

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Informix 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 folgenden Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-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.

IBM Bluemix, die auf offenen Standards basierende Cloudplattform von IBM für die Erstellung, Ausführung und Verwaltung von Apps und Services, ist die technische Voraussetzung für die IBM SaaS-Angebote. Neue Benutzer können sich über das Onlineregistrierungsformular unter <https://console.ng.bluemix.net/registration> für den Zugriff registrieren.

1. IBM SaaS

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

- IBM Informix on Cloud Advanced Small
- IBM Informix on Cloud Advanced Medium
- IBM Informix on Cloud Advanced Large
- IBM Informix on Cloud Advanced XLarge

2. Gebührenmetriken

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

- a. **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.
- b. **Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Einrichtungsgebühren

Einrichtungsservices (Setup-Services) werden auf der Basis eines Kundenprojekts erworben und zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

3.2 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

Technische Unterstützung für IBM SaaS wird in Online-Foren und über ein im Client-Portal unter <https://support.ibmcloud.com> verfügbares 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 von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	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.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	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.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
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

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Presse- oder Marketingmitteilungen öffentlich auf den Kunden als Subskribenten von IBM SaaS verweisen darf.

6.2 Personenbezogene Daten und regulierte Daten

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

6.3 Sicherheit

Der Kunde bestätigt, dass IBM SaaS seiner Kontrolle unterliegt, und erklärt sich damit einverstanden, IBM SaaS gemäß seinen Sicherheitsstandards zu betreiben. Abschnitt 7.2 (Sicherheitsverfahren) der Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen kommt für diese Nutzungsbedingungen nicht zur Anwendung. Des Weiteren übernimmt IBM keine Verantwortung für Forderungen, Verluste und Verbindlichkeiten oder Schäden im Zusammenhang mit Ansprüchen (einschließlich Datenverlust), die

gegenüber IBM geltend gemacht werden, weil der Kunde die Sicherheitsstandards für IBM SaaS nicht beachtet hat.

6.3.1 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Das Rechenzentrum wird rund um die Uhr (24x7) überwacht.

Der Kunde erhält bei Hardwarefehlern eine Benachrichtigung. Die Überwachung und Reaktion auf Betriebssystem- oder Softwarefehler liegen in der Verantwortung des Kunden, wobei im Bedarfsfall der IBM Support in Anspruch genommen werden kann.

6.3.2 Aktivitätsprotokollierung

Der Kunde ist für die Aktivitätsprotokollierung, sofern erforderlich, selbst verantwortlich.

6.3.3 Verschlüsselung

Bei allen IBM SaaS-Konfigurationen ist native Informix-Verschlüsselung eingeschlossen. Die Verschlüsselung der Informix-Datenbank des Kunden und die Bereitstellung einer sicheren lokalen Schlüsselverwaltung basiert auf dem Public Key Cryptography Standard #12 (PKCS#12). IBM stellt dem Kunden einen Informix-Server mit Verschlüsselung für ruhende Daten zur Verfügung. Der Kunde ist für sämtliche Änderungen sowie die weitere Konfiguration, Implementierung und Wartung der verschlüsselten Informix-Datenbanken anhand der Informix-Optionen, -Dienstprogramme und -Dokumentation selbst verantwortlich.

6.4 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.

6.5 Verpflichtungen des Kunden

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

Der Kunde darf:

- nur Software auf IBM SaaS installieren und ausführen, die in direktem Zusammenhang mit der Verwendung und Unterstützung von Daten über die vorinstallierte Informix-Software steht. 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. Informix, das Betriebssystem oder die Hardwareplattform als Ganzes) bedingt durch diese zusätzlichen Pakete nicht verantwortlich.

Anhang A

1. IBM Informix on Cloud

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

1.1 IBM Informix 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, Informix Advanced Enterprise Server Edition

1.2 IBM Informix 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 1200 IOPS, Informix Advanced Enterprise Server Edition

1.3 IBM Informix 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, Informix Advanced Enterprise Server Edition

1.4 IBM Informix on Cloud Advanced XLarge

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, Informix Advanced Enterprise Server Edition

2. Setup-Services

2.1 IBM Informix on Cloud Jump Start Remotely Delivered Setup

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich:

- Unterstützung bei Anwendungsfällen
- Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools
- Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten
- Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt)

Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2.2 IBM Informix on Cloud Accelerator Remotely Delivered Setup

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich:

- Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten
- Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools
- Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert)
- Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Aktivitäten“ genannt)

Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit von IBM SaaS (je

nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.