

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

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/>.

Die Nutzungsbedingungen ergänzen den IBM International Passport Advantage Vertrag, den IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder den IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung. Bei Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Bedingungen und diesen SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang.

Der Kunde darf IBM SaaS nur verwenden, wenn er zuvor den Nutzungsbedingungen zustimmt. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen. Wenn der Kunde nach der Anzeige dieser SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen die Schaltfläche „Stimme zu“ anklickt, erteilt er damit auch seine Zustimmung zu den Allgemeinen Bedingungen.

Wenn Sie die Nutzungsbedingungen im Namen des Kunden akzeptieren, gewährleisten und bestätigen Sie damit, dass Sie berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten. Wenn Sie den Nutzungsbedingungen nicht zustimmen oder nicht berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten, dann dürfen Sie die im Rahmen von IBM SaaS angebotene Funktionalität weder in irgendeiner Weise nutzen noch daran teilnehmen.

Teil 1 – IBM Bedingungen

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. Gebührenmetriken

Das IBM SaaS-Angebot wird unter den folgenden Gebührenmetriken verkauft:

- a. „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 im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- b. „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 für jeden gleichzeitig angemeldeten Benutzer, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder im Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, auf IBM SaaS zugreift, eine Berechtigung erwerben.
- c. „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss für alle IBM SaaS-Instanzen, die während des im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen

Abrechnungszeitraums zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden, ausreichende Berechtigungen erwerben.

3. Gebühren und Abrechnung

3.1 Abrechnungsoptionen

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben. Für die IBM SaaS-Subscription-Gebühr stehen folgende Abrechnungsoptionen zur Auswahl:

- a. Vorauszahlung der gesamten Gebühr
- b. Monatlich (nachträglich zahlbar)
- c. Vierteljährlich (Vorauszahlung)
- d. Jährlich (Vorauszahlung)

Die ausgewählte Abrechnungsoption gilt für die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Laufzeit. Der pro Rechnungsstellungszyklus zu bezahlende Betrag richtet sich nach der jährlichen Subscription-Gebühr und der Anzahl der Rechnungsstellungszyklen in einem Jahr.

3.2 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist.

3.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

4. Erstellung von Benutzerkonten und Zugriff darauf

Wenn sich IBM SaaS-Benutzer für ein Benutzerkonto registrieren, kann IBM ihnen eine entsprechende Kennung mit Kennwort zur Verfügung stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass jeder IBM SaaS-Benutzer die Informationen zu seinem Benutzerkonto verwaltet und auf dem aktuellen Stand hält. Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass personenbezogene Daten, die im Rahmen der Registrierung für ein Benutzerkonto oder der IBM SaaS-Nutzung bereitgestellt wurden, korrigiert oder aus den Benutzerinformationen entfernt werden. Diese Informationen werden daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf IBM SaaS nicht mehr möglich ist.

Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass jeder IBM SaaS-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und kontrolliert, welche Personen auf ein IBM SaaS-Benutzerkonto zugreifen oder ein IBM SaaS-Angebot im Auftrag des Kunden verwenden dürfen.

5. Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

5.1 Automatische Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert, so kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit durch schriftliche Ermächtigung (z. B. Bestellschein, Bestellschreiben, Auftrag) vor dem Ablaufdatum gemäß den Bedingungen des Vertrags verlängern.

Wenn IBM vor dem Ablaufdatum keine solche Ermächtigung erhält, wird die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein Jahr oder um die ursprüngliche Laufzeit verlängert, es sei denn, IBM erhält vor dem Ablaufdatum direkt vom Kunden oder über den Reseller des Kunden eine schriftliche Benachrichtigung des Kunden, dass er keine Verlängerung wünscht. Andernfalls verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung der anfallenden Verlängerungsgebühren.

5.2 Fortlaufende Abrechnung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert und damit auch die Gebührenberechnung nach Ablauf der Subscription-Laufzeit fortgesetzt wird, hat der Kunde weiterhin Zugriff auf IBM SaaS, und die IBM SaaS-Nutzung wird ihm fortlaufend in Rechnung gestellt. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM unter Wahrung einer Frist von neunzig (90) Tagen die

Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs auf IBM SaaS werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Einstellung wirksam wurde, in Rechnung gestellt.

5.3 Verlängerung durch den Kunden erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription nicht automatisch verlängert, dann endet das IBM SaaS-Angebot mit Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit. Damit die Nutzung von IBM SaaS auch nach Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit weiterhin möglich ist, muss der Kunde eine neue Subscription für IBM SaaS erwerben. In diesem Fall muss sich der Kunde an einen IBM Vertriebsbeauftragten oder seinen Reseller wenden, um eine neue IBM SaaS-Subscription zu erwerben.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot erbracht.

Unterstützungszeiten per E-Mail und Betriebszeiten des SaaS-Support-Portals:

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr US Eastern Standard Time (gesetzliche Feiertage ausgenommen)

Support-Hotline: 1-855-221-1166 in den USA

E-Mail: support@ibmserviceengage.com

Unterstützung bei Systemausfall und außerhalb der regulären Geschäftszeiten:

Diese Unterstützung ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 an Geschäftstagen, Wochenenden und Feiertagen verfügbar.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Service ist inaktiv: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dieser Zustand betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Dieser Zustand muss sofort behoben werden.	Innerhalb 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 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden kann und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb.	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder Frage nicht technischer Art	Innerhalb 1 Geschäftstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Zusätzliche Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

7.1 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

Ein als „Non-Production“ gekennzeichnetes IBM SaaS-Angebot darf vom Kunden nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich Testen, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für IBM SaaS über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile von IBM SaaS für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.

Um Berechtigungen für Non-Production-Instanzen von IBM SaaS erwerben zu können, muss der Kunde für IBM SmartCloud Control Desk Software (SaaS) berechtigt sein.

Instanzen von IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production sind nicht für Hochverfügbarkeit oder die gleiche Sicherungshäufigkeit wie die Produktionsinstanz ausgelegt. Aus Performance-Gründen können nicht mehr als 30 Benutzer gleichzeitig die Nicht-Produktionsinstanz auf irgendeine Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) verwenden.

Durch den Erwerb einer Berechtigung für ein IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On wird die Größe einer IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production-Instanz um jeweils 30 weitere Benutzer erhöht, die gleichzeitigen Zugriff auf die Instanz erhalten. Die Kapazität, die einer Instanz von IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production durch den Erwerb eines IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-Ons hinzugefügt wird, kann nicht zu einem späteren Zeitpunkt einer anderen Instanz von IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production zugeordnet werden.

7.1 Step-up-Beschränkung

Als Voraussetzung für das Angebot SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers (nachfolgend „Step-up SaaS“ genannt) muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben. Das zugehörige IBM Programm für dieses Step-up SaaS-Angebot ist IBM SmartCloud Control Desk. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up SaaS-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Wenn der Kunde das Step-up SaaS-Angebot erwirbt, darf er die Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen nutzt, nicht mehr innerhalb seiner vor Ort installierten Umgebung einsetzen. Angenommen, der Kunde verfügt über 23 Berechtigungen für berechtigte Benutzer für das zugehörige IBM Programm und erwirbt 10 Berechtigungen für berechtigte Benutzer für das Step-up SaaS-Angebot, dann dürfen die 10 für Step-up SaaS berechtigten Benutzer nur auf die IBM SaaS-Umgebung zugreifen und die vor Ort installierte Software nicht mehr nutzen. Es verbleiben in diesem Fall 13 Berechtigungen für berechtigte Benutzer für die Nutzung mit der Umgebung vor Ort.

Im Step-up SaaS-Angebot ist Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm nicht eingeschlossen. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen und (2) Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für das Step-up SaaS-Angebot muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up SaaS-Angebots.

7.2 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalt an die Website eines Dritten oder an einen anderen Service, der mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS zugänglich ist, erteilen der Kunde und der IBM SaaS-Benutzer IBM die Zustimmung zu dieser Übertragung des Inhalts, 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 die Services Dritter.

IBM Nutzungsbedingungen

Teil 2 – Länderspezifische Bedingungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Regelungen ersetzen oder ergänzen die betreffenden Bedingungen in Teil 1 für die jeweiligen Länder. Alle Bedingungen in Teil 1, die von diesen Änderungen oder Ergänzungen nicht betroffen sind, bleiben unverändert und behalten ihre Gültigkeit. Teil 2 besteht aus Änderungen oder Ergänzungen zu diesen Nutzungsbedingungen und ist wie folgt aufgebaut:

- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder in Nord-, Mittel- und Südamerika
- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder des asiatisch-pazifischen Raums
- Änderungen oder Ergänzungen für die EMEA-Länder (Europa, Naher/Mittlerer Osten und Afrika)

ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER IN NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANISCHE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA UND PANAMA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINIEN, BRASILIEN, CHILE, KOLUMBIEN, ECUADOR, MEXIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASILIEN

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

**ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER DES ASIATISCH-PAZIFISCHEN RAUMS
BANGLADESCH, BHUTAN UND NEPAL**

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE EMEA-LÄNDER (EUROPA, NAHER/MITTLERER OSTEN
UND AFRIKA)**

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, KATAR, SAUDI ARABIEN UND VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Anhang A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) ist eine Service-Management-Lösung, die folgende Prozesse umfasst oder unterstützt:

- a. Knowledge-Management
- b. Service-Asset- und Konfigurationsmanagement
- c. Servicekatalogmanagement
- d. Change-Management
- e. Freigabe- und Implementierungsmanagement
- f. Incident-Management
- g. Finanzmanagement
- h. Service-Level-Management
- i. Fehlermanagement
- j. Request Fulfillment

Ferner gehören zum Leistungsumfang von IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Berichte, die Basisinhalte abdecken, Vorlagen, Benutzerrollen und Sicherheitsgruppen, die Möglichkeit zur Integration bestimmter Systeme sowie Tools zur Unterstützung der Anwendungskonfiguration und zur Definition angepasster Berichte.