

IBM Compose Enterprise

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, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

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

- IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

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. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

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

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

5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für IBM SaaS per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die erweiterte Stufe der technischen Unterstützung für Compose ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

6. Zusätzliche Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

6.1 Zugriff auf öffentliche Pay-As-You-Go-Services

Der Kunde hat über IBM SaaS Zugriff auf die Pay-As-You-Go-Services (PayGo-Services) von Compose.io. Diese PayGo-Services sind bei IBM SaaS nicht eingeschlossen und unterliegen den Servicebedingungen von Compose, Inc., die unter <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/> verfügbar sind. Jede Nutzung der PayGo-Services wird direkt von Compose, Inc., einem IBM Unternehmen, in Rechnung gestellt.

6.2 Cookies

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

6.3 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.

6.4 Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte

Das 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 im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt.

Anhang A

Das IBM SaaS-Angebot stellt die Compose Data Platform als einen von IBM verwalteten Service bereit, der auf Softlayer oder AWS gehostet wird. Eine Instanz umfasst einen dedizierten aus 3 Knoten bestehenden Cluster, auf dem der Kunde jede Kombination der Compose-Datenservices bis zur Kapazität der Instanz bereitstellen und betreiben kann, einschließlich, aber nicht beschränkt auf folgende Services:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Die Kunden können das IBM SaaS-Angebot außerdem mit Services von Drittanbietern integrieren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf folgende Services:

- New Relic – Das IBM SaaS-Angebot verwendet den Agenten von MeetMe Inc. für die Integration mit der Plug-in-API von New Relic, um eine detaillierte Analyse und Überwachung zu ermöglichen. Dieses Feature ist für MongoDB, Redis, PostgreSQL und Elastic Search verfügbar. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich direkt bei New Relic zu registrieren.
- Syslog-NG: Dieses Feature leitet Protokolle über Syslog-NG an einen externen Protokollprovider weiter.

1. IBM SaaS-Konfigurationen

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Virtueller privater Server mit Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 und 2,00 GHz, 8 virtuellen CPUs, 16 GB RAM, 25 GB SAN für OS und 200 GB SAN für Daten, 1 Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Bare-Metal-Server mit Intel Xeon E5-2690 8 Cores, 2,90 GHz, 16 vCPUs, 64 GB RAM, 2x 960 GB SSD in RAID1, Bonded 2x1 Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Bare-Metal-Server mit Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Cores, 2,60 GHz, 256 GB RAM, 2x 1 TB SATA in RAID1 für OS, 4 TB RAID 10 SSD, Bonded 2x10 Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Virtueller privater Server m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3, 4 vCPUs, 16 GB RAM, 120 GB GP SSD EBS.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Virtueller r3.2xlarge mit Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) Prozessoren, 8 vCPUs, 61 GB RAM, 915 GB GP SSD EBS.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Virtueller privater Server mit r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) Prozessoren, 32 vCPUs, 244 GB RAM, 3,66 TB GP SSD.

2. Servicekapazität

Die Kapazität einer Instanz hängt von der Art und Anzahl der Serviceimplementierungen ab, wobei eine Implementierung als eine Einzelinstanz eines unterstützten Datenservice definiert ist, der auf einer IBM SaaS-Instanz implementiert wird. Bei jedem Datenservice besteht ein festes Verhältnis zwischen zugeordnetem RAM, Plattenspeicher und IOPs und die HA-Replikationsarchitektur ist serviceabhängig. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL und RethinkDB haben ein Verhältnis von 0,1 GB RAM zu 1 GB Plattenspeicher; Redis hat ein Verhältnis von 256 MB RAM zu 256 MB Plattenspeicher; etcd und RabbitMQ haben ein Verhältnis von 256 MB RAM zu 1 GB Plattenspeicher.

Neue Serviceimplementierungen können instanziiert werden, bis 80 % des Instanz-RAM bestehenden Implementierungen zugeordnet sind. Ab diesem Punkt können vorhandene Implementierungen so lange wachsen, wie RAM verfügbar ist.

Mithilfe eines interaktiven Kapazitätsermittlungstools kann die Kapazität abhängig von der Anzahl und Art der implementierten Datenbanken berechnet werden.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket 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 IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS 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 von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird dreißig Prozent (30 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
<99,98 %	10 %
< 99 %	20 %
< 95 %	30 %

* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS 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: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 20 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	---