.

3.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Der Kunde kann für eine ausgewählte virtuelle private Umgebung ein Upgrade auf eine private Single-Tenant-Infrastruktur durchführen. Darin eingeschlossen sind bis zu 20 TB an abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten.

4. Datenklassifizierung

Die Datenklassifizierung für diese Lösung bezieht sich standardmäßig auf Daten, die vom Kunden als sensible Daten eingestuft werden. IBM wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden weitere gesetzliche Bestimmungen berücksichtigen, wenn dies vom Kunden für die vorgesehene Workload gefordert wird. Solche Maßnahmen können sich auf die Lösungsarchitektur und die Servicegebühren auswirken. Alle Daten werden durch Verschlüsselung der gesamten Festplatte nach dem Standard FIPS 1402 Stufe 1 geschützt.

5. 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)	<ul style="list-style-type: none">• 4 aufeinanderfolgende Stunden, wenn eine zweite gleichwertige Nicht-Produktionsumgebung erworben wird• Mindestens 24 aufeinanderfolgende Stunden, wenn keine zweite Nicht-Produktionsumgebung erworben wird

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 50 Prozent 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 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* 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: 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 einer Verfügbarkeit von 98,9 % in einem Vertragsmonat
---	---