

## Allgemeine Bedingungen für Cloud-Angebote

Diese allgemeinen Bedingungen für Cloud-Angebote enthalten zusätzliche Bedingungen für IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Cloud-Services“ genannt) und ergänzen die anwendbare Servicebeschreibung für einen Cloud-Service (gemeinsam „Auftragsdokumente“ genannt). Bei Geschäftsvorgängen im Zusammenhang mit dem Cloud-Service bilden die Auftragsdokumente zusammen mit dem International Passport Advantage Vertrag bzw. dem International Passport Advantage Express Vertrag (nachfolgend „Basisvertrag“ genannt) die vollständige Vereinbarung (nachfolgend „Vereinbarung“ genannt). Im Falle eines Widerspruchs haben die Bedingungen einer Servicebeschreibung Vorrang vor diesen allgemeinen Bedingungen und beide haben Vorrang vor den Bedingungen des Basisvertrags.

### TEIL 1 – Bedingungen

Die Bedingungen von Teil 1 kommen zur Anwendung, außer wenn sie durch länderspezifische Bedingungen für ein bestimmtes Land in Teil 2 geändert werden.

#### 1. Gewährleistung

IBM gewährleistet, dass die Cloud-Services mit wirtschaftlich angemessener Sorgfalt und Fachkenntnis gemäß der anwendbaren Anlage oder Servicebeschreibung bereitgestellt werden. Die Gewährleistung erlischt mit der Beendigung des Cloud-Service.

#### 2. Planmäßige Wartung

Cloud-Services sind für durchgängige Verfügbarkeit (24x7) ausgelegt, vorbehaltlich der Wartung. Der Kunde wird über planmäßige Wartungen informiert.

#### 3. Änderungen

IBM kann einen Cloud-Service ändern, ohne die Funktionalität oder Sicherheitsfunktionen des Cloud-Service zu beeinträchtigen. Alle Änderungen, die Auswirkungen auf die Geschäftsbedingungen des Cloud-Service haben (z. B. Gebühren), werden erst nach der nächsten vereinbarten Verlängerung oder Erweiterung wirksam.

#### 4. Datenschutz

Jedes Cloud-Service-Angebot ist dazu ausgelegt, die vom Kunden in den Cloud-Service eingestellten Inhalte zu schützen. Abgesehen von Kontodaten ist der Kunde der alleinige Verantwortliche für die in den Inhalten enthaltenen personenbezogenen Daten und beauftragt IBM als Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten (gemäß der Definition dieser Begriffe in der EU-Richtlinie 95/46/EG). Sofern in einem Auftragsdokument nichts anderes festgelegt ist, wird IBM die Inhalte vertraulich behandeln, indem die Inhalte nur Mitarbeitern und Auftragnehmern von IBM und ausschließlich in dem Umfang offengelegt werden, der zur Erbringung des Cloud-Service erforderlich ist. Bei Ablauf oder Einstellung des Cloud-Service, oder auf Antrag des Kunden zu einem früheren Zeitpunkt, werden die Inhalte des Kunden von IBM zurückgegeben oder gelöscht. IBM kann bestimmte auf Anforderung des Kunden durchgeführte Maßnahmen in Rechnung stellen (z. B. die Bereitstellung der Inhalte in einem speziellen Format).

Im Auftragsdokument der einzelnen Cloud-Service-Angebote werden die Sicherheitsfunktionen und -features des Cloud-Service beschrieben. Durch die Nutzung des Cloud-Service bestätigt der Kunde, dass dieser seinen Anforderungen und Verarbeitungsanweisungen entspricht. IBM wird den Kunden über unbefugte Zugriffe auf seine Inhalte durch Dritte, von denen IBM Kenntnis erlangt hat, informieren und mit angemessenem Aufwand festgestellte Sicherheitslücken beheben. Wenn Inhalte des Kunden verloren gehen oder beschädigt werden, unterstützt IBM den Kunden dabei, diese im Cloud-Service von der zuletzt verfügbaren Sicherungskopie in einem kompatiblen Format wiederherzustellen.

IBM kann für die Erbringung des Cloud-Service Auftragsverarbeiter und Unterauftragsverarbeiter (einschließlich Personal und Betriebsmittel) an Standorten weltweit einsetzen. IBM ist berechtigt, personenbezogene Daten des Kunden grenzüberschreitend, auch außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR), zu übermitteln. Eine Liste der Länder, in denen die Inhalte für ein Cloud-Service-Angebot verarbeitet werden können, ist unter <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> verfügbar

oder im Auftragsdokument angegeben. Eine Liste der Unterauftragsverarbeiter wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Auf Antrag einer der beiden Parteien werden IBM, der Kunde oder ihre verbundenen Unternehmen zusätzliche Vereinbarungen schließen, die nach dem Gesetz zum Schutz der in den Inhalten enthaltenen personenbezogenen Daten erforderlich sind, wie beispielsweise eine Vereinbarung auf der Basis der unveränderten EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln. Die Parteien kommen überein (und werden dafür sorgen, dass ihre jeweiligen verbundenen Unternehmen zustimmen), dass diese zusätzlichen Vereinbarungen den Bedingungen der Vereinbarung unterliegen.

IBM, ihre verbundenen Unternehmen und ihre jeweiligen externen Lieferanten dürfen Kontodaten in allen Ländern, in denen sie geschäftlich tätig sind, verarbeiten, speichern und verwenden, um Produktfunktionen zu aktivieren, die Nutzung zu verwalten, das Nutzererlebnis zu personalisieren und die Nutzung des Cloud-Service anderweitig zu unterstützen oder zu verbessern. Zu den Kontodaten zählen alle Informationen (dazu können auch personenbezogene Daten gehören) über den Kunden oder seine Benutzer, die IBM bereitgestellt oder von IBM erfasst werden (insbesondere über Tracking oder andere Technologien, wie beispielsweise Cookies) und in Übereinstimmung mit der IBM Online-Datenschutzerklärung unter <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/> verarbeitet werden.

## 5. Einhaltung von Gesetzen

Die Vertragsparteien sind für die Einhaltung i) der Gesetze und Bestimmungen, die sich auf ihre Geschäftstätigkeit und ihre Inhalte beziehen, sowie ii) der Import-, Export- und Sanktionsgesetze und -bestimmungen verantwortlich, einschließlich der Gesetze und Bestimmungen der Vereinigten Staaten von Amerika, die den Export, Reexport oder Transfer von Produkten, Technologien, Services oder Daten, direkt oder indirekt, in bestimmte Länder, für bestimmte Nutzungsarten oder an bestimmte Endnutzer verbieten oder beschränken. Der Kunde trägt die Verantwortung für seine Nutzung von IBM Produkten und Services oder von Produkten und Services anderer Anbieter.

## 6. Aussetzung und Kündigung

IBM kann die Nutzung eines Cloud-Service durch den Kunden nach eigenem Ermessen aussetzen, widerrufen oder einschränken, wenn IBM einen Verstoß des Kunden gegen wesentliche vertragliche Verpflichtungen, eine Sicherheits- oder Rechtsverletzung feststellt. Wenn die Ursache der Aussetzung mit angemessenen Mitteln beseitigt werden kann, teilt IBM dem Kunden mit, welche Maßnahmen er zur Wiedereinsetzung des Cloud-Service ergreifen muss. Falls der Kunde es verabsäumt, diese Maßnahmen innerhalb einer angemessenen Frist zu ergreifen, kann IBM den Cloud-Service kündigen.

## 7. Hybrid-Entitlement-Angebote

Wenn Cloud-Services als „Hybrid Entitlement“ gekennzeichnet sind, erhält der Kunde die Berechtigung zur Nutzung des Cloud-Service und zur Nutzung der in dem betreffenden Cloud-Service angegebenen Programme in einer Umgebung seiner Wahl. Im Rahmen eines Hybrid Entitlement hat der Kunde das Recht zur Inanspruchnahme technischer Unterstützung und zum Erhalt von Programmupgrades für die angegebenen Programme. Die angegebenen Programme sowie die technische Unterstützung und die Programmupgrades stehen dem Kunden nur zur Verfügung, solange er die Subscription für den Cloud-Service aufrechterhält. Programme, Unterstützung und Programmupdates werden gemäß dem Abschnitt „Programme und IBM Software-Subscription und -Support“ des IBM International Passport Advantage Vertrags (Z125-5831-09) oder gemäß den entsprechenden Regelungen im anwendbaren Basisvertrag bereitgestellt, mit folgenden Änderungen:

- a. Wenn die Subscription des Kunden für den Cloud-Service endet, erlischt auch seine Lizenz für die im Hybrid Entitlement angegebenen Programme sowie sein Zugang zu technischer Unterstützung und Programmupgrades, und der Kunde wird alle betroffenen Programme unverzüglich aus allen von ihm ausgewählten Datenverarbeitungsumgebungen zu entfernen und alle Kopien zu löschen.
- b. Eine ggf. vorgesehene Geld-zurück-Garantie kommt für die angegebenen Programme nicht zur Anwendung.
- c. Die vom Kunden erworbenen Berechtigungen für ein Hybrid-Entitlement-Angebot können zwischen der Nutzung des Cloud-Service und der Nutzung der Programme in der Datenverarbeitungsumgebung des Kunden aufgeteilt werden. Die Gesamtzahl der gemäß dem Berechtigungsnachweis des Kunden erworbenen Berechtigungen darf jedoch zu keinem Zeitpunkt überschritten werden. Bei Überschreitung der im Berechtigungsnachweis festgelegten

Berechtigungen kommen die im Auftragsdokument angegebenen Gebühren für die Nutzungsüberschreitung zur Anwendung.

Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen dieses Abschnitts und den Bedingungen des IPLA, einschließlich der Lizenzinformation, haben die Bedingungen der Vereinbarung Vorrang. Die im Cloud-Service eingeschlossenen angegebenen Programme enthalten unter Umständen nicht alle Features oder Funktionen des bestimmten allgemein verfügbaren Programms.

## Teil 2 – Länderspezifische Bedingungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Bedingungen gelten für das genannte Land und ändern die Bedingungen, auf die oben in Teil 1 verwiesen wird.

### NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA

*Am Ende dieses Dokuments wird ein neuer Abschnitt „Allgemeines“ mit der folgenden Regelung hinzugefügt:*

#### In den Vereinigten Staaten und in Kanada:

##### 8. Allgemeines

Soweit sich die Steuern an dem Standort/den Standorten orientieren, für den/die der Cloud-Service erbracht wird, hat der Kunde eine fortdauernde Verpflichtung, IBM von diesen Standorten in Kenntnis zu setzen, sofern sie von der im anwendbaren Anhang oder Auftragsdokument angegebenen Geschäftsadresse des Kunden abweichen.

### ASIEN/PAZIFIK

#### 4. Datenschutz

*Im ersten Absatz wird der zweite Satz durch den folgenden Satz ersetzt:*

##### In Malaysia:

Abgesehen von Kontodaten ist der Kunde der Datenbenutzer (Data User) für die in den Inhalten enthaltenen personenbezogenen Daten und beauftragt IBM als Auftragsverarbeiter (Data Processor) mit der Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten (gemäß der Definition dieser Begriffe im Personal Data Protection Act 2010).

##### In Singapur:

Abgesehen von Kontodaten ist der Kunde der alleinige Verantwortliche (Sole Controller) für die in den Inhalten enthaltenen personenbezogenen Daten und beauftragt IBM als Datenmittler (Data Intermediary) mit der Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten (gemäß der Definition dieser Begriffe im Personal Data Protection Act of Singapore).

##### Auf den Philippinen:

Abgesehen von Kontodaten ist der Kunde der alleinige Verantwortliche (Sole Controller) für die in den Inhalten enthaltenen personenbezogenen Daten und beauftragt IBM als Datenmittler (Data Intermediary) mit der Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten (gemäß der Definition dieser Begriffe im RA10173 Data Privacy Act von 2012).

*Am Ende des zweiten Satzes im zweiten Absatz wird Folgendes eingefügt:*

##### In Indien:

„und dass die Sicherheitsfunktionen und -features des Cloud-Service gemäß dem anwendbaren Datenschutzrecht geeignete Sicherheitsmaßnahmen darstellen.“

*Im dritten Absatz wird der zweite Satz durch den folgenden Satz ersetzt:*

##### In Malaysia:

In ihrer Eigenschaft als Auftragsverarbeiter ist IBM berechtigt, die personenbezogenen Daten des Kunden außerhalb Malaysias zu übertragen. Der Kunde gewährleistet und versichert, dass die betroffene Person ihre Zustimmung zur Übertragung der personenbezogenen Daten außerhalb Malaysias erteilt hat.

*Im dritten Absatz wird der folgende Teil im zweiten Satz gelöscht:*

**In Singapur:**

„auch außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR)“

*Im vierten Absatz wird der erste Satz durch den folgenden Satz ersetzt:*

**In Singapur:**

Auf Antrag einer der beiden Parteien werden IBM, der Kunde oder ihre verbundenen Unternehmen zusätzliche Vereinbarungen schließen, soweit diese nach Form und Inhalt zum Schutz der personenbezogenen Daten gesetzlich vorgeschrieben sind.

*Am Ende des Abschnitts wird ein neuer Absatz hinzugefügt:*

**In Australien:**

Soweit IBM Kontodaten erfasst, die personenbezogene Daten gemäß dem Privacy Act 1988 (Cth) enthalten, bestätigt der Kunde, dass er den Melde-, Erfassungs- und Offenlegungspflichten der australischen Datenschutzgrundsätze (Australian Privacy Principles) gemäß Schedule 1 des Privacy Act nachgekommen ist.

**In Neuseeland:**

Soweit IBM Kontodaten erfasst, die personenbezogene Daten gemäß der Definition im Privacy Act 1993 enthalten, bestätigt der Kunde, dass er den Melde-, Erfassungs- und Offenlegungspflichten des Privacy Act nachgekommen ist.

**EMEA**

**4. Datenschutz**

*Im ersten Absatz wird der Ausdruck „in der EU-Richtlinie 95/46/EG“ wie folgt ersetzt:*

**In Israel:**

„im israelischen Datenschutzgesetz – 1981 und den anwendbaren Bestimmungen“.

*Im zweiten Absatz wird der erste Satz wie folgt ersetzt:*

**In Schweden:**

In der Anlage oder im Auftragsdokument der einzelnen Cloud-Service-Angebote werden die technischen und organisatorischen Sicherheitsfunktionen und -features des Cloud-Service beschrieben, die von IBM implementiert werden.

*Am Ende des zweiten Satzes im zweiten Absatz wird Folgendes eingefügt:*

**In Deutschland, Österreich und der Schweiz:**

„und dass die Sicherheitsfunktionen und -features des Cloud-Service gemäß dem anwendbaren Datenschutzrecht geeignete Sicherheitsmaßnahmen darstellen.“

*Am Ende des zweiten Absatzes wird Folgendes hinzugefügt:*

**In Schweden:**

IBM wird dem Kunden auf Anfrage die aktuellsten Zertifizierungen, Berichte und andere vernünftigerweise verfügbare Dokumente über die Sicherheitsmaßnahmen für den Cloud-Service zur Verfügung stellen.

*Im zweiten Satz des dritten Absatzes wird nach „IBM ist berechtigt,“ Folgendes eingefügt:*

**In Deutschland und Österreich:**

„zu diesem Zweck“

*Am Ende des dritten Absatzes wird der folgende Satz hinzugefügt:*

**In Italien:**

IBM wird daran mitwirken, dass der Kunde Unterauftragnehmer und verbundene Unternehmen von IBM als Auftragsverarbeiter beauftragen kann.

*Am Ende des fünften Absatzes wird Folgendes hinzugefügt:*

**In Spanien:**

IBM wird Weisungen des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung oder die Löschung der Kontaktinformationen beziehen, wenn sie an die folgende Adresse gerichtet werden:  
IBM, c/ Santa Hortensia 26-28, 28002 Madrid, Departamento de Privacidad de Datos.