

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Content Foundation 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 Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

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. 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 Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- 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 Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- Terabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Terabyte entspricht 2^{40} Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Terabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Anteilige Monatsgebühren

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

3.2 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

4. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

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

Technische Unterstützung für IBM SaaS wird per E-Mail und über das Support-Portal bereitgestellt. 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 bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	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.	Innerhalb von 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 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
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 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art oder eine Wartungsposition, deren Wartung bis zur nächsten planmäßigen Wartung oder bis zum nächsten Release aufgeschoben werden kann.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Personenbezogene Daten

Das IBM SaaS-Angebot ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten gelten, wie beispielsweise:

- a. Kontaktinformationen (z. B. Adresse, Telefon- und Mobilfunknummer, E-Mail)
- b. Sensible personenbezogene Daten (z. B. Personalausweisnummer, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Passnummer usw.)
- c. Angaben zur Beschäftigung (z. B. Ausbildung, beruflicher Werdegang, Arbeitsplatz, Vergütung und Sonderleistungen, berufliche Leistung)

6.2 Zugriff für externe Benutzer

IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud unterstützt die Verwendung von IBM SaaS durch 1000 „externe Benutzer“. Ein „externer Benutzer“ ist eine bestimmte Person, die weder im Kundenunternehmen angestellt ist, noch vom Kundenunternehmen bezahlt wird oder im Namen des Kundenunternehmens handelt und der direkter oder indirekter Zugriff (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) auf IBM SaaS vom Kunden erteilt wird, damit dieser mit Daten interagieren kann, die anderweitig nicht allgemein zugänglich sind. Der Kunde ist für die externen Benutzer verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) jegliche Forderungen der externen Benutzer in Bezug auf IBM SaaS oder b) die missbräuchliche Verwendung von IBM SaaS durch die externen Benutzer.

6.3 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

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

6.4 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 in 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 durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erhobenen personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

6.5 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.

Anhang A

1. Service-Übersicht

IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) ist eine Private-Cloud-Lösung für Dokumentmanagement. Sie bietet

- a. Fachleuten und Geschäftsanalysten folgende Funktionen:
 - (1) Dokumentmanagement mit Versionssteuerung und zusammengesetzten Dokumenten
 - (2) Content-Collaboration mit sozialen Funktionen
 - (3) Dokumentprüfung und Genehmigungsworkflows
 - (4) Integration des Zugriffs auf Inhalte über mehrere Repositorys
 - (5) SharePoint-Integration
 - (6) Microsoft Office-Integration
 - (7) Unterstützung für mobile Geräte
- b. Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort, Unterstützung für Disaster-Recovery
- c. eine sichere, private Single-Tenant-Infrastruktur
- d. eine Produktions- und eine Nicht-Produktionsumgebung in zwei verschiedenen Rechenzentren, wenn eine Produktionskonfiguration ausgewählt wird
- e. Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7), Datenverschlüsselung bei der Übertragung und der Speicherung der Daten, Services für die Erkennung unbefugter Zugriffe und Penetrationstests, Software-Patches und Software-Upgrades (für Datenmigrationsservices oder Aktivitäten, die für kundenspezifische Konfigurationen oder Erweiterungen erforderlich sind, wird ein separates Angebot erstellt)

2. Erforderliche Berechtigungen

Der Kunde muss eine Subscription für ein Basisserviceangebot sowie Storage- und Benutzerberechtigungen, wie nachstehend definiert, erwerben.

2.1 Berechtigung für Basisserviceangebot

Jede Instanz des Basisserviceangebots enthält Folgendes:

- Eine Produktionsumgebung
- Eine Nicht-Produktionsumgebung für Entwicklungs- und Testzwecke. Die Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden
- 100 berechnete Benutzer

2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

Dieses IBM SaaS-Angebot ist für die Unterstützung kleiner Unternehmen/Organisationen oder einzelner Abteilungen ausgelegt. Innerhalb der nachstehend definierten Parameter kann mit dem IBM SaaS-Angebot eine optimale Leistung erzielt werden:

- Aufnahme, Anzeige, Bearbeitung oder Speicherung von bis zu 20.000 Dokumenten pro Tag
- Bis zu 500 gleichzeitig aktiv arbeitende Fachkräfte

2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

Dieses IBM SaaS-Angebot ist für die Unterstützung mittelgroßer Unternehmen/Organisationen ausgelegt. Innerhalb der nachstehend definierten Parameter kann mit dem IBM SaaS-Angebot eine optimale Leistung erzielt werden:

- Aufnahme, Anzeige, Bearbeitung oder Speicherung von bis zu 100.000 Dokumenten pro Tag
- Bis zu 2.000 gleichzeitig aktiv arbeitende Fachkräfte

Die Produktionsumgebung für diese Konfiguration ist für Hochverfügbarkeit konfiguriert.

2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

Dieses IBM SaaS-Angebot ist für die Unterstützung großer Unternehmen/Organisationen ausgelegt. Innerhalb der nachstehend definierten Parameter kann mit dem IBM SaaS-Angebot eine optimale Leistung erzielt werden:

- Aufnahme, Anzeige, Bearbeitung oder Speicherung von bis zu 200.000 Dokumenten pro Tag
- Bis zu 5.000 gleichzeitig aktiv arbeitende Fachkräfte

Die Produktionsumgebung für diese Konfiguration ist für Hochverfügbarkeit konfiguriert.

2.2 Storage-Berechtigung

Der Kunde muss in angemessenem Umfang IBM Content Foundation Storage on Cloud für die Konfiguration mit einer ausgewählten Instanz erwerben (die Gesamtspeichermenge, die für die Produktions- und die Nicht-Produktionsumgebung zugeordnet werden soll). Die Speicherkonfiguration bietet:

- a. Hochgeschwindigkeitsdatenreplikation der Produktionsdaten in die Nicht-Produktionsumgebung
- b. Speicherung der replizierten Produktionsdaten in der Nicht-Produktionsumgebung
- c. Den für Snapshots der Daten erforderlichen Speicher

2.3 Benutzerberechtigung

Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem zusätzlich zu den ursprünglich im ausgewählten Basisserviceangebot enthaltenen 100 berechtigten Benutzern Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, IBM Content Foundation on Cloud-Berechtigungen erwerben.

3. Optionale Berechtigungen

3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

Der Kunde kann für externe Benutzer, denen Zugriff auf IBM SaaS erteilt werden soll, Content Foundation 1000 External Pack on Cloud-Berechtigungen erwerben.

3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine zusätzliche Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Die Content Foundation Non-Production Environment on Cloud ist für Entwicklungs- und Testzwecke vorgesehen und darf nicht für Produktionszwecke verwendet werden. Die Entwicklungsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

4. Datenklassifizierung

Die Datenklassifizierung für diese Lösung bezieht sich standardmäßig auf Daten, die vom Kunden als sensible Daten eingestuft werden. IBM wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden weitere gesetzliche Bestimmungen berücksichtigen, wenn dies vom Kunden für die vorgesehene Workload gefordert wird. Solche Maßnahmen können sich jedoch auf die Lösungsarchitektur und die Serviceentgelte auswirken. Alle Daten werden durch Verschlüsselung der gesamten Festplatte nach dem Standard FIPS 1402 Stufe 1 geschützt.

5. Business-Continuity

Das IBM SaaS-Angebot wird zur Unterstützung der nachstehend definierten Business-Continuity-Ziele konfiguriert. Business-Continuity-Ziele tragen dazu bei, dass kritische Geschäftsfunktionen mit minimalem Datenverlust innerhalb einer angemessenen kurzen Frist nach einem Katastrophenfall am primären Datenverarbeitungsstandort wieder in den Betriebszustand versetzt werden. Nachdem die Entscheidung getroffen wurde, dass ein Vorfall am primären Datenverarbeitungsstandort einen Failover auf den sekundären Standort rechtfertigt, werden die Business-Continuity-Pläne und die damit zusammenhängenden Maßnahmen von IBM zur Unterstützung der unten aufgeführten Wiederherstellungsziele durchgeführt. Bei diesem IBM SaaS-Angebot wird die Nicht-Produktionsumgebung für die Aufnahme der Produktionsworkloads aktualisiert und neu konfiguriert, bis der Service am primären Standort wiederhergestellt ist.

Business-Continuity-Ziele	
Recovery Point Objective (RPO)	4 Stunden
Recovery Time Objective (RTO)	6 aufeinanderfolgende Stunden

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 50 Prozent von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

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

Beispiel: 440 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 440 Minuten Ausfallzeit = 42.760 Minuten</p> <hr/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,9 % in einem Vertragsmonat</p>
--	---