

Allgemeine Bedingungen für Cloud-Angebote

Diese allgemeinen Bedingungen zu den Nutzungsbedingungen für Cloud-Angebote enthalten zusätzliche Bedingungen für IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Cloud-Services“ genannt) und ergänzen andere anwendbare Auftragsdokumente, wie zum Beispiel Servicebeschreibungen, Angebote oder Berechtigungsnachweise. Bei Geschäftsvorgängen im Zusammenhang mit einem Cloud-Service bilden die Auftragsdokumente und alle anwendbaren Anlagen zusammen mit dem International Passport Advantage Vertrag bzw. dem International Passport Advantage Express Vertrag (nachfolgend „Basisvertrag“ genannt) die vollständige Vereinbarung (nachfolgend „Vereinbarung“ genannt). Bei Widersprüchen haben die Bedingungen aller anderen Auftragsdokumente Vorrang vor diesen allgemeinen Bedingungen und beide haben Vorrang vor den Bedingungen einer Anlage und dem Basisvertrag.

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 Sicherheitsfeatures des Cloud-Service zu beeinträchtigen. Gebühren können unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen oder gemäß der Regelung in einem Auftragsdokument geändert werden.

4. Inhalte und Datenschutz

Inhalte sind sämtliche Daten, Software und Informationen, die vom Kunden oder seinen berechtigten Benutzern im Cloud-Service bereitgestellt, für den Zugriff freigegeben oder eingegeben werden. Die Nutzung des Cloud-Service berührt nicht die bestehenden Eigentums- oder Lizenzrechte des Kunden an diesen Inhalten. IBM, ihre Auftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter dürfen nur zur Bereitstellung und Verwaltung des Cloud-Service auf die Inhalte zugreifen und diese nutzen, sofern in einem Auftragsdokument nicht etwas anderes beschrieben wird.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle erforderlichen Berechtigungen und Genehmigungen einzuholen, um die Verwendung, Bereitstellung, Speicherung und Verarbeitung von Inhalten im Cloud-Service zu ermöglichen, und trägt dafür Sorge, dass diese sich auch auf IBM, ihre Auftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter erstrecken. Insbesondere muss der Kunde alle notwendigen Auskünfte erteilen und, soweit erforderlich, vor der Bereitstellung von Informationen über Personen in diesen Inhalten, insbesondere bei personenbezogenen oder anderen regulierten Daten, die Zustimmung der betroffenen Personen einholen. Falls Inhalte staatlichen Vorschriften unterliegen könnten oder Sicherheitsmaßnahmen erforderlich machen, die den Umfang der von IBM für ein Angebot angegebenen Maßnahmen überschreiten, wird der Kunde diese Inhalte nicht eingeben, bereitstellen oder freigeben, außer wenn dies in den Bedingungen des maßgeblichen Auftragsdokuments ausdrücklich erlaubt ist oder IBM anderenfalls vorab schriftlich zugestimmt hat, zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen oder sonstige Maßnahmen zu implementieren.

Auf Antrag einer der beiden Parteien werden IBM, der Kunde oder ihre verbundenen Unternehmen zusätzliche Vereinbarungen in der vorgeschriebenen Form schließen, die nach dem Gesetz zum Schutz der in Inhalten enthaltenen personenbezogenen oder regulierten personenbezogenen Daten erforderlich sind. Die Parteien kommen überein (und werden sicherstellen, dass ihre jeweiligen verbundenen Unternehmen zustimmen), dass diese zusätzlichen Vereinbarungen den Bedingungen der Vereinbarung unterliegen.

Bei Ablauf oder Beendigung des Cloud-Service, oder auf Antrag des Kunden zu einem früheren Zeitpunkt, werden die Inhalte auf IBM IT-Ressourcen von IBM an den Kunden zurückgegeben oder

entfernt. IBM kann bestimmte auf Anforderung des Kunden durchgeführte Maßnahmen in Rechnung stellen (z. B. die Bereitstellung der Inhalte in einem speziellen Format). IBM archiviert keine Inhalte; gemäß den IBM Aufbewahrungsverfahren für Sicherungen können jedoch Teile der Inhalte in Sicherungsdateien des Cloud-Service gespeichert bleiben, bis deren Ablaufdatum erreicht ist.

Jeder Cloud-Service ist dazu ausgelegt, Inhalte gemäß der Beschreibung in der Vereinbarung zu schützen. Die unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für Cloud-Services gelten für alle allgemein verfügbaren Cloud-Service-Angebote oder wie im anwendbaren Auftragsdokument beschrieben. Sofern in einem Auftragsdokument nichts anderes festgelegt ist, wird IBM sämtliche Inhalte vertraulich behandeln, indem die Inhalte nur Mitarbeitern, Auftragnehmern und Unterauftragsverarbeitern von IBM und ausschließlich in dem Umfang offengelegt werden, der zur Erbringung des Cloud-Service erforderlich ist. Besondere Sicherheitsfeatures und -funktionen eines Cloud-Service werden ggf. in einer Anlage und den Auftragsdokumenten erläutert. Es obliegt dem Kunden, zu beurteilen, ob die einzelnen Cloud-Services für die von ihm beabsichtigte Nutzung und für die Inhalte geeignet sind. Durch die Nutzung des Cloud-Service bestätigt der Kunde, dass dieser seinen Anforderungen und Verarbeitungsanweisungen entspricht. Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) sowie die jeweilige Anlage zu den EB-AV finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien wird die Sicherheit eines Cloud-Service nicht verringert.

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 Kontrollvorschriften eines Landes in Bezug auf den Handel mit Waffen, Rüstungs- und Verteidigungsgütern, insbesondere der International Traffic in Arms Regulations (ITAR; Regelungen des internationalen Waffenhandels) und der Kontrollvorschriften der USA, 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.

Wenn der Kunde oder ein Benutzer Inhalte exportiert oder importiert oder Teile des Cloud-Service außerhalb des Landes verwendet, in dem sich die Geschäftsadresse des Kunden befindet, fungiert IBM weder als Exporteur noch als Importeur.

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. Ein Zahlungsver säumnis gilt als Verstoß gegen eine wesentliche vertragliche Verpflichtung.

Der Kunde kann einen Cloud-Service in folgenden Fällen unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen: (i) bei schriftlicher Empfehlung einer Regierungs- oder Regulierungsbehörde infolge einer Änderung der gesetzlichen Rahmenbedingungen oder der Cloud-Services; (ii) wenn eine Änderung von IBM an der für die Bereitstellung des Cloud-Service verwendeten IT-Umgebung dazu führt, dass der Kunde geltende Gesetze nicht mehr einhält; oder (iii) wenn IBM den Kunden über eine Änderung informiert, die erhebliche nachteilige Auswirkungen auf die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden hat, unter der Voraussetzung, dass IBM ein Zeitraum von 90 Tagen zugestanden wird, um diese Auswirkungen in Zusammenarbeit mit dem Kunden zu minimieren. Im Fall einer solchen Kündigung wird

IBM einen Teil der für den betroffenen Cloud-Service für den Zeitraum nach dem Datum der Kündigung vorausbezahlten Beträge zurückerstatten. Wird ein Cloud-Service aus einem anderen Grund gekündigt, wird der Kunde IBM am Datum der Kündigung die gemäß den Bedingungen des Cloud-Service fälligen Gesamtbeträge bezahlen. IBM kann den Kunden im Kündigungsfall gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr und auf der Basis separat vereinbarter Bedingungen bei der Übertragung seiner Inhalte auf eine alternative Technologie unterstützen.

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.

8. Allgemeine Daten

Account-Daten sind Informationen, die der Kunde IBM bereitstellt, um einen Cloud-Service für die Nutzung durch den Kunden zu aktivieren, oder die IBM mithilfe von Tracking-Technologien, wie Cookies und Web-Beacons, über die Nutzung eines Cloud-Service durch den Kunden erfasst. Account-Daten umfassen nicht geschäftsbezogene Kontaktinformationen sowie personenbezogene Daten, die IBM im Auftrag des Kunden verarbeitet. IBM und ihre verbundenen Unternehmen sowie die jeweiligen Auftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter können Account-Daten verarbeiten, um beispielsweise bestimmte Produktfunktionen zu aktivieren, die Nutzung zu verwalten, das Nutzererlebnis zu personalisieren und die Nutzung des Cloud-Service anderweitig zu unterstützen oder zu verbessern. Weitere Informationen sind in der IBM Online-Datenschutzerklärung unter <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> oder in der entsprechenden länderspezifischen Version zu finden.

IBM kann Personal und Betriebsmittel an Standorten weltweit sowie Auftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter zur Unterstützung bei der Bereitstellung der Cloud-Services einsetzen. IBM ist berechtigt, Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, grenzüberschreitend 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 in der Anlage oder im Auftragsdokument angegeben. Für die Verpflichtungen im Rahmen der Vereinbarung ist IBM verantwortlich, selbst wenn IBM externe Auftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter beauftragt, es sei denn, in einem Auftragsdokument sind andere Regelungen enthalten. IBM wird die Unterauftragsverarbeiter mit Zugang

zu Inhalten verpflichten, technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, die es IBM ermöglichen, ihre Verpflichtungen in Bezug auf einen Cloud-Service einzuhalten. Eine aktuelle Liste der Unterauftragsverarbeiter und ihrer Rollen wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Es ist dem Kunden nicht gestattet, i) den direkten Zugriff auf einen Cloud-Service an Dritte außerhalb des Kundenunternehmens weiterzuverkaufen oder ii) Cloud-Services mit dem Value-Add des Kunden zu kombinieren, um eine kommerziell verfügbare kundenspezifische Lösung zu erstellen, für die der Kunde Gebühren verlangt.