

IBM dashDB Enterprise

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-gen-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 oder dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für das folgende IBM SaaS-Angebot:

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

2. Gebührenmetriken

IBM SaaS wird 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

Technische Unterstützung für IBM SaaS wird wie folgt erbracht:

5.1 Kostenlose Unterstützung

Alle Kunden von IBM SaaS erhalten kostenlose Unterstützung. Nutzer der über die Plattform bereitgestellten Ressourcen können das DeveloperWorks-Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) für Fragen zu IBM SaaS nutzen. Die Beantwortung der über das Forum geposteten Fragen unterliegt weder einem Service-Level-Agreement noch besteht eine Verpflichtung zur Behebung eines Problems. Die kostenlose Unterstützung berechtigt den Nutzer nicht zur Inanspruchnahme des IBM Support-Ticket-Systems. Alle Fragen oder Probleme werden über das Forum adressiert.

5.2 Standardunterstützung

Kunden mit Standardunterstützung können Tickets im IBM Support-Ticket-System öffnen. Das engagierte Support-Team von IBM wird das Ticket auf Basis der ursprünglich vom Kunden definierten Fehlerklasse (bzw. Dringlichkeit) behandeln.

Alle von Kunden der Standardunterstützung geöffneten Tickets werden auf die Fehlerursache hin untersucht. Sind zur Eingrenzung eines Problems Diagnosedaten erforderlich, wird der Kunde aufgefordert, seine Zustimmung zum Zugriff auf Protokolle und weitere Problembestimmungsdaten der betroffenen Anwendung zu erteilen, damit die Ursache des Fehlers festgestellt werden kann. Falls der Zugriff auf diese Daten nicht bereitgestellt wird, kann sich die Fehlerbehebung verzögern. Sobald die Analyse der zugrunde liegenden Ursache abgeschlossen ist, ergreift das Team eine der folgenden Maßnahmen:

a. Der Fehler wird durch IBM SaaS verursacht

Wird ein Ticket geöffnet und bei der Analyse der zugrunde liegenden Ursache ein Fehler in IBM SaaS festgestellt, wird das Ticket unter Berücksichtigung der vom Kunden festgelegten Fehlerklasse behandelt.

b. Der Fehler wird durch den Service eines Drittanbieters verursacht

Services von Drittanbietern sind Services, die von externen Anbietern bereitgestellt werden. Dies können einzelne Softwareunternehmen, Partner oder unabhängige Softwareanbieter (ISVs) sein. Wird ein Ticket geöffnet und bei der Analyse der zugrunde liegenden Ursache ein Fehler in einem Service eines Drittanbieters festgestellt, dann ist IBM nicht verpflichtet, einen Fix zu liefern.

c. Der Fehler wird durch einen Open-Source- oder Community-Service verursacht

Open-Source- oder Community-Services werden von Open-Source-Communitys außerhalb von IBM bereitgestellt. Wird ein Ticket geöffnet und bei der Analyse der zugrunde liegenden Ursache ein Fehler in einem Community-Service festgestellt, dann ist IBM nicht verpflichtet, einen Fix zu liefern. Ferner wird IBM das Ticket schließen und den Kunden an die Community oder das Forum verweisen.

5.3 Details zur technischen Unterstützung

Unterstützungszeiten:

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.

Vorgehensweise zum Anfordern von Unterstützung:

- Klicken Sie in der dashDB-Konsole auf den Bluemix-Support-Link im Hilfemenü. Daraufhin wird das Support-Webportal aufgerufen.
- Rufen Sie direkt das Webportal unter <https://support.ibmcloud.com> auf.
- E-Mail: support@bluemix.net (in der Betreffzeile „5377#ticket“ einfügen, wobei „ticket“ für die Ticketnummer steht)

Der Kunde definiert die Fehlerklasse (bzw. Dringlichkeit) eines Problems in Abhängigkeit von seinen Geschäftsanforderungen.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 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 im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS erfassen, 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 einholt 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 sie 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 personenbezogenen Daten beziehen.

6.2 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.

Anhang A

IBM dashDB Enterprise ist ein verwalteter Service, der die Entwicklung von Online-Analyseanwendungen unterstützt. Der Service enthält eine Datenbank zur Speicherung der Benutzerdaten in einem strukturierten Format. Der Zugriff auf die Datenbank und die Modellierung der Datenbank entsprechend den Benutzeranforderungen erfolgt über die Konsole des Service. Über die Konsole können Tabellen erstellt, Daten in die Tabellen geladen und die geladenen Daten abgefragt werden. Ferner sind in den Service Tools und Umgebungen zur Unterstützung bei der Entwicklung, Speicherung und gemeinsamen Nutzung von Analyseberichten integriert. Der Service enthält Beispiele und Dokumentation für die Erstellung von Online-Analyseanwendungen.