

IBM Digital Content Hub

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

IBM Digital 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 Digital Content Hub – Base

Dieses Cloud-Service-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 des Cloud-Service verwaltet werden.

Data Transfer ist definiert als die gesamte übertragene Datenmenge in GB, die von Anwendungen verbraucht wird, die veröffentlichte Inhalte oder Assets aus dem Cloud-Service anfordern.

1.1.1 IBM Digital 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 Digital 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 Digital Content Hub – Base

1.2.1 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Asset Storage

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

1.2.2 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Data Transfer

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

1.3 IBM Digital Content Hub – Standard

Dieses Cloud-Service-Angebot ermöglicht dem Kunden die Speicherung von bis zu 100.000 Inhaltselementen und enthält die folgenden Asset-Storage- und Data-Transfer-Zuteilungen:

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

1.3.1 IBM Digital 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 Digital 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 Digital Content Hub – Standard

1.4.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Asset Storage

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

1.4.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Data Transfer

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

1.5 IBM Digital Content Hub – Plus

Dieses Cloud-Service-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 Digital 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 Digital 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 Digital Content Hub – Plus

1.6.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Asset Storage

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

1.6.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

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

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert 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 des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service 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 dieser Cloud-Service seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet, erfüllt.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service 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 den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem die Verarbeitung über das Authoring- und Zustellungssystem für den Cloud-Service nicht zur Verfügung stand („Ausfallzeit“).

Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service 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 des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service 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 der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service 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: 60 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen</p> <p style="padding-left: 40px;">- 60 Minuten Ausfallzeit = 43.140 Minuten</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: center;">43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,8 % in einem Vertragsmonat</p>
--	---

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per Telefon, in Online-Foren und über 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 des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- b. **Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. 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 oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

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

5.3 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)

Wenn die tatsächliche Nutzung der in der Cloud-Service-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.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service 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 der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

7.2 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, 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.

7.3 Nutzung von Daten

IBM ist berechtigt, (a) aggregierte und Übersichtsdaten, die sich auf die Nutzung von IBM Digital 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.