

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Emptoris Strategic Supply Management 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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

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. Ein berechtigter Benutzer ist eine bestimmte Person, der Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird. Der Kunde muss für jeden berechtigten Benutzer eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des Messzeitraums, der im Auftragsdokument angegeben ist, auf das IBM SaaS-Angebot zugreift. Eine Berechtigung für einen berechtigten Benutzer ist diesem eindeutig zugeordnet und darf weder gemeinsam genutzt noch neu zugeordnet werden, außer zur permanenten Übertragung der Berechtigung für einen berechtigten Benutzer auf eine andere Person.
- Verbindung** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Verbindung ist die Anbindung an oder die Zuordnung einer Datenbank, einer Anwendung, eines Servers oder einer anderen Art von Einheit zu IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Verbindungen abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zu IBM SaaS hergestellt wurden oder hergestellt werden.
- 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 Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

3.1 Anteilige Monatsgebühren

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

4. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

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

Nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für IBM SaaS per Telefon, per E-Mail, in Onlineforen 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 Bestandteil von IBM SaaS 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.

Support-Tickets für IBM SaaS werden anhand der folgenden Fehlerklassen überwacht:

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse
1	Probleme mit kritischer Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: <ul style="list-style-type: none">• Das Produkt kann auf einer Produktionsinstanz nicht verwendet werden oder die Arbeit auf einer Produktionsinstanz wird durch das Produkt auf unzumutbare Weise beeinträchtigt• Die Produktsicherheit wurde verletzt• Daten werden beschädigt• Lieferanten und Einkäufer können keine Angebote (über die Benutzerschnittstelle (UI) oder per Import) abgeben• Es können weder Verträge erstellt, genehmigt oder ausgeführt noch Vertragstexte geöffnet werden
2	Probleme mit erheblicher Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: <ul style="list-style-type: none">• Kritische Produktkomponenten funktionieren nicht ordnungsgemäß• Das Verhalten hat beträchtliche nachteilige Auswirkungen auf die Produktivität• Benutzer erhalten keine Einladungen zu Events• Vertragsgenehmigungsworkflows und -regeln funktionieren nicht ordnungsgemäß
3	Probleme mit geringer Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: <ul style="list-style-type: none">• Produktkomponenten funktionieren nicht ordnungsgemäß, obwohl eine Alternativlösung verfügbar ist• Ein unwesentliches Feature ist nicht verfügbar und es gibt keine Alternativlösung• Den Positionen eines Events kann kein Dokument zugeordnet werden• Benachrichtigungsvorlage wird nicht korrekt formatiert• Unkritische Software-Features liefern unerwartete Ergebnisse
4	Probleme mit minimaler Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: <ul style="list-style-type: none">• Anforderung von Produktinformationen• Erläuterung zur Produktdokumentation• Vorgehensweise zum Exportieren eines Events• Vorgehensweise zur Planung eines Reporting-Jobs

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Site und Services Dritter

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

6.2 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens

IBM hält die vom United States Department of Commerce verabschiedeten und die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union regelnden Safe-Harbor-Grundsätze ein, welche für das Erheben, Verwenden und Speichern von Informationen gelten, die in der Europäischen Union erhoben wurden. Weitere Informationen über das Safe-Harbor-Abkommen oder das IBM Zertifizierungsdokument sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

6.3 Daten

6.3.1 Erfassung

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 im 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 die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer erhobenen personenbezogenen Daten beziehen.

6.3.2 Verarbeitung

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz abgewickelt werden, gelten die folgenden Bedingungen:

Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten (gemäß der Definition dieses Begriffs in der EU-Richtlinie 95/46/EG) grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Australien, Weißrussland, Kanada, Frankreich, Deutschland, Indien, Irland, in den Niederlanden, Großbritannien und in den Vereinigten Staaten von Amerika. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung von IBM SaaS für notwendig erachtet wird.

Wenn die Safe-Harbor-Grundsätze, die die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union sowie zwischen den USA und der Schweiz regeln, für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz nicht zum Tragen kommen, können die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen in ihren jeweiligen Rollen stattdessen separate Vereinbarungen basierend auf den unveränderten EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die aus diesen Vereinbarungen entstehen, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen der vorliegenden Vereinbarung entstanden.

6.4 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.

6.5 IBM SaaS-Inhalte

Für Produktionsinstanzen werden täglich und für Nicht-Produktionsinstanzen werden wöchentlich Sicherungen durchgeführt. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden von IBM bei Produktionsinstanzen für einen Zeitraum von maximal 90 Tagen und bei Nicht-Produktionsinstanzen für bis zu 7 Tage aufbewahrt. Die Sicherungen dienen ausschließlich für Disaster-Recovery-Maßnahmen und weitere Bemühungen zur Wiederherstellung von IBM SaaS und sind nicht für die Wiederherstellung von Daten vorgesehen, die vom Kunden in IBM SaaS gelöscht wurden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die IBM SaaS-Sicherheit so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM die gelöschten Daten nicht wiederherstellen kann und nicht dazu verpflichtet ist.

Vor Beendigung oder Kündigung von IBM SaaS können die Daten vom Kunden über die von IBM SaaS bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Leistungsbeschreibung zur Verfügung gestellt. Wenn IBM innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung oder Kündigung von IBM SaaS eine entsprechende Anforderung des Kunden erhält, wird IBM die Kundeninhalte löschen oder dem Kunden eine elektronische Kopie seiner Inhalte im nativen Anwendungsformat zukommen lassen. Ein Nachweis über die Löschung der Inhalte oder eine Kopie der Inhalte kann über die technische Unterstützung angefordert werden.

6.6 Ausfallzeit

Das Zeitfenster für geplante Wartungsmaßnahmen am IBM SaaS ist im IBM Software as a Service Support Handbook angegeben. Es können weitere Ausfallzeiten vorab anberaumt werden, die dem Kunden von der technischen Unterstützung mitgeteilt werden. Während dieser Zeit steht IBM SaaS abhängig von der Art der geplanten Wartungsmaßnahmen ggf. nicht zur Verfügung. Durch das Wartungsfenster bedingte Ausfallzeiten werden bei der Berechnung der SLA-Gutschriften nicht berücksichtigt. IBM behält sich das Recht vor, in Notfällen außerplanmäßige Ausfallzeiten anzuberaumen.

6.7 Zusätzliche Services

6.7.1 Anwendungsupgrades

IBM wird Software-Upgrades für die Produktions- oder die Nicht-Produktionsinstanzen zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit installieren und konfigurieren.

IBM wird die Einstellung des Supports für eine IBM Programmversion, die als Teil von IBM SaaS bereitgestellt wird, 12 Monate vorher ankündigen. Vor dem Ablaufdatum des Supports wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden jede seiner IBM SaaS-Instanzen auf eine unterstützte Version der IBM Programme migrieren. Die Migrationskosten trägt der Kunde. Wird die Migration auf eine unterstützte Version des IBM Programms nicht innerhalb der in der Mitteilung genannten Frist abgeschlossen, kann IBM diese Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden kündigen, es sei denn, die Verzögerungen werden ausschließlich von IBM oder ihren Unterauftragnehmern verursacht.

6.7.2 Datenbankaktualisierungen

IBM wird für jedes erworbene Nicht-Produktionssystem die Inhalte der Produktionsdatenbank des Kunden einmal pro Quartal auf die Nicht-Produktionsinstanz des Kunden replizieren. Die Aktualisierungsservices werden zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit durchgeführt.

6.8 Vom Kunden bereitgestellte Zertifikate

IBM SaaS wird für einen von IBM bereitgestellten Uniform Resource Locator (URL) für das Internet konfiguriert, außer wenn auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden eine kundeneigene URL verwendet werden soll. Bei Verwendung einer kundeneigenen Internet-URL für IBM SaaS trägt der Kunde die gesamte Verantwortung und Wartung sowie sämtliche Kosten für die Verlängerung der URL und der erforderlichen Zertifikate. Der Kunde muss IBM die erforderlichen Zertifikate und Setup-Informationen zur Verfügung stellen, bevor IBM SaaS vollständig eingerichtet werden kann.

6.9 Disaster-Recovery

Unter der Voraussetzung, dass der Kunde mit einer aktuellen unterstützten Version von IBM SaaS arbeitet, werden bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, die durch eine Naturkatastrophe (z. B. Brände, Erdbeben, Überflutungen) ausgelöst wird und außerhalb der Kontrolle von IBM liegt,

Disaster-Recovery-Maßnahmen durchgeführt, indem die Produktionsdaten des Kunden auf einer der Nicht-Produktionsinstanzen oder über die Verbindungen des Kunden wiederhergestellt werden. Diese Möglichkeit besteht nur, wenn der Kunde mindestens eine Nicht-Produktionsinstanz für jedes zugehörige IBM Programm erworben hat. Disaster-Recovery ist nur für Produktionsinstanzen und Verbindungen verfügbar. IBM wird die Disaster-Recovery-Maßnahmen zur Wiederherstellung von IBM SaaS für Produktionsinstanzen und Verbindungen mit einer Zielsetzung für die Wiederherstellungsdauer (Recovery Time Objective, RTO) von 72 Stunden und einer Zielsetzung für den Wiederherstellungspunkt (Recovery Point Objective, RPO) von 24 Stunden mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand durchführen.

Anhang A

1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise

Benutzer von IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud haben Zugriff auf die IBM SaaS-Angebote, für die der Kunde laut Berechtigungsnachweis Berechtigungen erworben hat, und können diese Angebote abhängig von den erworbenen Benutzertypen und entsprechend der Beschreibung in den anwendbaren Nutzungsbedingungen verwenden.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

Die Nutzung von IBM SaaS in Verbindung mit den oben aufgeführten Angeboten muss unter Einhaltung der im Auftragsdokument festgelegten Bedingungen und in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Angebots erfolgen.

2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator bietet die folgende Funktionalität:

- Ein dynamisches Zuordnungssystem leitet Benutzeranforderungen für sichere Anwendungsinhalte an den optimalen Server.
- Routenoptimierungstechnologie ermittelt den optimalen Pfad zurück zur Ursprungsinfrastruktur für das Abrufen dynamischer Anwendungsinhalte.
- Ein Transportprotokoll optimiert die Kommunikation zwischen Server und Ausgangspunkt auf transparente Art und Weise.
- Der Server ruft die angeforderten Anwendungsinhalte ab und überträgt sie über sichere optimierte Verbindungen zurück an den Benutzer.

3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud stellt eine verschlüsselte Site-to-Site-Verbindung zwischen dem Endpunkt im Netz des Kunden und dem Hosting-Endpunkt des Emptoris-SaaS zur Verfügung. Der gesamte Datenverkehr zwischen diesen beiden Endpunkten wird sicher verschlüsselt. Die Daten werden mit branchenüblichen Verschlüsselungsschlüsseln und -methoden auf der Sendeseite verschlüsselt und auf der Empfangsseite entschlüsselt. Falls eine Virtual Private Network Connection für eine Nicht-Produktionsinstanz benötigt wird, muss eine zusätzliche Subscription erworben werden.

4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On bietet die erforderliche Infrastruktur für die Installation von IBM Cognos zur Verwendung mit IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud und IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Dieses Angebot wird nicht benötigt, wenn IBM Emptoris Contract Management oder Services Procurement erworben wurde.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

Mit IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database werden die in einer dedizierten Datenbankinstanz gespeicherten Kundendaten unter Verwendung eines Verschlüsselungsschlüssels für die folgenden IBM SaaS-Angebote verschlüsselt, sofern diese im Auftragsdokument angegeben sind:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

Verschlüsselungsschlüssel sind in einem Schlüsselsafe gespeichert. Für jede Datenbankinstanz sind dedizierte eindeutige Schlüssel erforderlich. Es werden keine Schlüssel gemeinsam verwendet, selbst dann nicht, wenn sich die Datenbankinstanzen auf gemeinsam genutzter Hardware befinden. IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud und IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud speichern keine Anhänge in der Datenbank, sodass die in den Anhängen enthaltenen Daten nicht verschlüsselt werden.

Der Kunde muss für jede Produktions- und jede Nicht-Produktionsinstanz, deren Kundendaten verschlüsselt werden sollen, eine Instanz von IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB erwerben.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS und kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist.

Für den Kunden kommt die Version des SLA zur Anwendung, die bei Beginn oder bei Verlängerung seiner Subscription-Laufzeit aktuell ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

1. Begriffsbestimmungen

- a. **Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für das IBM SaaS-Angebot verrechnet.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein SLA während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der IBM SaaS-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. **Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem IBM SaaS-Produktionssystem gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte von IBM SaaS zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem IBM SaaS aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden für den Zugriff auf IBM SaaS
 - Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines SLA geführt haben.

2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch geltend zu machen, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung angemessen unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.
- c. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Level anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.
- d. Bei einem Bundled Service (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelne IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Bundle

geltend machen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere IBM SaaS-Angebote in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.

- e. Hat der Kunde das IBM SaaS-Angebot bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, bei dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung der IBM SaaS-Leistungen und die Verpflichtungen unter dem SLA übernimmt, dann basiert die Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt für das IBM SaaS-Angebot gültigen RSVP (Relationship Suggested Value Price), der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).
- f. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für IBM SaaS bezahlt hat.

3. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	---

4. Ausschlüsse

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht:

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen eines Kunden, die IBM SaaS nutzen, geltend gemacht werden.