

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM Cloud Integrated Analytics Environment

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-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, 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 Cloud Integrated Analytics Environment
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity
- IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Large Server
- IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

### 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 (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  $2 \text{ hoch } 30$  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.

## 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 über Online-Foren und ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. 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.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> 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	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> 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	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> 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	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

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

### 6.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Presse- oder Marketingmitteilungen öffentlich auf den Kunden als Subskribenten von IBM SaaS verweisen darf.

### 6.2 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.

## 6.3 Sicherheitsbeschreibung

Diese IBM SaaS-Angebote orientieren sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit von IBM SaaS.

IBM wird den Kunden über Sicherheitsvorfälle in Kenntnis setzen, die Untersuchung und Behebung solcher Vorfälle liegt jedoch in der Verantwortung des Kunden. IBM behält sich vor, den IBM SaaS-Service zu isolieren und auszusetzen, falls er durch einen nicht behobenen Vorfall beeinträchtigt wird.

Im Rahmen des Angebots IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity werden Inhalte während der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Kundennetz verschlüsselt. Ruhende Inhalte in IBM SaaS, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden nicht verschlüsselt. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Verschlüsselung von Inhalten, bevor sie in IBM SaaS gestellt werden.

### 6.3.1 Personenbezogene Daten und regulierte Daten

Die Sicherheitsanforderungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten und regulierter Daten bei Angeboten, die in der Managed Services Zone (entsprechend der Definition in Anhang A) bereitgestellt werden, werden in der Servicebeschreibung oder den Nutzungsbedingungen für diese Angebote erläutert.

Bei Angeboten, die in der Hosted Zone bereitgestellt werden, ist IBM SaaS 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 dieser IBM SaaS-Service seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt.

### 6.3.2 Nutzung gesammelter Daten

IBM ist berechtigt, die Nutzung von IBM SaaS durch den Kunden für interne Recherchezwecke, für die Erprobung und Entwicklung von Verbesserungen oder Erweiterungen der IBM SaaS-Angebote, für die Entwicklung neuer Services oder für die Bereitstellung zusätzlicher Services, die den Benutzern eine individuellere und wertvollere Erfahrung vermitteln, zu überwachen. Dabei kann IBM Übersichtsdaten, welche die Nutzung von IBM SaaS durch die berechtigten Benutzer des Kunden widerspiegeln, in einem aggregierten und anonymisierten Format sammeln und analysieren sowie Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Datensammlung und Analyse erstellen (gemeinsam als „Gesammelte Daten“ bezeichnet). IBM behält die Eigentumsrechte an den gesammelten Daten.

## 6.4 Verpflichtungen des Kunden

### 6.4.1 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

- Ausfüllen des Fragebogens zum Virtual Private Network („VPN“) und Rücksenden an IBM zur Prüfung vor dem Startdatum der VPN-Konfiguration
- Bereitstellung eines technischen Ansprechpartners, der sich mit dem Unternehmensnetz, VPN und den Sicherheitsanforderungen auskennt
- Sicherstellen, dass während der Konfigurations- und Validierungsphase der VPN-Konfiguration ein oder mehrere Sicherheits- und Netzadministratoren zur Verfügung stehen, um beim VPN-Setup mit IBM zusammenzuarbeiten
- Alle Verwaltungs- und Wartungsmaßnahmen, Änderungen, Konfigurationen und Tests der Hardware und Software an dem für VPN genutzten Kundenstandort
- Benutzerabnahmetests zur Validierung der VPN-Konfiguration während der Implementierung
- Benachrichtigung über das Onlinesystem für die Problemmeldung, falls Änderungen an der VPN-Konfiguration erforderlich sind

## Anhang A

### 1. IBM SaaS-Beschreibung

IBM Cloud Integrated Analytics Environment (CIAE) ist ein Bereitstellungsmodell, das eine private, native Verbindung zwischen verschiedenen aktivierten, separat erworbenen IBM SaaS-Angeboten sowie Optionen für die sichere Clientkonnektivität bereitstellt. Die beiden Hauptkategorien dieser Angebote sind:

- Vollständig verwaltete IBM Analytics-Angebote (z. B. dashDB Enterprise, BigInsights on Cloud, Cognos BI usw.)
- Gehostete IBM Analytics-Angebote (z. B. DB2 on Cloud, Master Data Management on Cloud, DataStage on Cloud) und vom Kunden verwaltete Software, die auf ICIA-Servern bereitgestellt wird

IBM SaaS in einer gehosteten Zone umfasst:

- Benachrichtigung über Vorfälle
- Management der Hardware/Infrastruktur, mit Ausnahme von:
  - IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
  - IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- Benachrichtigung bei Problemen mit der physikalischen Schicht und Lösung von Problemen im Zusammenhang mit der von IBM verwalteten Infrastruktur
- Gebäudesicherheit, Zugriffssteuerung und Wartungsverzeichnisse
- Entsorgung und Wiederverwendung von Medien

Der Kunde muss folgende Berechtigungen erwerben:

- Berechtigung für IBM Cloud Integrated Analytics und
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity oder IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance oder IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance

Für die Zwecke des Dokuments „Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien“ und sofern in den nachstehenden Angebotsbeschreibungen nichts anderes angegeben ist, wird das IBM SaaS-Angebot als Infrastructure-as-a-Service-Angebot (IaaS) eingestuft.

#### 1.1 IBM Cloud Integrated Analytics Environment

Die IBM Cloud Integrated Analytics Environment wird in einem IBM SoftLayer-Rechenzentrum bereitgestellt und besteht aus zwei Zonen:

- a. Einer Managed Services Zone, in der CIAE-native verwaltete Services (einschließlich von IBM verwalteter Site-to-Site-VPNs) sowie verwaltete IBM Analytics SaaS-Angebote bereitgestellt werden. Diese Zone wird von IBM verwaltet. Für die Zwecke des Dokuments „Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien“ wird die Managed Services Zone des Angebots als Software-as-a-Service-Angebot (SaaS) eingestuft.
- b. Einer Hosted Zone, in der gehostete IBM Analytics SaaS-Angebote bereitgestellt werden. Dabei kann es sich um folgende Systeme handeln:
  - Gehostete Angebote, wie beispielsweise DB2 on Cloud
  - ICIA-Server wie nachstehend definiert
  - Die Hosted Zone kann wahlweise durch eine externe Firewall geschützt werden, indem eine IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance oder IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance erworben und vom Kunden verwaltet wird.

#### 1.2 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

Der von IBM verwaltete Site-to-Site-VPN-Service. Bei Beendigung der Nutzung der IBM Cloud Integrated Analytics Environment wird jede VPN-Verbindung von IBM automatisch beendet. Der IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity-Service verwendet Site-to-Site IPsec VPN-Technologie.

### **1.3 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance**

Eine Sicherheitsappliance, die in der Hosted Zone bereitgestellt und vom Kunden verwaltet wird. Sie wird vom Kunden verwendet, um ein vom Kunden verwaltetes Site-to-Site-VPN oder ein vom Kunden verwaltetes Client-to-Site-VPN zu aktivieren oder die Hosted Zone durch eine Firewall vom öffentlichen Internet zu trennen.

### **1.4 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance**

Ein redundantes Paar von Sicherheitsappliances, das in der Hosted Zone bereitgestellt und vom Kunden verwaltet wird. Es kann vom Kunden verwendet werden, um ein vom Kunden verwaltetes Site-to-Site-VPN oder ein vom Kunden verwaltetes Client-to-Site-VPN zu aktivieren oder die Hosted Zone durch eine Firewall vom öffentlichen Internet zu trennen.

### **1.5 ICIA-Server**

In der Hosted Zone bereitgestellte IBM Cloud Integrated Analytics Environment-Server werden für kundeneigene Anwendungen eingesetzt, die Verbindungen mit hoher Geschwindigkeit und niedriger Latenz zu anderen Anwendungen in den Managed Services und Hosted Zones benötigen.

#### **1.5.1 IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server**

Ein vom Kunden verwalteter SoftLayer-Server mit folgenden Mindestspezifikationen: 1 öffentlicher virtueller Kern, 4 GB RAM, SAN-Platte mit 25 GB

#### **1.5.2 IBM Cloud Integrated Analytics Small Server**

Ein vom Kunden verwalteter SoftLayer-Server mit folgenden Mindestspezifikationen: 4 private virtuelle Kerne, 16 GB RAM, SAN-Platte mit 100 GB

#### **1.5.3 IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server**

Ein vom Kunden verwalteter SoftLayer-Server mit folgenden Mindestspezifikationen: 8 private virtuelle Kerne, 32 GB RAM, erste SAN-Platte mit 100 GB, zweite SAN-Platte mit 100 GB

#### **1.5.4 IBM Cloud Integrated Analytics Large Server**

Ein vom Kunden verwalteter IBM SoftLayer-Server mit folgenden Mindestspezifikationen: 16 private virtuelle Kerne, 64 GB RAM, erste SAN-Platte mit 100 GB, zweite SAN-Platte mit 100 GB

#### **1.5.5 IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage**

SAN-Speicher kann ICIA-Servern in Einheiten von 100, 250 oder 500 GB hinzugefügt werden.