

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM BigInsights 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 BigInsights on Cloud Small Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node

### 2. Gebührenmetriken

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

- 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 Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder 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 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.

### 4. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

#### 4.1 Automatische Verlängerung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit kündigen, indem er den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem

Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Subscription-Laufzeit verlängert.

## 4.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird die Laufzeit gemäß dem Berechtigungsnachweis des Kunden fortlaufend verlängert, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf IBM SaaS hat und die IBM SaaS-Nutzung fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Beendigung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

## 4.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird IBM SaaS zum Ende der Subscription-Laufzeit abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf IBM SaaS entfernt. Um IBM SaaS über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

## 5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot erbracht. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

Unterstützungsanfragen müssen über das Bluemix-Support-Portal gestellt werden. Um Unterstützung beim Zugriff auf das Bluemix-Portal oder zur Abrechnung zu erhalten, senden Sie bitte eine E-Mail an die folgenden E-Mail-IDs:

[id@bluemix.net](mailto:id@bluemix.net)

[billing@bluemix.net](mailto:billing@bluemix.net)

### Betriebszeiten

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

### Unterstützung außerhalb der regulären Geschäftszeiten

Unterstützung an Arbeitstagen, Wochenenden und Feiertagen außerhalb der regulären Geschäftszeiten (siehe oben) ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 verfügbar. Bei Problemen der Fehlerklasse 1 wird davon ausgegangen, dass der Kunde zur Unterstützung bei der Problemdiagnose rund um die Uhr (24x7) erreichbar ist, andernfalls werden die Probleme auf Fehlerklasse 2 heruntergestuft.

### Beispiele für Fehlerklassen

Im Folgenden werden einige allgemeine Beispiele für Probleme und die empfohlenen Fehlerklassen aufgelistet. Diese Beispiele dienen als allgemeine Richtlinien und werden nur zu Informationszwecken bereitgestellt.

Fehlerklasse	Beispiele
Fehlerklasse 1	<ul style="list-style-type: none"><li>Die Endkunden haben keinen Zugriff auf die Anwendung des Kunden</li><li>Datenverlust</li></ul>
Fehlerklasse 2	<ul style="list-style-type: none"><li>Anwendungsfehler mit Auswirkungen auf zahlreiche Benutzer</li><li>Einzelne Benutzer können sich nicht anmelden</li></ul>
Fehlerklasse 3	<ul style="list-style-type: none"><li>Allgemeine Probleme</li><li>Anwendungsfehler oder Probleme mit Auswirkungen auf einzelne Benutzer</li></ul>
Fehlerklasse 4	<ul style="list-style-type: none"><li>Kleinere Anwendungsprobleme</li><li>Fragen zur Vorgehensweise</li><li>Erweiterungen</li></ul>

## 6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

### 6.1 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, basieren die Steuern auf dem Standort, den der Kunde als bevorzugten Standort für IBM SaaS angibt. 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.

### 6.2 Twitter-Daten

#### 6.2.1 Begriffsbestimmungen

**Analysebericht** bezeichnet die Ausgabe oder Ergebnisse, die von den Kundenanwendungen in IBM SaaS durch die Analyse und Ableitung von Informationen aus dem Twitter-Inhalt erstellt werden. Diese Ergebnisse dürfen keinen Twitter-Inhalt enthalten, sie dürfen aber duplikativen Inhalt, der dem Twitter-Inhalt stark ähnelt, enthalten, wie beispielsweise Suchbegriffe und Referenzen auf das Thema der Tweets.

**Decahose** ist eine Zufallsstichprobe von zehn Prozent (10 %) sämtlicher über Twitter Firehose laufender Tweets in Echtzeit, die von Twitter über eine Streaming-Verbindung bereitgestellt wird.

**Firehose** ist ein Datenstrom mit Twitter-Inhalt, der ungefähr einhundert Prozent (100 %) der öffentlich zugänglichen Tweets von Twitter in Echtzeit umfasst.

**Tweet-ID** ist die eindeutige Identifikationsnummer, die von Twitter für jeden Tweet generiert wird.

**Tweets** sind öffentliche kurze Aktualisierungen von Endbenutzern in Echtzeit, die über die Twitter-Services gepostet werden.

**Twitter-Inhalt** umfasst Tweets und Tweet-IDs, öffentliche Profilinformationen über Twitter-Endbenutzer und davon abgeleitete Werke.

#### 6.2.2 Zugriff auf Twitter-Inhalt und dessen Nutzung

IBM SaaS ermöglicht dem Kunden, Twitter-Inhalt für die ausschließliche Nutzung innerhalb von IBM SaaS auszuwählen und darauf zuzugreifen. Der Twitter-Inhalt befindet sich weder im Eigentum noch unter der Kontrolle von IBM. Im Twitter-Inhalt können Materialien enthalten sein, die illegal, fehlerhaft, irreführend, unanständig oder auf andere Weise anstößig sind. IBM oder ihre Lieferanten sind nicht zur Überprüfung, Filterung, Verifizierung, Bearbeitung oder Löschung von Twitter-Inhalt verpflichtet, können jedoch nach eigenem Ermessen solche Maßnahmen durchführen. Der Kunde stimmt zu, auf Anforderung von IBM alle in IBM SaaS gespeicherten Tweets unverzüglich zu löschen oder zu ändern.

#### 6.2.3 Umfang der Twitter-Daten

Falls der Kunde Berechtigungen für eine IBM SaaS-Konfiguration mit mindestens 15 zugehörigen Knoten erworben hat, erhält er Zugriff auf Decahose.

#### 6.2.4 Für den Twitter-Inhalt geltende Beschränkungen

Es ist dem Kunden nicht gestattet:

- a. den Twitter-Inhalt auf eine Weise zu nutzen, die gegen geltendes Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze, verstößt.
- b. den Twitter-Inhalt aus IBM SaaS herunterzuladen oder zu entfernen. Analyseberichte dürfen jedoch aus IBM SaaS heruntergeladen und entfernt werden.
- c. in IBM SaaS enthaltenen Twitter-Inhalt Dritten verfügbar zu machen.
- d. den Twitter-Inhalt für andere Zwecke außer für die eingeschränkten Zwecke zu nutzen, die in IBM SaaS erlaubt sind.
- e. im Twitter-Inhalt enthaltene Standortdaten oder geografische Informationen getrennt vom Tweet, dem sie zugeordnet sind, zu aggregieren, zwischenspeichern oder zu speichern oder die im Twitter-Inhalt enthaltenen Standortdaten und geografischen Daten für andere Zwecke außer zur Ermittlung des im Tweet getagten Standorts zu verwenden.
- f. den Twitter-Inhalt mit anderen Daten in Verbindung zu bringen, es sei denn, der Twitter-Inhalt kann immer eindeutig Twitter zugeordnet werden.
- g. den im Rahmen von IBM SaaS bereitgestellten Twitter-Inhalt zur Analyse kleiner Personengruppen oder einzelner Personen für rechtswidrige und diskriminierende Zwecke zu verwenden.

### 6.2.5 Kündigung durch IBM

Der Zugriff auf den Twitter-Inhalt und dessen Nutzung erlischt mit der Kündigung von IBM SaaS. Ungeachtet dessen kann IBM, zusätzlich zu den Rechten auf Aussetzung oder Kündigung im Vertrag, den Zugriff auf den Twitter-Inhalt jederzeit ohne Vorankündigung und ohne Verpflichtung zur Gewährung von Rückvergütungen, Gutschriften oder sonstigen Entschädigungen einstellen.

### 6.2.6 Gewährleistung und Haftungsausschluss für Twitter-Inhalt

Ungeachtet der Gewährleistungsregelungen im Vertrag wird der Twitter-Inhalt ausschließlich im gegenwärtigen Zustand und wie verfügbar („as is“ und „as available“) mit allen Fehlern bereitgestellt, und die Nutzung des Twitter-Inhalts erfolgt auf alleiniges Risiko des Kunden. IBM gibt keine weiteren ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen und schließt solche Gewährleistungen hiermit aus, insbesondere stillschweigende Gewährleistungen hinsichtlich der Handelsüblichkeit, Qualität, Leistung, Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck, Freiheit von Rechten Dritter oder Rechtsmängeln sowie etwaige Gewährleistungen, die sich aus Handelsgebrauch, Gewohnheitsrecht oder Verkehrssitte in Verbindung mit dem Twitter-Inhalt ergeben. IBM gewährleistet keinen unterbrechungs- oder fehlerfreien Zugriff auf den Twitter-Inhalt. Dieser Gewährleistungsausschluss wird in einigen Rechtsordnungen möglicherweise nicht anerkannt und dem Kunden können per Gesetz Gewährleistungsansprüche zustehen, die nicht abgelehnt oder ausgeschlossen werden können. Jede derartige Gewährleistung gilt nur für die Dauer von dreißig (30) Tagen ab Vertragsbeginn (sofern in entsprechenden Gesetzen nicht anderweitig geregelt).

Sämtliche Verpflichtungen von IBM zur Entschädigung des Kunden unter dem Vertrag gelten in keinsten Weise für den Zugriff auf den Twitter-Inhalt und dessen Nutzung.

## 6.3 Verpflichtung des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- a. die aktive Überwachung aller im Zusammenhang mit IBM SaaS festgestellten Probleme und die Meldung der Probleme gemäß Ziffer 5 (Technische Unterstützung) oben.
- b. die Einhaltung der für die Softwareplattform (d. h. BigInsights und das Betriebssystem) geltenden Sicherheitsstandards.
- c. die Wartung der Softwarefirewall auf Servern mit direkter Internetverbindung, sodass der gewählte erforderliche Schutz aufrechterhalten wird.
- d. Probleme, die daraus resultieren, dass BigInsights-Patches nicht zeitnah installiert oder das Betriebssystem oder andere Software nicht auf dem aktuellen Stand gehalten wurden.
- e. die Entwicklung von Programmen und Anwendungen auf der BigInsights-Software (sofern ein entsprechender Bedarf besteht oder dies erforderlich ist), um Daten zu analysieren und Erkenntnisse daraus zu gewinnen. Der Kunde ist ferner für die Qualität und Leistung der entwickelten Programme oder Anwendungen verantwortlich.
- f. nach der Bereitstellung des IBM SaaS-Clusters den Mitgliedern seiner Organisation die Daten für den Zugriff auf IBM SaaS, wie URL, Benutzername und Kennwort, mitzuteilen.
- g. die Gewährleistung der Kontinuität, Kompatibilität und Leistung der IBM SaaS-Plattform nach der Installation der zulässigen Software (einschließlich der Open-Source-Pakete) sowie die Aktualisierung von BigInsights oder des Betriebssystems.

Der Kunde darf:

- nur Software in IBM SaaS installieren und ausführen, die zur Durchführung oder Unterstützung von Datenanalysen über die vorinstallierte BigInsights-Software erforderlich ist. Die Installation oder Verwendung anderer Software mit IBM SaaS ist untersagt.
- zusätzliche Open-Source-Pakete zur Nutzung mit IBM SaaS auf den Knoten installieren. IBM ist zur Unterstützung dieser Pakete nicht verpflichtet und für Auswirkungen auf die Leistung von IBM SaaS (d. h. BigInsights, das Betriebssystem oder die Hardwareplattform als Ganzes) bedingt durch diese zusätzlichen Pakete nicht verantwortlich.

## Anhang A

IBM BigInsights on Cloud beinhaltet vorinstallierte Bare-Metal-Server mit sofort einsatzbereiter BigInsights-Software.

Die auf den Servern vorinstallierte BigInsights-Software enthält die folgenden Features:

- Von IBM zertifizierte Hadoop-Basiskomponenten
- Managementkonsole
- Entwicklungstools
- Big SQL
- BigSheets
- Textanalyse
- Big R

IBM BigInsights on Cloud ermöglicht die Konfiguration von Datenknoten und Managementknoten. Für jeden Cluster sind beide Knotentypen erforderlich.

- a. Auf den Datenknoten befinden sich die zu analysierenden Daten und dort werden auch die vom Kunden entwickelten Programme für die Analyse der Daten ausgeführt. Die Daten (mit Ausnahme der Daten, die IBM künftig ggf. im Rahmen von IBM SaaS bereitstellt, aber ohne eine diesbezügliche Verpflichtung (z. B. Twitter-Daten)) sowie die zulässige Software und die zulässigen Programme und Anwendungen (siehe den Abschnitt „Verpflichtung des Kunden“) werden vom Kunden bereitgestellt.
- b. Auf den Managementknoten befinden sich Services (wie NameNode, Job Tracker, Managementkonsole, HBase Master usw.), die die Verwaltung und Überwachung der Services auf allen Datenknoten (datanode, Hbase-Region, Task Tracker usw.) unterstützen.

IBM BigInsights on Cloud wird mit verschiedenen Konfigurationen angeboten, um die Kundenanforderungen bestmöglich zu erfüllen. Die verfügbaren Knotenkonfigurationen sind:

- Small Data Node – 2 x 8 Cores 2650 v2 Sandy Bridge, 64 GB RAM, 16 TB (OS-Platten), 20 TB (interne Speicherplatten)
- Small Management Node – 2 x 8 Cores 2650 v2 Sandy Bridge, 64 GB RAM, 16 TB (OS-Platten)
- Medium Data Node – 2 x 8 Cores 2650 v2 Sandy Bridge, 128 GB RAM, 16 TB (OS-Platten), 28 TB (interne Speicherplatten)
- Medium Management Node – 2 x 8 Cores 2650 v2 Sandy Bridge, 128 GB RAM, 16 TB (OS-Platten)
- Large Data Node – 2 x 8 Cores 2690 v2 Sandy Bridge, 192 GB RAM, 16 TB (OS-Platten), 32 TB (interne Speicherplatten)
- Large Management Node – 2 x 8 Cores 2690 v2 Sandy Bridge, 192 GB RAM, 16 TB (OS-Platten)