

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

2. Gebührenmetriken

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

- Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- Gleichzeitig angemeldeter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein gleichzeitig angemeldeter Benutzer ist eine Person, die zu einem beliebigen Zeitpunkt auf IBM SaaS zugreift. Ungeachtet dessen, ob die Person mehrmals zur gleichen Zeit auf IBM SaaS zugreift, zählt sie nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer. Der Kunde muss Berechtigungen für die maximale Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Benutzer erwerben, die zur gleichen Zeit auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, auf IBM SaaS zugreifen.
- 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 (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Einrichtung

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind in einem Auftragsdokument angegeben. Für folgende Leistungen kommt eine einmalige Einrichtungsgebühr mit dem Verrechnungssatz und für den Abrechnungszeitraum zur Anwendung, die im Auftragsdokument angegeben sind:

- Für jede bestellte IBM SaaS-Instanz
- Für jede zusätzlich bestellte Testumgebung
- Für jede zusätzlich bestellte Prozesslaufzeitumgebung

3.2 Anteilige Monatsgebühren

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

3.3 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.

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 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 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 in der Dokumentation für IBM SaaS und im IBM Software 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 2 Stunden	24x7

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

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Hybrid Entitlement-Angebote

Wenn das IBM SaaS-Angebot als „Hybrid Entitlement“ gekennzeichnet ist, erhält der Kunde die Berechtigung, IBM SaaS und die in der Servicebeschreibung dieser Nutzungsbedingungen angegebenen IBM Programme in der Umgebung seiner Wahl zu nutzen sowie technische Unterstützung in Anspruch zu nehmen und Programmupgrades für die angegebenen Programme zu erhalten. Der Kunde kann die angegebenen Programme verwenden sowie technische Unterstützung in Anspruch nehmen und auf Programmupgrades zugreifen, solange er die Subscription für IBM SaaS aufrechterhält.

Die folgenden Bedingungen und Beschränkungen gelten für die Nutzung des IBM SaaS Hybrid Entitlement-Angebots:

- a. Die Programme werden gemäß den Bedingungen der Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete und der Lizenzinformationen, die den Programmen beigelegt sind, für den Kunden lizenziert.
- b. Die Nutzung der über das Hybrid Entitlement-Angebot bereitgestellten Programme sowie die technische Unterstützung und die Programmupgrades unterliegen den anwendbaren Bedingungen des International Passport Advantage Vertrags (Z125-5831-09). Diese sind:
 - (1) Die drei ersten Absätze von *Ziffer 3 – Programme und IBM Software-Subscription und -Support* und
 - (2) der dritte und vierte Absatz von *Ziffer 3.8 – IBM Software-Subscription und -Support („S&S“)*.
- c. Wenn die Subscription des Kunden für IBM SaaS endet, muss er alle über das Hybrid Entitlement-Angebot bereitgestellten Programme von seinen Systemen entfernen und alle Kopien löschen.
- d. Die Gesamtzahl der vom Kunden im Rahmen des Hybrid Entitlement-Angebots erworbenen Berechtigungen für IBM SaaS kann zwischen der Nutzung von IBM SaaS und der Nutzung der über das Hybrid Entitlement-Angebot bereitgestellten Programme aufgeteilt werden. Die Nutzung des Kunden darf zu keinem Zeitpunkt die Gesamtzahl der gemäß Berechtigungsnachweis erworbenen Berechtigungen überschreiten. Bei Überschreitung der im Berechtigungsnachweis angegebenen Berechtigungen kommen die im Auftragsdokument angegebenen Gebühren für die Nutzungsüberschreitung zur Anwendung.

6.2 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS 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.

6.3 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 IBM SaaS-Dokumentation und auf den einschlägigen IBM Support-Websites für IBM SaaS 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).

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 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.

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. Übersicht über das IBM BPM Hybrid Entitlement und seine Funktionen

Das Hybrid Entitlement-Angebot bietet eine Plattform für Geschäftsprozessmanagement mit einer Übersicht über die Geschäftsprozesse und Managementfunktionen. Zum Leistungsumfang des Programms gehören Funktionen für Prozessdesign, -ausführung, -überwachung und -optimierung. Die Kunden können entweder in einer von IBM verwalteten Cloudumgebung auf die Funktionalität zugreifen oder IBM Business Process Manager (IBM BPM) in die vom Kunden gewählte Umgebung herunterladen und dort installieren.

Der Kunde muss entweder Berechtigungen für berechtigte Benutzer oder für gleichzeitig angemeldete Benutzer erwerben, um Zugriff auf die folgenden Funktionen zu erhalten:

1.1 Betriebsumgebungen

Eine einzelne IBM SaaS-Instanz umfasst eine dedizierte Entwicklungs-, Test- und Prozesslaufzeitumgebung mit den folgenden Merkmalen:

- Entwicklungsumgebung – eine virtuelle Process Center Advanced-Umgebung mit mindestens einem Cluster-Member. Die Kapazität der Entwicklungsumgebung basiert auf der Standardanzahl an Designer-Tool-Autoren zuzüglich eventuell zusätzlich erworbener Autoren für die IBM SaaS-Instanz.
- Testumgebung – eine virtuelle Process Server Advanced-Umgebung mit einem einzigen Cluster-Member. Die Kapazität der Testumgebung basiert auf der Anzahl der berechtigten Benutzer oder der gleichzeitig angemeldeten Benutzer, die für die IBM SaaS-Instanz erworben werden.
- Prozesslaufzeitumgebung – eine hoch verfügbare virtuelle Process Server Advanced-Umgebung mit mindestens zwei Cluster-Membere und einem hoch verfügbaren Datenbankcluster. Damit wird eine produktionsfertige Umgebung bereitgestellt. Die Kapazität der Prozesslaufzeitumgebung basiert auf der Anzahl der berechtigten Benutzer oder der gleichzeitig angemeldeten Benutzer, die für die IBM SaaS-Instanz erworben werden.

Umgebungen an dem vom Kunden gewählten Standort:

- Entwicklungsumgebung – berechtigt zur Installation einer Process Center Advanced-Umgebung, in der nur die Standardanzahl an Designer-Tool-Autoren zuzüglich eventuell zusätzlich erworbener Autoren unterstützt wird.
- Testumgebung – berechtigt zur Installation einer Process Server Advanced Nicht-Produktionsumgebung, in der nur die Anzahl der erworbenen berechtigten Benutzer oder gleichzeitig angemeldeten Benutzer unterstützt wird.
- Prozesslaufzeitumgebung – berechtigt zur Installation einer hoch verfügbaren Process Server Advanced-Umgebung, um die Anzahl der erworbenen berechtigten Benutzer oder gleichzeitig angemeldeten Benutzer zu unterstützen.

1.2 Aktivierungssoftware

Die IBM SaaS-Angebote enthalten die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Zugriff auf Designer-Tools

Der Kunde darf zur Entwicklung von Prozessanwendungen auf die Aktivierungssoftware IBM Process Designer und/oder IBM Integration Designer zugreifen und diese herunterladen. Die Aktivierungssoftware wird auf einem Desktopsystem des Kunden ausgeführt und stellt über Fernzugriff eine Verbindung zu IBM SaaS her.

1.4 Benutzerbeschränkung bei Designer-Tools

Im Rahmen von IBM SaaS dürfen bis zu fünf (5) IBM SaaS-Benutzer auf die Aktivierungssoftware IBM Process Designer und/oder IBM Integration Designer zugreifen und diese verwenden.

1.5 Cloubasierte Features

1.5.1 Virtual Private Network (VPN)

Das IBM SaaS-Angebot enthält eine einzelne optionale softwarebasierte VPN-Verbindung für die sichere und verschlüsselte Kommunikation zwischen IBM SaaS und externen Systemen, einschließlich der Systeme im Kundennetz. Informationen über VPN werden auf schriftliche Anfrage hin bereitgestellt. Diese Anfrage muss an SupportBPMonCloud@us.ibm.com gesendet werden.

1.5.2 Kontoadministrator

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

1.5.3 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.

1.5.4 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.

1.5.5 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.

1.5.6 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 in derselben globalen Region gespeichert.

1.5.7 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.

1.6 Optionale IBM SaaS-Features

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

Dieses IBM SaaS-Feature bietet die Möglichkeit, für zusätzliche IBM SaaS-Benutzer Zugriffsrechte für die Entwicklungsumgebung(en), die Aktivierungssoftware IBM Process Designer und/oder die Aktivierungssoftware IBM Integration Designer zu erwerben. Die zusätzlichen Autoren dürfen nur auf die Entwicklungsumgebung(en) in der Cloud oder auf die an dem vom Kunden gewählten Standort eingerichtete(n) Entwicklungsumgebung(en) zugreifen.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

Die Berechtigung für die Testumgebung bietet dem Kunden eine weitere Testumgebung zusätzlich zu der in IBM SaaS enthaltenen Testumgebung. Die Benutzer der Testumgebung dürfen nur auf die zusätzliche Testumgebung in der Cloud oder auf die als Nicht-Produktionsumgebung installierte Testumgebung an dem vom Kunden gewählten Standort zugreifen.

1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

Die Berechtigung für die Prozesslaufzeitumgebung bietet dem Kunden eine weitere Laufzeitumgebung zusätzlich zu der in IBM SaaS enthaltenen Prozesslaufzeitumgebung. Die Benutzer der Prozesslaufzeitumgebung dürfen nur auf die zusätzliche Laufzeitumgebung in der Cloud oder auf die Laufzeitumgebung an dem vom Kunden gewählten Standort zugreifen.

Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den cloudbasierten Teil des IBM SaaS-Angebots 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.

Bei IBM SaaS-Produktpaketen (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket (Bundle) zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des IBM SaaS-Produktpakets pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelnes IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Produktpaket geltend machen.

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 %
< 99,0 %	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 einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem 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/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 99,86 % in einem Vertragsmonat</p>
---	--