

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Watson Content Hub

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 folgenden 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 Watson Content Hub – Base
- IBM Watson Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Base – Additional Asset Storage
- IBM Watson Content Hub – Base – Additional Data Transfer
- IBM Watson Content Hub – Standard
- IBM Watson Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Asset Storage
- IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Data Transfer
- IBM Watson Content Hub – Plus
- IBM Watson Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Plus SLA
- IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Asset Storage
- IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken 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 Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- b. **Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Gigabyte entspricht 2 hoch 30 Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte 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 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)

Wenn die tatsächliche Nutzung der in der IBM SaaS-Subscription eingeschlossenen Asset-Storage- und Data-Transfer-Zuteilung durch den Kunden während des Messzeitraums den in der Berechtigung festgelegten Grenzwert überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung auf Pay-per-Use-Basis zu dem im Auftragsdokument angegebenen Verrechnungssatz 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 Telefon, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent von IBM SaaS verweisen darf.

6.2 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 Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten 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 erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

6.3 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.

6.4 Nutzung von Daten

IBM ist berechtigt, (a) aggregierte und Übersichtsdaten, die sich auf die Nutzung von IBM Watson Content Hub durch den Kunden beziehen (mit Ausnahme personenbezogener Daten), zu sammeln und (b) Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Datensammlung und Analyse zu erstellen (gemeinsam als „Gesammelte Daten“ bezeichnet). IBM behält sämtliche Eigentumsrechte an den gesammelten Daten.

Des Weiteren dürfen die Kundendaten von IBM für interne Recherche, Test- und Entwicklungszwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung verwendet werden, sofern IBM vorab alle Datenfelder entfernt, die Angaben zur Identität des Kunden enthalten. Wenn der Kunde nicht damit einverstanden ist, dass seine Daten oder Inhalte für solche produktionsfremden Zwecke verwendet werden, sollte er sich an die technische Unterstützung wenden.

Anhang A

1. IBM SaaS-Beschreibung

IBM Watson Content Hub ist eine cloudbasierte Content-Management-Lösung, die es Benutzern verschiedener Geschäftsbereiche ermöglicht, Webinhalte und zugehörige Assets, wie beispielsweise Bilder, Dokumente und Videos, zu speichern und zu verwalten. Die Lösung umfasst eine Vielzahl von APIs für Kunden zum Zugriff auf ihre eigenen Einrichtungen sowie eine tabletfähige Schnittstelle für Geschäftsanwender zum Verwalten von Inhalten und Assets.

1.1 IBM Watson Content Hub – Base

Dieses IBM SaaS-Angebot ermöglicht dem Kunden die Speicherung von bis zu 10.000 Inhaltselementen auf der Basis der folgenden Asset-Storage- und Data-Transfer-Zuteilungen:

- Asset Storage – 10 GB
- Data Transfer – 100 GB

Asset Storage ist definiert als der Gesamtspeicher in GB, der für sämtliche Inhalte und Assets erforderlich ist, die innerhalb von IBM SaaS verwaltet werden.

Data Transfer ist definiert als die gesamte übertragene Datenmenge in GB, die von Anwendungen verbraucht wird, die veröffentlichte Inhalte oder Assets aus IBM SaaS anfordern.

1.1.1 IBM Watson Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use

Dieser Service stellt zusätzliche Asset-Storage-Kapazität in Einheiten von 10 GB auf Pay-per-Use-Basis bereit, wenn der Kunde die zusätzliche Asset-Storage-Kapazität, für die er berechtigt ist, überschritten hat.

1.1.2 IBM Watson Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use

Dieser Service stellt zusätzliche Data-Transfer-Kapazität in Einheiten von 100 GB auf Pay-per-Use-Basis bereit, wenn der Kunde die zusätzliche Data-Transfer-Kapazität, für die er berechtigt ist, überschritten hat.

1.2 Optionale / Zusätzliche Angebote für IBM Watson Content Hub – Base

1.2.1 IBM Watson Content Hub – Base – Additional Asset Storage

Dieses optionale Angebot erhöht die Asset-Storage-Zuteilung des Kunden, die in der Subscription für IBM Watson Content Hub – Base enthalten ist, in Einheiten von 10 GB.

1.2.2 IBM Watson Content Hub – Base – Additional Data Transfer

Dieses optionale Angebot erhöht die Data-Transfer-Zuteilung des Kunden, die in der Subscription für IBM Watson Content Hub – Base enthalten ist, in Einheiten von 100 GB.

1.3 IBM Watson Content Hub – Standard

Dieses IBM SaaS-Angebot ermöglicht dem Kunden die Speicherung von bis zu 100.000 Inhaltselementen auf der Basis der folgenden Asset-Storage- und Data-Transfer-Zuteilungen:

- Asset Storage – 25 GB
- Data Transfer – 250 GB

1.3.1 IBM Watson Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use

Dieser Service stellt zusätzliche Asset-Storage-Kapazität in Einheiten von 10 GB auf Pay-per-Use-Basis bereit, wenn der Kunde die zusätzliche Asset-Storage-Kapazität, für die er berechtigt ist, überschritten hat.

1.3.2 IBM Watson Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use

Dieser Service stellt zusätzliche Data-Transfer-Kapazität in Einheiten von 100 GB auf Pay-per-Use-Basis bereit, wenn der Kunde die zusätzliche Data-Transfer-Kapazität, für die er berechtigt ist, überschritten hat.

1.4 Optionale / Zusätzliche Angebote für IBM Watson Content Hub – Standard

1.4.1 IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Asset Storage

Dieses optionale Angebot erhöht die Asset-Storage-Zuteilung des Kunden, die in der Subscription für IBM Watson Content Hub – Standard enthalten ist, in Einheiten von 10 GB.

1.4.2 IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Data Transfer

Dieses optionale Angebot erhöht die Data-Transfer-Zuteilung des Kunden, die in der Subscription für IBM Watson Content Hub – Standard enthalten ist, in Einheiten von 100 GB.

1.5 IBM Watson Content Hub – Plus

Dieses IBM SaaS-Angebot stellt dem Kunden die folgenden Asset-Storage- und Data-Transfer-Zuteilungen bereit:

- Asset Storage – 50 GB
- Data Transfer – 500 GB

1.5.1 IBM Watson Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use

Dieser Service stellt zusätzliche Asset-Storage-Kapazität in Einheiten von 10 GB auf Pay-per-Use-Basis bereit, wenn der Kunde die zusätzliche Asset-Storage-Kapazität, für die er berechtigt ist, überschritten hat.

1.5.2 IBM Watson Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use

Dieser Service stellt zusätzliche Data-Transfer-Kapazität in Einheiten von 100 GB auf Pay-per-Use-Basis bereit, wenn der Kunde die zusätzliche Data-Transfer-Kapazität, für die er berechtigt ist, überschritten hat.

1.6 Optionale / Zusätzliche Angebote für IBM Watson Content Hub – Plus

1.6.1 IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Asset Storage

Dieses optionale Angebot erhöht die Asset-Storage-Zuteilung des Kunden, die in der Subscription für IBM Watson Content Hub – Plus enthalten ist, in Einheiten von 10 GB.

1.6.2 IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

Dieses optionale Angebot erhöht die Data-Transfer-Zuteilung des Kunden, die in der Subscription für IBM Watson Content Hub – Plus enthalten ist, in Einheiten von 100 GB pro Monat.

2. Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte

Dieses IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob diese IBM SaaS-Angebote seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllen.

Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für IBM SaaS bereitgestellt. 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 die Verarbeitung über das Authoring- und Zustellungssystem für IBM SaaS nicht 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 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 zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

2. Service-Levels

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)
< 99,9 %	2 %
< 99 %	5 %
< 98 %	10 %

* 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 dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 60 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit
30 Tagen
- 60 Minuten Ausfallzeit
= 43.140 Minuten

= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer
Verfügbarkeit von 99,8 % in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt