

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM DB2 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 oder dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

Ein Teil dieses Angebots in Höhe von \$0 entfällt auf Bluemix, die auf offenen Standards basierende Cloudplattform von IBM für die Erstellung, Ausführung und Verwaltung von Apps und Services. Die Nutzungsbedingungen für Bluemix sind daher Bestandteil dieses Dokuments.

1. IBM SaaS

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

- IBM DB2 Workgroup on Cloud Small
- IBM DB2 Workgroup on Cloud Medium
- IBM DB2 Workgroup on Cloud Large
- IBM DB2 Workgroup on Cloud X-Large
- IBM DB2 Advanced Workgroup on Cloud Small
- IBM DB2 Advanced Workgroup on Cloud Medium
- IBM DB2 Advanced Workgroup on Cloud Large
- IBM DB2 Advanced Workgroup on Cloud X-Large
- IBM Bluemix

2. Gebührenmetriken

IBM SaaS DB2 on Cloud 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 im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

3.2 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay As You Go)

Für den Zugriff auf die Bluemix-Plattform werden keine Gebühren erhoben. Zusätzliche über Bluemix verfügbare Services können gebührenpflichtig sein. Die für diese Services anwendbare Gebührenmetrik (die vom Service gemessene Einheit) wird in der zugehörigen Servicebeschreibung erläutert. Für den Service kann ein „kostenloses Nutzungskontingent“ verfügbar sein, das sich auf eine Nutzungsstufe oder eine Konfiguration des Service bezieht, für die keine Gebühren zu entrichten sind. Bei Überschreitung

dieser Nutzungsstufe oder bei Verwendung einer anderen Konfiguration fallen die Gebühren an, die für den Service angegeben sind.

Bestimmte Services werden nach einer monatlichen Nutzungsmetrik berechnet, bei der die Gebühr auf einer Serviceeinheit basiert, die für einen ganzen Monat angewendet wird. Die Nutzung oder Bereitstellung des betreffenden Service für einen kürzeren Zeitraum als einen Monat wird anteilig basierend auf der Anzahl der Tage in dem Monat berechnet. Bei allen anderen Metriken wird eine anteilige Nutzung auf die volle Maßeinheit aufgerundet.

3.3 Subscription

Neben den nutzungsabhängigen Gebühren bietet Bluemix eine Subscription an, bei der dem Kunden als Gegenleistung für eine festgeschriebene Nutzungsstufe auf der Bluemix-Plattform über die gewählte Subscription-Laufzeit ein Nachlass auf die Nutzungsgebühren für bestimmte Bluemix-Services gewährt werden kann. Bei Überschreitung der festgeschriebenen Nutzungsstufe werden die Nutzungsgebühren für Bluemix-Services nachträglich als Subscription-Zuschlag in Rechnung gestellt.

Um Flexibilität bei der Nutzung zu erreichen, werden die Subscription-Laufzeiten in 12 Monatszyklen unterteilt (wenn die verbleibende Subscription-Laufzeit kürzer als 12 Monate ist, entsprechen die verbleibenden Monate einem Zyklus). Nutzungsgutschriften, die im Voraus bezahlt werden oder einem bestimmten Zyklus zugeordnet sind, können jederzeit während des Zyklus in Anspruch genommen werden.

Subscription-Zuschläge werden erst in Rechnung gestellt, wenn alle für einen Zyklus vorausbezahlten oder zugeordneten Nutzungsgutschriften aufgebraucht wurden. Nutzungsgutschriften, die bis zum Ende eines Zyklus nicht aufgebraucht wurden, verfallen. Subscriptions für Bluemix sind während ihrer Laufzeit nicht stornierbar und werden am Laufzeitende automatisch für dieselbe Mindestnutzung und dieselbe Subscription-Laufzeit verlängert. Um eine automatische Verlängerung zu vermeiden, muss die Subscription 90 Tage vor Ablauf der derzeitigen Subscription-Laufzeit schriftlich gekündigt werden.

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 Einstellung 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. Technical Support

Der Technical Support für das IBM DB2 on Cloud-Angebot ist in den Subscription-Kosten für IBM SaaS enthalten. Für IBM DB2 on Cloud gelten die Leistungsmerkmale des „Standard Supports“ für Bluemix, die nachstehend beschrieben sind. 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.

Technical Support für IBM Bluemix ist auf drei Arten erhältlich:

5.1 Kostenloser Support

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

Wenn der Kunde keinen Support erworben hat und ein Problem feststellt, bei dem es sich seiner Meinung nach um einen Fehler handelt, kann er sich per E-Mail an support@bluemix.net wenden. Probleme dieser Art werden in der Reihenfolge ihres Eintreffens bearbeitet und eine Beantwortung ist nicht gewährleistet.

5.2 Standard Support

Der Preis für den Standard Support wird als Standardprozentsatz der Bluemix-Nutzungsgebühren des Kunden (exklusive aller Nachlässe, die über ein Subscription-Angebot erhältlich sind) mit einer monatlichen Mindestgebühr berechnet. Eine ausführliche Beschreibung ist auf der Bluemix-Website zu finden.

Die Kunden haben auf zwei Arten Zugang zum Standard Support:

- Als Testbenutzer während eines Testzeitraums von 30 Tagen
- Jederzeit nach Ablauf des Testzeitraums von 30 Tagen durch Bestellung des Standard Supports für das Kundenkonto über einen IBM Vertriebsbeauftragten. Support-Subscriptions verlängern sich am Ende ihrer Laufzeit automatisch um denselben Zeitraum. Um eine automatische Verlängerung zu vermeiden, muss die Support-Subscription 90 Tage vor Ablauf der derzeitigen Subscription-Laufzeit für den Support schriftlich gekündigt werden.

Kunden mit Standard Support 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, sofern die Fehlerklasse von IBM bestätigt wurde.

Alle von Kunden des Standard Supports 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. Fehlerursache ist ein allgemein verfügbarer Service von IBM

Wird ein Ticket geöffnet und bei der Analyse der zugrunde liegenden Ursache ein Fehler in einem von IBM allgemein zur Verfügung gestellten Service festgestellt, wird das Ticket unter Berücksichtigung der vom Kunden festgelegten Fehlerklasse und basierend auf der Bestätigung von IBM behandelt.

- b. Fehlerursache ist ein IBM Beta-Service

Von IBM werden Services freigegeben, die als Beta-Services klassifiziert sind. Die Beta-Services helfen den IBM Entwicklungs- und Marketingteams bei der Beurteilung des Marktwertes eines Service und bei Anpassungsmaßnahmen, bevor der Service allgemein verfügbar gemacht wird. Wird ein Ticket geöffnet und bei der Analyse der zugrunde liegenden Ursache ein Fehler in einem von IBM bereitgestellten Beta-Service festgestellt, dann ist IBM nicht verpflichtet, einen Fix zu liefern. Ferner wird das Ticket mit der Dringlichkeit der Fehlerklasse 3 oder 4 behandelt.

- c. Fehlerursache ist ein experimenteller Service
 Von IBM werden Services freigegeben, die als experimentelle Services klassifiziert sind. Diese Services können instabil sein, sich häufig ändern und kurzfristig eingestellt werden. Experimentelle Services werden ausschließlich über das Bluemix-Forum von IBM unterstützt.
- d. Fehlerursache ist der Service eines Drittanbieters
 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.
- e. Fehlerursache ist ein Open-Source- oder ein Community-Service
 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. IBM wird das Ticket schließen und den Kunden bezüglich Supportanfragen an die Community oder das Forum verweisen.

5.2.2 Einzelheiten zum Technical Support

Die Zeiten, zu denen Technical Support erbracht wird, sind im SaaS Support Handbook festgelegt, das über das Client Success Portal unter

<https://cloudoe.support.ibmcloud.com/ics/support/mylogin.asp?splash=1> verfügbar ist.

Support außerhalb der regulären Geschäftszeiten ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 verfügbar.

Vorgehensweise zum Anfordern von Unterstützung:

- Nach der Anmeldung bei Bluemix auf den Support-Link unter Accounts klicken.
 - Support-Webportal: <https://support.ibmcloud.com>
- Bei bereits eingereichten Tickets eine E-Mail an support@bluemix.net senden (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 und der Bestätigung von IBM, dass die Fehlerklasse korrekt ist.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten*	Deckungszeiten
1	<p>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.</p> <p>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.</p>	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<p>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.</p>	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten*	Deckungszeiten
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

Hinweis:

* Die in diesem Dokument beschriebenen angestrebten Reaktionszeiten geben nur die Ziele von IBM wieder und stellen keine Leistungsgarantie dar.

5.3 Bluemix Premium Support

Wenn der Kunde Standard Support erworben hat, aber gezieltere Unterstützung benötigt, kann er Premium Support erwerben. Beim Premium Support wird dem Kundenunternehmen ein namentlich genannter Supportmitarbeiter auf Vollzeit- oder Halbzzeitbasis zugeordnet, um das Kundenteam bei der Entwicklung und Bereitstellung von Kundenanwendungen in der Bluemix-Umgebung zu unterstützen. Kunden, die sich für diese Option interessieren, sollten sich an den für sie zuständigen Vertriebsbeauftragten wenden, eine entsprechende E-Mail an sales@bluemix.net senden oder entweder 1-844-BLUEMIX oder 1-267-238-3490 anrufen.

5.4 Bluemix Expert Consulting Services

Mithilfe des Expert Consulting Service (ECS) kann die Einführung der Bluemix-Plattform beim Kunden beschleunigt werden. Diese Beratungsleistungen werden mit jedem Kunden individuell ausgehandelt, wobei Umfang, Dauer und eine Beschreibung der Leistungsmerkmale in einem separaten Vertrag schriftlich vereinbart werden.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Kundenanwendungen in Bluemix

Es ist dem Kunden nicht gestattet, den Zugriff auf das Bluemix-Angebot oder zusätzliche Services an Dritte weiterzuverkaufen. Das IBM SaaS-Angebot und die zusätzlichen Services dürfen aber verwendet werden, um Kundenanwendungen basierend auf diesen Services zu erstellen und den Benutzern des Kunden verfügbar zu machen. IBM darf im Einklang mit der Datenschutzerklärung unter <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> Cookies und Tracking-Technologien zur Erfassung von Informationen für die Erstellung von Nutzungsstatistiken und -informationen verwenden, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit Benutzern anzupassen. Der Kunde ist sowohl dafür verantwortlich, dass entsprechende Vereinbarungen mit seinen Benutzern bestehen, als auch für deren Nutzung seiner Anwendungen, einschließlich der von ihnen bereitgestellten Inhalte. Außer wenn es sich um berechnigte Schadenersatzansprüche handelt, die durch den Passport Advantage Vertrag des Kunden abgedeckt sind, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Haftung für Schäden oder Verluste, die seinen Benutzern durch die Nutzung seiner Anwendungen ggf. entstehen.

6.2 Einhaltung von Gesetzen

Der Kunde ist für die Einhaltung aller Gesetze, Verordnungen und Vertragsbedingungen hinsichtlich der von ihm in Anspruch genommenen Services, der von ihm entwickelten Anwendungen oder der Daten, auf die er zugreift oder die er weitergibt, selbst verantwortlich. Falls IBM für die vom Kunden oder von den Benutzern des Kunden in Auftrag gegebene Verarbeitung von Inhalten oder Daten entsprechende Berechtigungen benötigt, ist der Kunde dafür verantwortlich, vor der Bereitstellung der Inhalte oder Daten diese Berechtigungen einzuholen. Wenn der Kunde seinen Benutzern den Zugriff auf seine Anwendungen über Facebook, Google oder mit Benutzerberechtigungs-nachweisen anderer externer Dienstleister gestattet, schließen die von IBM benötigten Berechtigungen auch die Zustimmung der

Benutzer des Kunden dazu ein, dass IBM deren E-Mail-Adressen, Konto-IDs, Anzeigenamen, Telefonnummern, URLs zum Profilbild oder sonstige vom jeweiligen Dienstleister bereitgestellte Identifikationsinformationen empfangen und verarbeiten darf. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass IBM für die Bereitstellung von Bluemix und der zusätzlichen Services globale Ressourcen (Personal mit befristeter Aufenthaltsgenehmigung vor Ort als auch Personal an Standorten weltweit) einsetzen kann. Er erklärt sich damit einverstanden, keine Inhalte oder Daten bereitzustellen, die gemäß den International Traffic in Arms Regulations (ITAR) der USA oder den Gesetzen und Verordnungen eines anderen Landes als Rüstungsgüter eingestuft werden, für die eine Exportlizenz erforderlich ist oder die auf andere Weise unter den anwendbaren Außenhandelsgesetzen vom Export an bestimmte Personengruppen ausgeschlossen sind.

6.3 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens

Das IBM SaaS-Angebot entspricht nicht den Grundsätzen des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU bzw. zwischen den USA und der Schweiz.

6.4 Aktivierungssoftware

Mit Bluemix und den zusätzlichen Services wird ggf. Aktivierungssoftware bereitgestellt, die für den Zugriff auf die Services bestimmt ist. Sofern in der Servicebeschreibung des jeweiligen Service keine anderen Bedingungen enthalten sind, darf der Kunde die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit seiner Nutzung des IBM SaaS-Angebots während der IBM SaaS-Laufzeit gemäß der Beschreibung in der Dokumentation verwenden. Falls die Aktivierungssoftware Beispielcode enthält, hat der Kunde außerdem das Recht, abgeleitete Werke des Beispielcodes zu erstellen und in Übereinstimmung mit den hierunter gewährten Berechtigungen zu nutzen. Die Aktivierungssoftware wird auf Basis des Service-Level-Ziels (sofern festgelegt) als Komponente des IBM SaaS-Angebots, aber ohne Wartung (auf „as-is“-Basis) bereitgestellt.

6.5 Datenerfassung

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.

6.6 Beta-Services/experimentelle Services

Einige der in Bluemix verfügbaren Services können als Beta-Service oder als experimenteller Service bereitgestellt werden. Die Beta-Services oder experimentellen Services sind in der Bluemix-Benutzerschnittstelle entsprechend gekennzeichnet. Sofern mit den Beta-Services oder den experimentellen Services keine abweichenden Bedingungen bereitgestellt werden, unterliegen sie folgenden Regelungen:

Der Beta-Service/experimentelle Service ist ein IBM SaaS-Angebot, das von IBM entwickelt und getestet wird. Der Kunde ist dazu berechtigt, den Beta-Service/experimentellen Service während des angegebenen Zeitraums zur Bewertung der Funktionalität zu nutzen und Feedback an IBM oder den externen Service-Provider zurückzuliefern. IBM kann weitere hilfreiche Einzelheiten und Informationen bereitstellen, die sich auf den Zugriff und die Nutzung eines Beta-Service oder experimentellen Service beziehen.

Die Beta-Services/experimentellen Services stehen unter Umständen nicht im Einklang mit den üblichen Bluemix-Sicherheitsverfahren, sie entsprechen nicht den Grundsätzen des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU bzw. zwischen den USA und der Schweiz und sind nicht für die Einhaltung bestimmter staatlicher Verordnungen oder bestimmter Sicherheitsvorkehrungen ausgelegt. Der Kunde sichert zu, keine Inhalte einzustellen, für die besondere Vorschriften gelten oder die zusätzlich erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen unterliegen.

Der Beta-Service/experimentelle Service entspricht unter Umständen nicht dem Leistungs- oder Kompatibilitätsstand allgemein verfügbarer Services, die von IBM vertrieben werden, einschließlich bestimmter Datenschutz- und Sicherheitsfunktionen, und wurde nicht umfassend getestet. Beta-Services/experimentelle Services sind nicht für den Einsatz in einer Produktionsumgebung oder die Nutzung für kommerzielle Zwecke konzipiert und jegliche Nutzung für derartige Zwecke erfolgt auf eigenes Risiko. IBM übernimmt keine Gewähr dafür, dass ein Beta-Service, ein experimenteller Service oder ähnliche Services allgemein verfügbar gemacht werden oder dass sie, falls deren allgemeine Verfügbarkeit vorgesehen ist, mit dem Beta-Service/experimentellen Service vergleichbar sein werden. Falls ein allgemein verfügbarer Service angeboten wird, übernimmt IBM keinerlei Verpflichtung, Migrationsfunktionen oder -services bereitzustellen.

Für die Nutzung eines Beta-Service/experimentellen Service fallen in der Regel keine Gebühren an, sofern von IBM oder einem externen Service-Provider nicht etwas anderes festgelegt ist. Wenn auf den Import oder Export, die Übertragung, den Zugriff auf einen Beta-Service, einen experimentellen Service oder den Service eines Drittanbieters oder auf dessen Nutzung Zölle, Abgaben, Steuern (einschließlich Quellensteuer) oder Gebühren erhoben werden, verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung des festgesetzten Betrags.

Ein Beta-Service/experimenteller Service darf während des von IBM angegebenen Zeitraums oder bis zu dem Zeitpunkt genutzt werden, zu dem IBM den Beta-Service/experimentellen Service zurückzieht oder beendet. Die Nutzung eines Beta-Service/experimentellen Service kann vom Kunden jederzeit durch Mitteilung an IBM eingestellt werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, jeglichen proprietären Inhalt, den er aufbewahren möchte, vor dem Ablauf oder der Beendigung eines Beta-Service/experimentellen Service zu entfernen. IBM kann die Teilnahme an einem Beta-Service/experimentellen Service oder dessen Nutzung jederzeit aussetzen, entziehen, begrenzen oder verweigern. Der Inhalt wird bei Ablauf oder Beendigung des Beta-Service/experimentellen Service gelöscht, es sei denn, es besteht die Möglichkeit der Migration auf das entsprechende allgemein verfügbare IBM SaaS-Angebot.

IBM kann nach eigenem Ermessen die für einen Beta-Service/experimentellen Service geltenden Bedingungen ändern, die IT-Umgebung modifizieren oder Features eines Beta-Service/experimentellen Service nach vorheriger Mitteilung ganz oder teilweise zurückziehen. Durch die weitere Nutzung akzeptiert der Kunde die jeweiligen Änderungen. Wenn der Kunde mit einer Änderung nicht einverstanden ist, muss er die Nutzung nach Erhalt der Mitteilung einstellen.

Wenn keine Gebühren erhoben werden, ist die Gesamthaftung von IBM für sämtliche Ansprüche, die aus der Nutzung eines vom Kunden unter diesen Bedingungen erworbenen Beta-Service/experimentellen Service entstehen, auf tatsächliche direkte Schäden bis zu einer Höhe von 1.000,00 US-Dollar (oder den entsprechenden Betrag in der jeweiligen Landeswährung) begrenzt. Beta-Services/experimentelle Services werden ohne jegliche Gewährleistung bereitgestellt.

Der Kunde willigt ein, dass IBM sämtliche von ihm eingereichten Feedbacks und Vorschläge nutzen darf. IBM darf im Einklang mit der Datenschutzerklärung unter <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> Cookies und Tracking-Technologien zur Erfassung personenbezogener Daten für die Erstellung von Nutzungsstatistiken und -informationen verwenden, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit Benutzern anzupassen. Soweit aufgrund der geltenden Gesetze erforderlich, hat der Kunde die Benutzer benachrichtigt und deren Zustimmung zu allen obigen Maßnahmen eingeholt.

6.7 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.

6.8 Service-Level-Ziel

IBM SaaS wird von IBM mit dem folgenden Service-Level-Ziel (Service Level Objective = SLO) zur Verfügung gestellt.

Das Service-Level-Ziel von IBM entspricht einer Serviceverfügbarkeit von 99,9 %, die wie folgt gemessen wird:

- a. Für die Bluemix-Plattform:
 - (1) Möglichkeit zur Bereitstellung einer Anwendung entweder über das Portal oder die Befehlszeile
 - (2) Möglichkeit der Verbindungsherstellung zu einem Anwendungsservice
 - (3) Verfügbarkeit einer individuellen Serviceinstanz
- b. Für das DB2 on Cloud-Angebot:
 - (1) Standardverfügbarkeitsziele (gemessen auf Basis der Verfügbarkeit außerhalb der regulären, planmäßigen Wartungszeiten)

Service-Level-Ziele sind Zielvorgaben und können gegenüber dem Kunden nicht garantiert werden. Zum jetzigen Zeitpunkt werden weder Service-Gutschriften gewährt noch wird die Erstellung von Berichten angeboten.

6.9 Verpflichtungen des Kunden bei IBM DB2 on Cloud

Der Client ist verpflichtet, Patches für DB2, das Betriebssystem und andere Software zeitnah zu installieren, um Fehler und Sicherheitsprobleme zu vermeiden und die Funktionalität auf dem aktuellen Stand zu halten.

Der Kunde darf:

- nur Software auf IBM SaaS installieren und ausführen, die zur Verwendung der Daten über die vorinstallierte DB2-Software und zu deren Unterstützung 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. DB2, das Betriebssystem oder die Hardwareplattform als Ganzes) bedingt durch diese zusätzlichen Pakete nicht verantwortlich.

Anhang A

1. IBM DB2 on Cloud

IBM DB2 on Cloud wird mit verschiedenen Konfigurationen angeboten, um die Kundenanforderungen bestmöglich zu erfüllen. Die verfügbaren Knotenkonfigurationen sind:

1.1 DB2 Workgroup on Cloud Small

Virtueller privater Server mit 2 x 2.0 GHz Xeon Cores, 8 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 500 GB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 500 IOPS, Workgroup Server Edition (native Verschlüsselung eingeschlossen)

1.2 DB2 Workgroup on Cloud Medium

Virtueller privater Server mit 4 x 2.0 GHz Xeon Cores, 16 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 1 TB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 1.200 IOPS, Workgroup Server Edition (native Verschlüsselung eingeschlossen)

1.3 DB2 Workgroup on Cloud Large

Virtueller privater Server mit 8 x 2.0 GHz Xeon Cores, 32 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 2 TB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 1.600 IOPS, Workgroup Server Edition (native Verschlüsselung eingeschlossen)

1.4 DB2 Workgroup on Cloud X-Large

Bare-Metal-Server mit 16 x 2.0 GHz Xeon Cores, 128 GB RAM, Disk Controller – RAID, 8 x 500 GB SATA II – konfiguriert mit RAID 6 (3,5 TB), 2 x 800 GB SSD – konfiguriert mit RAID 1 (800 GB), 10 Gbps Redundant Public and Private Network Uplinks, DB2 Workgroup Server Edition (native Verschlüsselung eingeschlossen)

1.5 DB2 Advanced Workgroup on Cloud Small

Virtueller privater Server mit 2 x 2.0 GHz Xeon Cores, 8 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 500 GB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 500 IOPS, Advanced Workgroup Server Edition

1.6 DB2 Advanced Workgroup on Cloud Medium

Virtueller privater Server mit 4 x 2.0 GHz Xeon Cores, 16 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 1 TB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 1.200 IOPS, Advanced Workgroup Server Edition

1.7 DB2 Advanced Workgroup on Cloud Large

Large – Virtueller privater Server mit 8 x 2.0 GHz Xeon Cores, 32 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 2 TB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 1.600 IOPS, Advanced Workgroup Server Edition

1.8 DB2 Advanced Workgroup on Cloud X-Large

Bare-Metal-Server mit 16 x 2.0 GHz Xeon Cores, 128 GB RAM, Disk Controller – RAID, 8 x 500 GB SATA II – konfiguriert mit RAID 6 (3.5 TB), 2 x 800 GB SSD – konfiguriert mit RAID 1 (800 GB), 10 Gbps Redundant Public and Private Network Uplinks, DB2 Advanced Workgroup Server Edition

2. Beschreibung der IBM Bluemix-Plattform

Dieses IBM SaaS-Angebot ist eine Anwendungsentwicklungsumgebung mit der Geschwindigkeit und Flexibilität einer Plattform as a Service (PaaS). Sie ermöglicht Entwicklern durch den Zugang zum IBM Softwareportfolio, das eine Vielzahl kombinierbarer Services bietet, die Erstellung von Unternehmensanwendungen für das Cloud-Zeitalter.

2.1 Bluemix-Benutzerschnittstelle

Nach der Annahme durch IBM erhält der Kunde Zugriff auf die IBM SaaS-Umgebung. Dies schließt den Zugriff auf das IBM SaaS-Portal, die Nutzung der verfügbaren API- und Befehlszeilenschnittstellen für die Implementierung der verfügbaren Anwendungen und die Verwendung von IBM APIs zur Anwendungserstellung ein. Die Bluemix-Onlinebenutzerschnittstelle, die APIs und die

Befehlszeilenschnittstelle werden gemeinsam als die „Bluemix-Befehlszeilenschnittstelle“ bezeichnet und ggf. nur in englischer Sprache bereitgestellt. Außerdem steht ein Katalog mit zusätzlichen Services zur Verfügung, die der Kunde seinem Konto über die Bluemix-Benutzerschnittstelle hinzufügen kann.

Über die Bluemix-Benutzerschnittstelle kann der Kunde anderen Benutzern die Berechtigung zur Mitarbeit an seinen Anwendungen erteilen. Diese Berechtigung kann bedeuten, dass diese Benutzer Anwendungen implementieren, zusätzliche Services auswählen und auf andere Weise Kosten im Zusammenhang mit dem Konto des Kunden verursachen. Der Kunde ist für sämtliche Handlungen der Benutzer verantwortlich, denen er Berechtigungen erteilt, sowie für sämtliche damit verbundenen Gebühren.

2.2 Bluemix-Services

Alle zusätzlichen Services unterliegen dem Vertrag und diesen Nutzungsbedingungen. Einem Service kann eine eigene Servicebeschreibung zugeordnet sein, die über die Bluemix-Benutzerschnittstelle verfügbar ist und zusätzliche oder abweichende Bedingungen enthält, die anderslautende Regelungen in diesen Nutzungsbedingungen außer Kraft setzen. Beispielsweise können in einer Servicebeschreibung andere Preisbedingungen, andere Regelungen für die technische Unterstützung oder eine andere Aktivierungssoftware angegeben sein. Die in diesen Servicebeschreibungen aufgeführten „Cloud-Services“ sind „IBM SaaS“-Angebote, die unter diesen Nutzungsbedingungen bereitgestellt werden. Einige nicht von IBM bereitgestellte Services verfügen über eigene Lizenzbedingungen und unterliegen nicht dem Vertrag oder diesen Nutzungsbedingungen. Die Bereitstellung und Nutzung der zusätzlichen Services gilt als Zustimmung zu den Bedingungen der jeweiligen Services in der Bluemix-Benutzerschnittstelle.

Die Dokumentation für Bluemix und die zusätzlichen Services kann Nutzungsrichtlinien und/oder Beschränkungen enthalten, um die Leistung, Reaktionsfähigkeit oder Integrität der Bluemix-Plattform zu wahren. Der Kunde willigt ein, Bluemix und die zusätzlichen Services unter Einhaltung dieser Richtlinien zu verwenden, und ist sich dessen bewusst, dass Anwendungen, die gegen diese Richtlinien verstoßen, automatisch durch das System oder von Bluemix-Systemadministratoren beendet werden können.

Bluemix und die darüber verfügbaren Einzelservices werden auf Monatsbasis angeboten. IBM wird den Kunden mit einer Frist von mindestens 30 Tagen auf der Bluemix-Website über Änderungen des Vertrags, dieser Nutzungsbedingungen, der Servicebeschreibung für einen zusätzlichen Service oder die Zurückziehung eines zusätzlichen Service informieren. Durch die fortgesetzte Nutzung von Bluemix oder des zusätzlichen Service nach dem Wirksamkeitsdatum der Änderung erklärt der Kunde seine Zustimmung zu den geänderten Preisbedingungen oder sonstigen geänderten Bedingungen.