

IBM Willard Smart Ledger Support

Diese Servicebeschreibung findet nach Annahme der Bestellung des Kunden Anwendung auf die Acceleration Services zur Unterstützung des Cloud-Service des Kunden. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Acceleration Service

1.1 Services

Folgende Services stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Willard Smart Ledger Support

Der Service IBM Willard Smart Ledger Support ist die von IBM bereitgestellte Unterstützung für den Cloud-Service Willard Smart Ledger.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Für diese Servicebeschreibung ist kein anwendbares Datenblatt verfügbar.

Verarbeitung personenbezogener Daten

- a. Dieser Service ist nicht für die Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt, die entweder in den Anwendungsbereich i) der Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://www.ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze fällt. Der Kunde verpflichtet sich, in eigener Verantwortung sicherzustellen, dass keine personenbezogenen Daten, deren Verarbeitung gegebenenfalls der i) Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) einem der unter <http://www.ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze unterliegt, in Inhalten bereitgestellt werden.
- b. Im Falle einer Änderung wird der Kunde IBM schriftlich informieren und es gelten die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) sowie eine vereinbarte Anlage zu den EB-AV, die durch Bezugnahme in die Vereinbarung aufgenommen werden und Vorrang vor abweichenden Bedingungen in der Vereinbarung haben.

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

Für dieses Angebot ist kein Service-Level-Agreement (SLA) verfügbar.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Acceleration Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Element“ ist ein Vorkommen eines bestimmten Objekts, das von dem Service verwaltet oder verarbeitet wird bzw. mit der Nutzung des Service in Zusammenhang steht. Bei diesem Service entspricht ein Element einem Willard Smart Exit Sign.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Materialien

Die bei der Bereitstellung dieser Angebote von IBM erstellten und dem Kunden zur Verfügung gestellten Materialien (mit Ausnahme von bereits bestehenden Werken, auf denen diese Materialien ggf. basieren) sind Auftragsarbeiten, soweit gesetzlich zulässig, und gehören dem Kunden. Der Kunde erteilt IBM eine unwiderrufliche, zeitlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, weltweite, abgegoltene Lizenz, diese Materialien zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, Unterlizenzen dafür zu vergeben, weiterzugeben und davon abgeleitete Werke zu erstellen.