

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM DB2 on Cloud

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 folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-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 oder dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

IBM Bluemix ist die technische Voraussetzung für dieses IBM SaaS-Angebot. Für den Zugriff auf den IBM Bluemix-Service ist die Anmeldung auf <https://console.ng.bluemix.net/registration/> erforderlich.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM DB2 on Cloud Standard Small
- IBM DB2 on Cloud Standard Medium
- IBM DB2 on Cloud Standard Large
- IBM DB2 on Cloud Standard X-Large
- IBM DB2 on Cloud Advanced Small
- IBM DB2 on Cloud Advanced Medium
- IBM DB2 on Cloud Advanced Large
- IBM DB2 on Cloud Advanced X-Large
- IBM DB2 on Cloud Advanced 2X Large

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter der folgenden Gebührenmetrik entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- **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 (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt 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. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

4.1 Automatische Verlängerung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit kündigen, indem

er den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Subscription-Laufzeit verlängert.

4.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird die Laufzeit gemäß dem Berechtigungsnachweis des Kunden fortlaufend verlängert, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf IBM SaaS hat und die IBM SaaS-Nutzung fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

4.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird IBM SaaS zum Ende der Subscription-Laufzeit abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf IBM SaaS entfernt. Um IBM SaaS über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

5. Technische Unterstützung

Die technische Unterstützung für IBM SaaS wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung (das Bluemix-Kundenportal unter <https://support.ibm.cloud.com>) erbracht. IBM SaaS nutzt die Prozesse für technische Unterstützung von IBM Bluemix. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, in dem die Kontaktinformationen für die technische Unterstützung von IBM Bluemix sowie weitere Informationen und Prozesse ausführlich aufgeführt sind. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich. Der Kunde definiert die Fehlerklasse (bzw. Dringlichkeit) eines Problems in Abhängigkeit von seinen Geschäftsanforderungen und der Bestätigung von IBM, dass die Fehlerklasse korrekt ist.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten*	Deckungszeiten
1	<p>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: 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.</p> <p>Bei Problemen der Fehlerklasse 1 wird davon ausgegangen, dass der Kunde zur Unterstützung bei der Problemdiagnose rund um die Uhr (24x7) erreichbar ist, andernfalls werden die Probleme auf Fehlerklasse 2 heruntergestuft.</p>	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<p>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.</p>	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten*	Deckungszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: 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	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

* Hinweis:

Die in diesem Dokument beschriebenen angestrebten Reaktionszeiten geben nur die Ziele von IBM wieder und stellen keine Leistungsgarantie dar.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 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.

6.2 Verpflichtungen des Kunden

Der Client ist verpflichtet, Patches für DB2, das Betriebssystem und andere Software zeitnah zu installieren, um Fehler und Sicherheitsprobleme zu vermeiden und die Funktionalität auf dem aktuellen Stand zu halten.

Der Kunde darf:

- nur Software auf IBM SaaS installieren und ausführen, die zur Verwendung der Daten über die vorinstallierte DB2-Software und zu deren Unterstützung erforderlich ist. Die Installation oder Verwendung anderer Software mit IBM SaaS ist untersagt.
- zusätzliche Open-Source-Pakete zur Nutzung mit IBM SaaS auf den Knoten installieren. IBM ist zur Unterstützung dieser Pakete nicht verpflichtet und für Auswirkungen auf die Leistung von IBM SaaS (d. h. DB2, das Betriebssystem oder die Hardwareplattform als Ganzes) bedingt durch diese zusätzlichen Pakete nicht verantwortlich.

Anhang A

1. IBM DB2 on Cloud

IBM DB2 on Cloud wird mit verschiedenen Konfigurationen angeboten, um die Kundenanforderungen bestmöglich zu erfüllen. Die verfügbaren Knotenkonfigurationen werden im Folgenden beschrieben.

Dieses IBM SaaS-Angebot 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 dieses IBM SaaS-Angebot seine Anforderungen in Bezug auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt.

1.1 IBM DB2 on Cloud Standard Small

Virtueller privater Server mit 2 x 2,0 GHz Xeon Cores, 8 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 500 GB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 500 IOPS, Workgroup Server Edition (native Verschlüsselung eingeschlossen)

1.2 IBM DB2 on Cloud Standard Medium

Virtueller privater Server mit 4 x 2,0 GHz Xeon Cores, 16 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 1 TB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 1.200 IOPS, Workgroup Server Edition (native Verschlüsselung eingeschlossen)

1.3 IBM DB2 on Cloud Standard Large

Virtueller privater Server mit 8 x 2,0 GHz Xeon Cores, 32 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 2 TB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 1.600 IOPS, Workgroup Server Edition (native Verschlüsselung eingeschlossen)

1.4 IBM DB2 on Cloud Standard X-Large

Bare-Metal-Server mit 12 x 2,4 GHz Xeon Cores, 128 GB RAM, Disk Controller – 2 x 800 GB SSD – konfiguriert mit RAID (800 GB), 6 x 1,2 TB SSD – konfiguriert mit RAID 10 (3,5 TB), 10 Gbps Redundant Public and Private Network Uplinks, DB2 Workgroup Server Edition (native Verschlüsselung eingeschlossen)

1.5 IBM DB2 on Cloud Advanced Small

Virtueller privater Server mit 2 x 2,0 GHz Xeon Cores, 8 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 500 GB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 500 IOPS, DB2 Advanced Enterprise Server Edition

1.6 IBM DB2 on Cloud Advanced Medium

Virtueller privater Server mit 4 x 2,0 GHz Xeon Cores, 16 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 1 TB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 1.200 IOPS, DB2 Advanced Enterprise Server Edition

1.7 IBM DB2 on Cloud Advanced Large

Virtueller privater Server mit 8 x 2,0 GHz Xeon Cores, 32 GB RAM, erste Platte 100 GB (SAN), zweite Platte 2 TB (SAN), 1 Gbps Public and Private Network Uplinks, Performance Storage 100 GB mit 1.600 IOPS, DB2 Advanced Enterprise Server Edition

1.8 IBM DB2 on Cloud Advanced X-Large

Bare-Metal-Server mit 12 x 2,4 GHz Xeon Cores, 128 GB RAM, Disk Controller – 2 x 800 GB SSD – konfiguriert mit RAID 1 (800 GB), 6 x 1,2 TB SSD – konfiguriert mit RAID 10 (3,5 TB), 10 Gbps Redundant Public and Private Network Uplinks, DB2 Advanced Enterprise Server Edition

1.9 IBM DB2 on Cloud Advanced 2X Large

Bare-Metal-Server mit 32 x 2,0 GHz Xeon Cores, 1 TB RAM, Disk Controller – RAID, 16 x 1,2 TB SSD mit RAID 10 (10 TB), 2 x 800 GB SSD – konfiguriert mit RAID 1 (800 GB), 10 Gbps Redundant Public and Private Network Uplinks, DB2 Advanced Enterprise Server Edition