

Beschreibung des IBM Cloud-Service

IBM Performance Management (SaaS)

Servicebeschreibung für die Bestellung des Kunden:

1. Beschreibung des Cloud-Service

In den Ziffern 1.1 bis 1.3 werden die Basisangebote für die Nutzung des Cloud-Service beschrieben. Die vom Kunden bestellten Angebote sind im Auftragsdokument angegeben. Für die Zwecke dieses Cloud-Service besteht das Auftragsdokument aus dem speziellen von IBM unterbreiteten Angebot und dem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE), mit dem IBM die Bereitstellung der Cloud-Services bestätigt. Ferner ist im Berechtigungsnachweis das Start- und Enddatum für die Laufzeit des Cloud-Service angegeben.

1.1 IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) bietet Funktionen zur Überwachung der Endbenutzerwahrnehmung (End-User Experience Monitoring) und zur Ressourcenüberwachung, damit Benutzer bei Problemen mit Anwendungen benachrichtigt werden und schnelle und effiziente Hilfe bei der Problembehebung erhalten.

Funktionsumfang für Entry-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der jeweiligen Anwendung zugeordnet sind.
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann.
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe.
- Ermöglicht die Ermittlung der tatsächlichen Endbenutzerwahrnehmung beim Umgang mit einer Anwendung, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt ist.
- Ermöglicht Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen.
- Ermöglicht Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen

1.2 IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) liefert umfassende Diagnoseinformationen zur Ermittlung der eigentlichen Fehlerursache bei Problemen mit der Anwendungsleistung, sodass diese schnell behoben werden können.

Funktionsumfang für Diagnostics-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der jeweiligen Anwendung zugeordnet sind.
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann.
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe.
- Ermöglicht Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für die Anwendungsserver
- Leistungsaufschlüsselung bis auf Codeebene und wichtige Diagnoseinformationen wie Kontextdaten und Stack-Traces.

1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) bietet verbesserte Antwortzeiten für Endbenutzer, Transaktionsüberwachung und Ressourcenüberwachung, damit Benutzer bei Problemen mit Anwendungen benachrichtigt werden und schnelle und effiziente Hilfe bei der Problembehebung erhalten.

Funktionsumfang:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der jeweiligen Anwendung zugeordnet sind.
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann.
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe.
- Mithilfe der Transaktionsüberwachung können Benutzer Leistungsengpässe bei Anwendungen für alle überwachten Browser, Web-Server und Anwendungsserver feststellen.
- Ermöglicht die Ermittlung der tatsächlichen Endbenutzerwahrnehmung von Benutzern der unterstützten mobilen und Desktop-Browser beim Umgang mit einer Anwendung, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt ist.
- Ermöglicht Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen.
- Ermöglicht Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen.
- Unterstützt die automatische Erstellung von Serviceanforderungen zur Lösung eines Problems in IBM SmartCloud Control Desk basierend auf Benachrichtigungen von IBM Application Performance Management (SaaS).
- Unterstützt die Integration von IBM Application Performance Management (SaaS)-Ereignissen in IBM Tivoli Netcool OMNibus.

2. Sicherheitsbeschreibung

IBM implementiert die in diesem Abschnitt beschriebenen Verfahren und Vorgehensweisen und sorgt für deren Einhaltung.

2.1 Sicherheitsrichtlinien

IBM verfügt über Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien, die an die IBM Mitarbeiter weitergegeben werden. IBM verlangt, dass Mitarbeiter, die in IBM Rechenzentren Support leisten, an Schulungen zu Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen teilnehmen. IBM verfügt über ein Team, das sich mit Fragen der Informationssicherheit beschäftigt. Die IBM Sicherheitsrichtlinien und Standards werden jährlich überprüft und neu bewertet. Bei IBM internen Sicherheitsverstößen wird ein umfassendes Verfahren zur Behebung von Sicherheitsvorfällen in Gang gesetzt.

2.2 Zugriffskontrolle

Der Zugriff auf Kundendaten, sofern erforderlich, ist nur autorisierten IBM Support-Mitarbeitern nach dem Grundsatz der Aufgabentrennung gestattet. Die IBM Mitarbeiter verwenden Zwei-Faktor-Authentifizierung für einen zwischengeschalteten „Gateway“-Management-Host. Beim Zugriff auf Kundendaten laufen alle Verbindungen über verschlüsselte Kanäle. Sämtliche Zugriffe auf Kundendaten und alle Datenübertragungen in die oder aus der Hosting-Umgebung werden protokolliert.

2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Änderungen an Betriebssystemen und Anwendungssoftware werden gemäß dem Change-Management-Prozess von IBM durchgeführt. Änderungen an Firewallregeln unterliegen ebenfalls dem Change-Management-Prozess und werden vor der Implementierung vom IBM Sicherheitsteam geprüft. Die RZ-Ressourcen werden von IBM rund um die Uhr (24x7) überwacht. Autorisierte Administratoren und externe Anbieter führen regelmäßig Scans zur Ermittlung interner und externer Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken und zu beheben. In allen IBM Rechenzentren sind Malware-Erkennungssysteme (Virenschutz, Erkennung unbefugter Zugriffe, Schwachstellensuche und Abwehr unbefugter Zugriffe) installiert. Die Services der IBM Rechenzentren unterstützen eine Vielzahl von Protokollen für die Übertragung von Daten über öffentliche Netze. Beispiele dafür sind HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME und Site-to-Site-VPN. Sicherungsdaten, die zur Auslagerung an einen anderen Standort vorgesehen sind, werden vor dem Transport verschlüsselt.

2.4 Aktivitätsprotokollierung

IBM protokolliert alle Aktivitäten für Systeme, Anwendungen, Datenrepositorys, Middleware und Netzinfrastrukturgeräte, die sich zur Protokollierung eignen und entsprechend konfiguriert sind. Um Manipulationsmöglichkeiten zu minimieren sowie zentrale Analyse, Alerting und Berichterstellung zu ermöglichen, wird die Aktivitätsprotokollierung in Echtzeit durchgeführt und die Protokolle werden in

zentralen Protokollrepositorys abgelegt. Zur Vermeidung von Manipulationen werden die Daten signiert. Die Protokolle werden in Echtzeit und mithilfe regelmäßiger Analyseberichte analysiert, um Unregelmäßigkeiten aufzudecken. Die Systembediener werden bei Unregelmäßigkeiten benachrichtigt und wenden sich bei Bedarf an einen rund um die Uhr im Einsatz befindlichen Sicherheitsspezialisten.

2.5 Physische Sicherheit

Die IBM Standards für physische Sicherheit sind dazu ausgelegt, den unbefugten Zutritt zu IBM Rechenzentren zu verhindern. IBM Rechenzentren verfügen nur über eine begrenzte Anzahl von Eingängen, die durch Zwei-Faktor-Authentifizierung kontrolliert und mit Kameras überwacht werden. Der Zutritt ist nur autorisierten Mitarbeitern gestattet, die über eine Zutrittsgenehmigung verfügen. Das Sicherheitspersonal überprüft die Zutrittsgenehmigungen und stellt Ausweise aus, die den Zutritt ermöglichen. Mitarbeiter, für die Ausweise ausgestellt werden, müssen alle anderen Zutrittsausweise abgeben und dürfen für die Dauer ihrer Tätigkeit nur im Besitz des Ausweises für den Zutritt zum Rechenzentrum sein. Die Nutzung der Ausweise wird protokolliert. Externe Besucher werden beim Betreten der Rechenzentren registriert und während ihres Aufenthalts dort begleitet. Anlieferungsbereiche und Ladedocks sowie andere Eingänge, über die unbefugte Personen in die Rechenzentren gelangen können, werden kontrolliert und isoliert.

2.6 Compliance

IBM überprüft die IBM Geschäftstätigkeit auf Einhaltung aller sicherheits- und datenschutzrelevanten Anforderungen. Von IBM werden regelmäßig Prüfungen und Audits durchgeführt, um die Einhaltung der IBM Richtlinien zur Informationssicherheit zu gewährleisten. Sowohl die IBM Mitarbeiter als auch die externen Mitarbeiter nehmen einmal pro Jahr an Sicherheitsschulungen und Sensibilisierungstrainings teil. Die Mitarbeiter werden jährlich an ihre Zielvorgaben erinnert und auf ihre Verantwortung zur Einhaltung der Unternehmensethik, der Vertraulichkeit und der IBM Sicherheitsverpflichtungen hingewiesen.

3. Vereinbarte Service-Levels

IBM stellt das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) für den Cloud-Service zur Verfügung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

3.1 Begriffsbestimmungen

- a. „Berechtigte Kontaktperson“ ist diejenige Person, die der Kunde IBM als Ansprechpartner genannt hat und die zur Einreichung von Ansprüchen im Rahmen dieses SLA autorisiert ist.
- b. „Gutschrift für Ausfallzeiten“ ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für den Service verrechnet.
- c. „Anspruch“ ist ein von der berechtigten Kontaktperson des Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereicherter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- d. „Vertragsmonat“ ist jeder volle Monat während der Laufzeit des Service, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- e. „Kunde“ ist eine juristische Person, die den Service direkt von IBM bezieht, zum Zeitpunkt der Einreichung des Anspruchs eine Berechtigung zur Teilnahme am Service besitzt und keine wesentlichen Verpflichtungen, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, aus ihrem Vertrag mit IBM für den Service verletzt hat.
- f. „Ausfallzeit“ ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Service gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Service zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Eine „Ausfallzeit“ liegt demzufolge nicht vor, wenn jeder Benutzer die Aspekte des Service nutzen kann, für die er über entsprechende Berechtigungen verfügt. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - Geplante Systemausfallzeiten
 - Höhere Gewalt
 - Probleme mit Anwendungen, Integrationen, Geräten oder Daten des Kunden oder eines Dritten
 - Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter (einschließlich der Personen, die sich mithilfe von Kennwörtern oder Geräten des Kunden Zugriff auf den Service verschaffen)
 - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service

- Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- g. „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- h. „Höhere Gewalt“ sind unabwendbare Ereignisse, Terrorismus, Streiks, Brände, Überflutungen, Erdbeben, Unruhen, Kriege, staatliche Maßnahmen, Anordnungen und Beschränkungen, Viren, Denial-of-Service-Attacken sowie arglistiges Verhalten, Strom- und Netzausfälle oder sonstige Ursachen für die Nichtverfügbarkeit des Service, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen.
- i. „Geplante Systemausfallzeiten“ sind vorab geplante Unterbrechungen des Service zur Wartung des Service oder zur Durchführung von Systemupdates, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Installieren eines Release oder das Anlegen eines Patch oder Fix.
- j. „Service“ bezeichnet die IBM Performance Management (SaaS)-Produktionsinstanz, auf die sich dieses SLA bezieht (vgl. die erste Seite dieser Servicebeschreibung). Dieses SLA gilt für jeden einzelnen Service und nicht für die Kombination mehrerer Services.
- k. „Service-Level“ ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

3.2 Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch in Bezug auf einen Vorfall geltend zu machen, muss er beim IBM Help-Desk für Kundenunterstützung anhand des von IBM festgelegten Verfahrens zum Melden von Problemen der Fehlerklasse 1 ein Support-Ticket für den betroffenen Service geöffnet haben. Der Kunde muss alle erforderlichen Einzelheiten zu dem Vorfall, einschließlich der Uhrzeit, zu der der Vorfall zum ersten Mal aufgetreten ist, zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung in dem Umfang unterstützen, der für Support-Tickets der Fehlerklasse 1 erforderlich ist. Ein solches Ticket muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem der Kunde zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, geöffnet werden.
- b. Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss den Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend machen, in dem der Vorfall auftrat, der Gegenstand des Anspruchs ist.
- c. Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss IBM alle angemessenen Einzelheiten zu dem Anspruch zur Verfügung stellen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf detaillierte Beschreibungen aller relevanten Vorfälle und des Service-Levels, der angeblich nicht erfüllt worden ist.
- d. IBM wird die gesamte akkumulierte Ausfallzeit während jedes einzelnen Vertragsmonats intern messen. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten entsprechend der gesamten akkumulierten Verfügbarkeit während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.
- e. Bei Bundled Services (einzelne Services, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis der Bundled Services pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Service berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf einen einzigen Service in einem Bundle einreichen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere Services in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.
- f. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 10 Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Service bezahlt hat.
- g. IBM wird Ansprüche nach bestem Wissen und Gewissen anhand der in IBM Aufzeichnungen verfügbaren Informationen prüfen, wobei die IBM Aufzeichnungen im Falle eines Widerspruchs mit den Daten in den Kundenaufzeichnungen Vorrang haben.
- h. Die Gutschriften für Ausfallzeiten, die dem Kunden im Rahmen dieses SLA gewährt werden, stellen den einzigen und ausschließlichen Abhilfensanspruch des Kunden im Hinblick auf einen Anspruch dar.

3.3 Service-Levels

Verfügbarkeit des Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit (in einem Vertragsmonat)	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,8 %	2 %
Unter 98,8 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 432 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 432 Minuten Ausfallzeit = 42.768 Minuten ----- 43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,0 % in einem Vertragsmonat
---	--

3.4 Ausschlüsse

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht:

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsinstanzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen und Teilnehmern eines IBM Kunden geltend gemacht werden, die den Service nutzen;
- für Services, Programme, Aktivierungssoftware oder Agenten, die auf Kundensystemen oder auf den von Dritten bereitgestellten Systemen ausgeführt werden;
- wenn der Kunde wesentliche Verpflichtungen aus den Nutzungsbedingungen, den Internetnutzungsbedingungen oder dem Vertrag für den Service, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verletzung von Zahlungsverpflichtungen, nicht erfüllt hat.

4. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Die Cloud-Service-Angebote werden mit der/den folgenden Metrik(en) verkauft:

- „Durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Server ist ein physischer Computer, der aus Verarbeitungseinheiten sowie Speicher und Ein-/Ausgabefunktionalität besteht und die angeforderten Prozeduren, Befehle oder Anwendungen für einen oder mehrere Benutzer oder Clienteinheiten ausführt. Werden Racks, Bladegehäuse oder ähnliche Bauteile verwendet, wird jede individuelle physische Einheit (z. B. ein Blade oder eine in einem Rack installierte Einheit), die aus den erforderlichen Komponenten besteht, als separater Server betrachtet. Ein virtueller Server ist entweder ein virtueller Computer, der durch Partitionierung der in einem physischen Server vorhandenen Ressourcen erstellt wird, oder ein nicht partitionierter physischer Server. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server erwerben, die vom Cloud-Service während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums verwaltet werden.

4.2 Gebühren und Abrechnung

Der für den Cloud-Service zu zahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

4.3 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem

Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf das Cloud-Service-Angebot freigeschaltet ist.

4.4 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Abrechnungszeitraums die im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

5. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

5.1 Laufzeit

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Beschreibung im Auftragsdokument freigeschaltet ist. Das genaue Start- und Enddatum der Laufzeit ist im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegeben. Der Kunde hat die Möglichkeit, den Nutzungsumfang des Cloud-Service während der Laufzeit durch eine entsprechende Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner zu erhöhen. Die Erhöhung des Nutzungsumfangs wird von IBM in das Auftragsdokument aufgenommen.

5.2 Verlängerungsoptionen für die Laufzeit der Cloud-Services

Im Auftragsdokument des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich der Cloud-Service am Ende der Laufzeit verlängert:

5.2.1 Automatische Verlängerung

Ist im Auftragsdokument des Kunden angegeben, dass sich die Laufzeit automatisch verlängert, kann der ablaufende Cloud-Service gekündigt werden, indem der Kunde IBM durch schriftliche Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Auftragsdokument genannten Ablaufdatum davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der zuständige IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Laufzeit verlängert.

5.2.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird gemäß dem Auftragsdokument des Kunden eine fortlaufende Abrechnung erstellt, bedeutet dies, dass der Kunde auch nach Ablauf der Laufzeit kontinuierlichen Zugriff auf den Cloud-Service hat und der Cloud-Service fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die Nutzung des Cloud-Service 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 des Cloud-Service beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

5.2.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Auftragsdokument eine befristete Laufzeit angegeben, wird der Cloud-Service zum Laufzeitende abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf den Cloud-Service entfernt. Um den Cloud-Service 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.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für den Cloud-Service erbracht.

Unterstützungszeiten per E-Mail und Betriebszeiten des SaaS-Support-Portals:

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr US Eastern Standard Time (gesetzliche Feiertage ausgenommen)

Support-Hotline: 1-855-221-1166 in den USA

E-Mail: support@ibmserviceengage.com

Unterstützung bei Systemausfall und außerhalb der regulären Geschäftszeiten:

Unterstützung an Geschäftstagen, Wochenenden und Feiertagen außerhalb der regulären Geschäftszeiten (siehe oben) ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 verfügbar.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Service ist inaktiv: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dieser Zustand betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Dieser Zustand muss sofort behoben werden.	Innerhalb 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 den Geschäftsbetrieb.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder Frage nicht technischer Art	Innerhalb 1 Geschäftstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Aktivierungssoftware

Dieses Cloud-Service-Angebot kann Aktivierungssoftware enthalten. Die Aktivierungssoftware darf nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während der Laufzeit verwendet werden. Falls die Aktivierungssoftware Beispielcode enthält, hat der Kunde außerdem das Recht, abgeleitete Werke des Beispielcodes zu erstellen und in Übereinstimmung mit den hierunter gewährten Berechtigungen zu nutzen. Die Aktivierungssoftware wird entsprechend dem Service-Level-Agreement (sofern vorhanden) als Komponente des Cloud-Service und gemäß den geltenden Lizenzvereinbarungen bereitgestellt.

Dieses Cloud-Service-Angebot enthält die folgende von IBM bereitgestellte Aktivierungssoftware: Monitoring Agent for Linux OS, Monitoring Agent for Windows OS, Monitoring Agent for Unix OS, Monitoring Agent for Linux KVM, Monitoring Agent for Ruby, Monitoring Agent for MongoDB, Monitoring Agent for MySQL, Monitoring Agent for WebSphere Applications, Monitoring Agent for PHP, Monitoring Agent for Python, Monitoring Agent for PostgreSQL, Monitoring Agent for .NET, Monitoring Agent for Tomcat, Monitoring Agent for Node.js, Integration Agent for Netcool/OMNIBus und Response Time Monitoring Agent. Falls im Laufe der Zeit weitere Agenten hinzugefügt werden, sind diese ebenfalls durch diese Vereinbarung abgedeckt.

Für IBM SaaS-Angebote, die als „Step-up for existing Customers“ („Step-up SaaS“) gekennzeichnet sind, wird von IBM die folgende Aktivierungssoftware bereitgestellt: IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers.

8. Zusätzliche Informationen

8.1 Step-up-Beschränkung

Als Voraussetzung für die als „Step-up for existing Customers“ (nachfolgend „Step-up SaaS“ genannt) gekennzeichneten IBM SaaS-Angebote muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben, das im Namen des Step-up SaaS-Angebots angegeben ist. Wenn der Kunde beispielsweise IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers erwirbt, muss er Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Tivoli Monitoring-Programm besitzen. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up SaaS-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Wenn der Kunde das Step-up SaaS-Angebot erwirbt, darf er die Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er zusammen mit den Step-up SaaS-Berechtigungen nutzt, nicht mehr innerhalb seiner vor Ort installierten Umgebung einsetzen. Angenommen, der Kunde verfügt über 23 Berechtigungen für verwaltete virtuelle Server für das zugehörige IBM Programm und erwirbt 10 Step-up SaaS-Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server, dann beziehen sich die 10 Step-up SaaS-Berechtigungen auf die Serverüberwachung in der IBM SaaS-Umgebung und 13 Berechtigungen für

verwaltete virtuelle Server können weiterhin für die Serverüberwachung unter Verwendung der vor Ort installierten Software eingesetzt werden.

Im Step-up SaaS-Angebot ist Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm nicht eingeschlossen. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen und (2) Subscription und Support für das jeweilige zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für das Step-up SaaS-Angebot muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das jeweilige zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up SaaS-Angebots.

8.2 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, basieren die Steuern auf dem Standort, den der Kunde als bevorzugten Standort für die Cloud-Services angibt. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung des Cloud-Service 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.