

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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-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 dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter der folgenden Gebührenmetrik 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 Anteilige Monatsgebühren

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

3.2 Gebühren für Remote Services

Remote Services werden auf der Basis eines Kundenprojekts erworben und zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

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

IBM Bluemix Advanced Support (vormals Standard Support) ist Bestandteil von IBM SaaS und wird in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung, das über das Kundenportal unter <https://support.ibmcloud.com> verfügbar ist, 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	<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. 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
3	<p>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.</p>	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<p>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.</p>	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 Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent von IBM SaaS verweisen darf.

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 Sicherheitsinformationen

6.4.1 Privacy Shield

Dieses IBM SaaS-Angebot fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten von IBM SaaS in einem Rechenzentrum in den Vereinigten Staaten entscheidet. Für dieses Angebot gilt die Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

6.4.2 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. Das IBM SaaS-Angebot darf nicht für die Übermittlung oder Speicherung geschützter Gesundheitsdaten (PHI = Protected Health Information) verwendet werden, die unter den Health Insurance Portability and Accountability Act von 1996 (HIPAA) fallen, es sei denn, (a) IBM und der Kunde haben eine gesonderte Business-Associate-Vereinbarung getroffen und (b) IBM bestätigt dem Kunden ausdrücklich in Schriftform, dass das IBM SaaS-Angebot in Verbindung mit geschützten Gesundheitsdaten verwendet werden kann. In keinem Fall darf das IBM SaaS-Angebot als „Health Care Clearinghouse“ im Sinne des HIPAA für die Verarbeitung geschützter Gesundheitsdaten eingesetzt werden.

6.4.3 Nutzung gesammelter Daten

IBM ist berechtigt, die Nutzung von IBM SaaS durch den Kunden für interne Recherchezwecke sowie für die Erprobung und Entwicklung von Verbesserungen oder Erweiterungen der IBM SaaS-Angebote, für die Entwicklung neuer Services oder für die Bereitstellung zusätzlicher Services, die den Benutzern eine individuellere und wertvollere Erfahrung vermitteln, zu überwachen. Dabei kann IBM Übersichtsdaten, welche die Nutzung von IBM SaaS durch die berechtigten Benutzer des Kunden widerspiegeln, in einem aggregierten und anonymisierten Format sammeln und analysieren sowie Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Datensammlung und Analyse erstellen (gemeinsam als „Gesammelte Daten“ bezeichnet). IBM behält die Eigentumsrechte an den gesammelten Daten.

6.4.4 Benutzermanagement

Im Rahmen der Einrichtung von IBM SaaS wird ein einzelner Benutzer mit Verwaltungsaufgaben erstellt. Über die dashDB-Konsole können Benutzer mit Verwaltungsaufgaben weitere Benutzer erstellen. Der Kunde trägt die gesamte Verantwortung für die Verwaltung und den Berechtigungsumfang der Benutzer, die über die Konsole definiert werden.

6.4.5 Direktzugriff auf den IBM SaaS-Datenspeicher

Sowohl Benutzer mit Verwaltungsaufgaben als auch reguläre Benutzer können direkt über IBM DB2-Clientprogramme, die außerhalb von IBM SaaS ausgeführt werden, auf den IBM SaaS-Datenspeicher zugreifen. Der Kunde trägt die gesamte Verantwortung für den sicheren Zugriff gemäß seinen Anforderungen. Die Clients können beispielsweise so konfiguriert werden, dass SSL zum Schutz des Netzverkehrs verwendet wird.

6.4.6 Zugriffssteuerung auf Tabellenebene

IBM SaaS bietet die Möglichkeit zur Steuerung der Zugriffsrechte für bestimmte Datenbankobjekte, wie beispielsweise Tabellen. Der Kunde trägt die gesamte Verantwortung für die Zuordnung, Verwaltung und Prüfung dieser Zugriffsrechte.

6.4.7 Auditberichte

Über die dashDB-Konsole werden dem Kunden Überwachungsberichte zur Verfügung gestellt. Der Kunde trägt die gesamte Verantwortung für den Zugriff auf die Berichte und die Entscheidung darüber, ob die in den Berichten verzeichneten Aktivitäten autorisiert sind.

6.4.8 Verschlüsselung

Die IBM SaaS-Datenbanken werden automatisch verschlüsselt. Zur Verschlüsselung wird Advanced Encryption Standard (AES) im CBC-Modus (Cipher-Block Chaining) mit 256-Bit-Schlüssel verwendet. Außerdem werden Datenbank-Backup-Images automatisch komprimiert und verschlüsselt. Backup-Images werden mit AES im CBC-Modus mit 256-Bit-Schlüsseln verschlüsselt.

7. Service-Level-Ziel

Nachdem IBM SaaS für den Kunden freigeschaltet wurde, wird IBM SaaS mit dem folgenden Service-Level-Ziel (Service Level Objective = SLO) von IBM bereitgestellt.

Das Service-Level-Ziel von IBM entspricht einer Serviceverfügbarkeit von 99,9 %, die wie folgt gemessen wird:

- a. Möglichkeit zur Bereitstellung einer Anwendung entweder über das Portal oder die Befehlszeile
- b. Möglichkeit der Verbindungsherstellung zu einem Anwendungsservice
- c. Verfügbarkeit einer individuellen Serviceinstanz

Zum jetzigen Zeitpunkt werden weder Servicegutschriften gewährt noch wird die Erstellung von Berichten angeboten.

Anhang A

1. IBM SaaS-Beschreibung

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Die dashDB Enterprise for Transactions SaaS-Angebote stellen eine dashDB-Datenbank bereit, die für die Onlinetransaktionsverarbeitung (OLTP) optimiert ist. Der Service enthält eine Datenbank zur Speicherung von Benutzerdaten in einem strukturierten Format. Der Zugriff auf die Datenbank und die Modellierung der Datenbank entsprechend den Benutzeranforderungen erfolgt über die Konsole des Service. Über die Konsole können Tabellen erstellt, Daten in die Tabellen geladen und die geladenen Daten abgefragt werden.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf einem dedizierten Server mit 8 GB RAM und 2 vCPUs. Es werden bis zu 500 GB Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf redundanten dedizierten virtuellen Servern mit 8 GB RAM und 2 vCPUs. Es werden bis zu 500 GB Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Eine (1) Datenbank pro Serviceinstanz auf einem dedizierten Bare-Metal-Server mit 128 GB RAM und 12 Cores. Es werden bis zu 1400 GB SSD-Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf redundanten dedizierten Bare-Metal-Servern mit 128 GB RAM und 12 Cores. Es werden bis zu 1400 GB SSD-Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

2. Remote Services

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, (2) Coaching zu Best Practices für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt). Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung für diesen Remote Service oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen zur Durchführung von Startaktivitäten oder sonstigen Aktivitäten, die zum Zeitpunkt des Erwerbs in einem oder mehreren gemeinsam vereinbarten Auftragsdokumenten mit dem zugehörigen Leistungsumfang festgelegt werden. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung für diesen Remote Service oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit für IBM SaaS (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.