

IBM Fast Data for Business

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

IBM Fast Data for Business (der Cloud-Service) ist ein cloudbasierter Single-Tenant-Service, der es den Kunden ermöglicht, ihre Datenworkloads zu übergeben, zu verarbeiten und aufzubereiten, auf Platte zu speichern, zu archivieren und weiterzugeben. Dieses Angebot wird als verwalteter Service (Managed Service) bereitgestellt, bei dem IBM Setup- und Betriebsunterstützung für die Umgebung leistet, die vom Kunden für seine Datenworkloads genutzt wird.

1.1 Editionen

1.1.1 IBM Fast Data for Business – Grand

Dieses Angebot unterstützt Workloads mit einem Spitzenwert von bis zu 3.000 Ereignissen pro Sekunde, bis zu 1 Terabyte an Datenübertragung pro Monat, bis zu 800 Computestunden, bis zu 50 Terabyte an gespeicherten Daten im Objektspeicher und bis zu 1 Terabyte an gespeicherten Daten im Datenspeichercluster.

1.1.2 IBM Fast Data for Business – Extended

Dieses Angebot unterstützt Workloads mit einem Spitzenwert von bis zu 18.000 Ereignissen pro Sekunde, bis zu 10 Terabyte an Datenübertragung pro Monat, bis zu 1600 Computestunden, bis zu 200 Terabyte an gespeicherten Daten im Objektspeicher und bis zu 5 Terabyte an gespeicherten Daten im Datenspeichercluster.

1.1.3 IBM Fast Data for Business – Enterprise

Dieses Angebot unterstützt Workloads mit einem Spitzenwert von bis zu 36.000 Ereignissen pro Sekunde, bis zu 100 Terabyte an Datenübertragung pro Monat, bis zu 10.000 Computestunden, bis zu 1.000 Terabyte an gespeicherten Daten im Objektspeicher und bis zu 14 Terabyte an gespeicherten Daten im Datenspeichercluster.

1.2 Nutzungsabhängige Gebühren – Additional Usage Services

Jedes der folgenden Additional-Usage-Angebote kann zusammen mit den Editionen IBM Fast Data for Business – Grand, IBM Fast Data for Business – Extended und IBM Fast Data for Business – Enterprise eingesetzt werden. Diese Angebote basieren auf nutzungsabhängigen Gebühren (Pay per Use), die dann berechnet werden, wenn die in der Edition enthaltene monatliche Zuordnung überschritten wird.

- a. **IBM Fast Data for Business – Data Movement – Additional Usage**
Mit diesem Angebot können zusätzliche Daten, gemessen in Gigabyte, übertragen werden.
- b. **IBM Fast Data for Business – Transaction Volume – Additional Usage**
Dieses Angebot beinhaltet die Verarbeitung von zusätzlich eintausend Ereignissen pro Sekunde.
- c. **IBM Fast Data for Business – Compute Workload – Additional Usage**
Dieses Angebot bietet die Nutzung zusätzlicher Compute-Workload, die in Stunden gemessen wird.
- d. **IBM Fast Data for Business – Object-based Storage – Additional Usage**
Dieses Angebot bietet zusätzlichen objektbasierten Speicher, dessen Nutzung in Terabyte gemessen wird.
- e. **IBM Fast Data for Business – Database Storage – Additional Usage**
Dieses Angebot bietet zusätzlichen Datenbankspeicher, dessen Nutzung in Gigabyte gemessen wird.

1.3 Setup-Services

1.3.1 IBM Fast Data for Business

Dieses Angebot beinhaltet 300 Stunden an remote erbrachten Professional Services für das Setup der Fast Data for Business-Cloudinstanz für den Kunden.

1.4 Remote erbrachte Services

1.4.1 IBM Fast Data for Business – Customization Services

Dieses Angebot beinhaltet remote erbrachte Professional Services für die Anpassung und Erweiterung der Fast Data for Business-Cloudinstanz für den Kunden.

2. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7CD8A2701E1811E7A5528B71511775D5>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar

ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 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 den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service 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 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 des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99 %	5 %
Unter 95 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service 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.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail bereitgestellt. Der von IBM unter https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im

Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

- „Tausend Ereignisse pro Sekunde“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Ereignis ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das vom Cloud-Service verarbeitet wird oder mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der Ereignisse pro Sekunde abzudecken, die während des Messzeitraums auftreten, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.
- „Stunde“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Stundenberechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der vollen oder angebrochenen Stunden abzudecken, in denen der Cloud-Service während des Messzeitraums genutzt wird, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.
- „Gigabyte“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte entspricht $2 \text{ hoch } 30$ Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet wird.
- „Terabyte“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Terabyte entspricht $2 \text{ hoch } 40$ Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Terabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet wird.

5.2 Setup-Gebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.3 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)

Nutzungsabhängige Gebühren werden zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz im Monat nach der Nutzung in Rechnung gestellt.

5.4 Gebühren für Remote Services

Die beschriebenen Remote Services werden zu dem im Auftragsdokument für diese Leistungen angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs, unabhängig davon, ob der Remote Service in Anspruch genommen wurde.

5.5 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

5.6 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

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

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

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 Nutzung der Services Dritter

Die Cloud-Service-Anwendungsschicht sowie die Daten und Inhalte des Kunden, soweit zutreffend, können auf der Cloud-Service-Infrastruktur und -Plattform eines Drittanbieters gehostet werden, die nicht von IBM verwaltet werden. Die Cloud-Service-Infrastruktur, bestimmte Aspekte der Cloud-Service-Plattform und zugehörige Services einschließlich Rechenzentrum, Server, Speicher und Netz; Anwendungs- und Datensicherung; Firewall und Bedrohungserkennung; sowie APIs für die Bereitstellung, Überwachung und den Betrieb von Anwendungen (die gemeinsam als „Cloudplattformservices Dritter“ bezeichnet werden), werden von einem Drittanbieter gehostet und verwaltet. Dementsprechend gelten ungeachtet der Bestimmungen in dieser Servicebeschreibung oder in der Basiservicevereinbarung, unter der dieser Cloud-Service bereitgestellt wird (z. B. die IBM Vereinbarung für Cloud-Services) („Basisvereinbarung“), folgende Regelungen:

- a. Die Verpflichtungen von IBM in Bezug auf Datensicherheit und Datenschutz in der Basisvereinbarung oder in anderen für den Cloud-Service anwendbaren Bedingungen, gelten nicht für die Cloudplattformservices Dritter oder den Cloud-Service, soweit dieser von den Cloudplattformservices Dritter abhängig ist. Der Cloud-Service darf nicht für die Übermittlung, Speicherung oder Verarbeitung geschützter Gesundheitsdaten oder personenbezogener Daten von Personen mit Wohnsitz in der Europäischen Union verwendet werden.
- b. Wenn der Anbieter der Cloudplattformservices Dritter IBM davon in Kenntnis setzt, dass er seine Services oder den Zugriff von IBM oder des Kunden auf diese Services zurückgezogen oder eingestellt hat, kann IBM den Cloud-Service unverzüglich zum Wirksamkeitsdatum der Kündigung des Drittanbieters durch eine entsprechende Mitteilung an den Kunden kündigen.
- c. IBM übernimmt weder ausdrücklich noch stillschweigend irgendeine Art von Gewährleistung und ist gegenüber dem Kunden nicht haftbar für die Cloudplattformservices Dritter oder den Cloud-Service, soweit dieser von den Cloudplattformservices Dritter abhängig ist.
- d. Der Kunde verpflichtet sich, IBM für alle Ansprüche, Schäden, Verluste, Verbindlichkeiten, Kosten und Ausgaben (einschließlich angemessener Anwaltskosten) zu entschädigen, zu verteidigen und freizustellen, die von den Anbietern der Cloudplattformservices Dritter gegen IBM aufgrund oder im Zusammenhang mit (a) der Nutzung der Cloud-Services durch den Kunden; (b) Verstößen gegen diese Servicebeschreibung, die Basisvereinbarung oder geltendes Recht durch den Kunden; (c) den Inhalten des Kunden oder der Verknüpfung der Inhalte des Kunden mit anderen Anwendungen, Inhalten oder Prozessen, einschließlich einer angeblichen Verletzung oder missbräuchlichen Nutzung der Rechte Dritter durch die Inhalte des Kunden oder durch die Verwendung, die Entwicklung, das Design und die Produktion der Inhalte oder die Werbung oder das Marketing für die Inhalte des Kunden; oder (d) einer Rechtsstreitigkeit zwischen IBM und dem Kunden geltend gemacht werden.

7.3 Bereitstellung im gegenwärtigen Zustand ohne Gewährleistung und Haftung

Weder IBM noch ihre verbundenen Unternehmen übernehmen irgendeine ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung für die Richtigkeit, Angemessenheit oder Vollständigkeit des Outputs oder der Ergebnisse, die aus oder über den Cloud-Service bereitgestellt werden. Alle Materialien werden im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) für den Kunden bereitgestellt, insbesondere ohne jegliche

Gewährleistung für die Handelsüblichkeit, die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck oder eine bestimmte Nutzung oder im Hinblick auf die Ergebnisse, die durch die Verwendung der Materialien erzielt werden können.

Weder IBM noch ihre verbundenen Unternehmen übernehmen irgendeine Verantwortung oder Haftung für unmittelbare, mittelbare und spezielle Schäden oder Folgeschäden, selbst wenn sie auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurden. Dieser Ausschluss gilt auch für Fehler oder Auslassungen im Output oder in den Ergebnissen, die aus oder über den Cloud-Service bereitgestellt werden, oder für die Verwendung oder Aktionen des Kunden, die im Vertrauen darauf durchgeführt werden.