

IBM Cloud Application Performance Management

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 Cloud Application Performance Management (APM) ist eine Software, mit der Cloud-, On-Premises- und Hybridanwendungen sowie die IT-Infrastruktur intelligent überwacht, analysiert und gesteuert werden können. Auf diese Weise kann das Benutzererlebnis überwacht und die Stabilität von Anwendungsinfrastrukturen verbessert werden. Zudem lassen sich Problemursachen schnell ermitteln, um Ausfälle proaktiv zu verhindern und die Benutzerzufriedenheit aufrechtzuerhalten. Die entscheidenden Vorteile sind:

- Sicht auf die Anwendungsleistung aus der Benutzerperspektive
- Einblick in das Verhalten der Anwendungsleistung während der tatsächlichen Geschäftstransaktionen
- Unterstützung bei der Diagnose der Ursachen von Engpässen und Leistungseinbußen
- Einblick in das Management dynamischer Trends
- Erkennen von Anwendungskomponenten in Systemumgebungen

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Dieser Cloud-Service bietet Ressourcenüberwachung, damit die Benutzer bei Problemen mit der anwendungsgesteuerten Infrastruktur benachrichtigt werden und die Probleme schnell und effizient beheben können.

IBM Cloud Application Performance Management, Base verfügt über folgende Funktionen:

- 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 Key Performance Indicators (KPIs) für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit minimalen manuellen Eingriffen
- Ermöglicht Benutzern die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird
- 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 Warnungen
- Unterstützt die automatische Erstellung von Serviceanfragen an den IBM Control Desk bei einem Problem basierend auf Warnungen von IBM Cloud Application Performance Management
- Unterstützt die Integration von IBM Cloud Application Performance Management-Ereignissen in IBM Tivoli Netcool OMNibus

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Dieser Cloud-Service bietet erweiterte Überwachungsfunktionen, wie beispielsweise Transaktionsüberwachung, Überwachung der Endbenutzerfunktionalität und Diagnose auf Codeebene. Er enthält alle Funktionen von IBM Cloud Application Performance Management, Base zuzüglich der folgenden Funktionen:

- Mithilfe der Transaktionsüberwachung können Benutzer Leistungsengpässe bei Anwendungen für alle überwachten Browser, Web-Server und Anwendungsserver feststellen

- Ermöglicht Benutzern die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung, einschließlich der von den Benutzern der unterstützten mobilen Browser und Desktop-Browser wahrgenommenen Antwortzeit, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird
- Leistungsaufschlüsselung bis auf Codeebene und wichtige Diagnoseinformationen wie Kontextdaten und Stack-Traces

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

Die Berechtigung für das Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service über die Cloud oder die Installation der Software (d. h. des „IBM Programms“) vor Ort (On-Premises). Bei dem in dieser Berechtigung enthaltenen IBM Programm handelt es sich um IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Der Kunde kann das IBM Programm verwenden, technische Unterstützung in Anspruch nehmen und auf Upgrades für das IBM Programm zugreifen, solange er die Subscription für den Cloud-Service aufrechterhält.

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

Die Berechtigung für das Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service über die Cloud oder die Installation der Software (d. h. des „IBM Programms“) vor Ort (On-Premises). Bei dem in dieser Berechtigung enthaltenen IBM Programm handelt es sich um IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

- Der Kunde kann das IBM Programm verwenden, technische Unterstützung in Anspruch nehmen und auf Upgrades für das IBM Programm zugreifen, solange er die Subscription für den Cloud-Service aufrechterhält.

1.5 Optionale Services

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsressourcen. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Advanced angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsressourcen sowie Transaktionsüberwachung und Diagnoseinformationen für einige Komponenten. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsinfrastrukturkomponenten. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

1.5.4 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base und IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid angeboten. Die Berechtigung für dieses Add-on zum Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service ausschließlich über die Cloud, da ein vergleichbares Add-on für die On-Premises-Nutzung nicht verfügbar ist.

Dieser Cloud-Service erweitert die Funktionalität von IBM Cloud Application Performance Management, Base oder IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid durch:

- die automatische Analyse von Leistungsmanagementdaten zum Definieren einer Baseline für „normales“ Betriebsverhalten

- die Benachrichtigung des Bedienungspersonals, wenn Metriken von der definierten Baseline abweichen, indem in der APM UI auf eine Störung hingewiesen wird
- die Möglichkeit für das Bedienungspersonal, eine Störung unter Einbeziehung zugehöriger Metriken eingehend zu untersuchen, um so die Fehlerursache zu ermitteln

1.5.5 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Advanced und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten. Die Berechtigung für dieses Add-on zum Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service ausschließlich über die Cloud, da ein vergleichbares Add-on für die On-Premises-Nutzung nicht verfügbar ist.

Dieser Cloud-Service erweitert die Funktionalität von IBM Cloud Application Performance Management, Advanced oder IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid durch:

- die automatische Analyse von Leistungsmanagementdaten zum Definieren einer Baseline für „normales“ Betriebsverhalten
- die Benachrichtigung des Bedienungspersonals, wenn Metriken von der definierten Baseline abweichen, indem in der APM UI auf eine Störung hingewiesen wird
- die Möglichkeit für das Bedienungspersonal, eine Störung unter Einbeziehung zugehöriger Metriken eingehend zu untersuchen, um so die Fehlerursache zu ermitteln

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Advanced und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten. Die Berechtigung für dieses Add-on zum Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service ausschließlich über die Cloud, da ein vergleichbares Add-on für die On-Premises-Nutzung nicht verfügbar ist.

Dieser Cloud-Service bietet erweiterte synthetische Überwachung von Webanwendungen über mehrere Bereitstellungspunkte weltweit und ermöglicht dem Kunden:

- die minütliche Überwachung der Betriebszeit und Antwortzeit seiner Anwendungen über mehrere geografische Standorte weltweit.
- die Ausführung synthetischer Tests zur Messung der Leistung von Webseiten unter Last, API-Aufrufen und simulierten Benutzerabläufen durch scriptgesteuerte Browserinteraktionen unter Einsatz von Selenium.
- mithilfe der Wasserfallanalyse exakt den Schritt zu ermitteln, bei dem der Fehler aufgrund von Problemen, wie defekte Links, große Bilder, langsame Lookups oder externe Anforderungen, aufgetreten ist.
- Probleme mit automatischen Screenshots von Browserfehlern und durch Visualisierung historischer Leistungsstatistiken zu diagnostizieren.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

Das z Systems Extension Pack nutzt die beim Kunden vorhandenen Überwachungsagenten des IBM OMEGAMON-Mainframes für die Darstellung von Ansichten der z/OS-basierten Anwendungskomponenten. Auf diese Weise können Unternehmen aus der Perspektive des Anwendungseigners sowohl den Zustand der z/OS-Komponenten kritischer Anwendungen als auch aller anderen Anwendungskomponenten einsehen.

Das z Systems Extension Pack wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten. Für die Verwendung dieses Extension Packs ist außerdem eine Berechtigung für mindestens eines der IBM OMEGAMON on z Systems-Angebote erforderlich. Die Berechtigung für dieses Add-on zum Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid oder IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service ausschließlich über die Cloud, da ein vergleichbares Add-on für die On-Premises-Nutzung nicht verfügbar ist.

Das z Systems Extension Pack ermöglicht Folgendes:

- Anzeige der z/OS-Überwachungsmetriken im IBM Cloud Application Performance Management-Dashboard und
- Datenkonsistenz zwischen den z/OS OMEGAMON-Benutzerschnittstellen für z Systems-Bediener und -Experten und den IBM Cloud Application Performance Management-Benutzerschnittstellen für Anwendungseigner und IT-Operationen.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsressourcen. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsressourcen sowie Transaktionsüberwachung und Diagnoseinformationen für einige Komponenten. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsinfrastrukturkomponenten. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service kann zur Verarbeitung von Inhalten verwendet werden, die personenbezogene Daten enthalten, wenn der Kunde als der für die Verarbeitung Verantwortliche sich davon überzeugt hat, dass die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden Daten angemessen sind. Der Kunde erkennt an, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von sensiblen personenbezogenen Daten oder von Daten bietet, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. IBM hat keine Kenntnis von der Art der Daten, die in den Inhalten enthalten sind, und kann keine Einschätzung bezüglich der Eignung der Cloud-Services oder der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen abgeben.

2.1 Sicherheitsfunktionen und Verantwortlichkeiten

Mit dem Cloud-Service werden die folgenden Sicherheitsfunktionen implementiert:

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung außerhalb des IBM Netzes verschlüsselt. Im Cloud-Service ruhende Inhalte (at Rest), die zur Übertragung vorgesehen sind, werden ebenfalls verschlüsselt.

Dieser Cloud-Service fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten des Cloud-Service in einem Rechenzentrum in den USA entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

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 Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Das von IBM zur Verfügung gestellte IBM Software as a Service Support Handbook 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:

- a. „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 Berechtigungsnachweis angegebenen Messzeitraums verwaltet werden.

- b. Eine Million Elemente ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Element ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um jedes Element abzudecken, das während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht (aufgerundet auf die nächste Million).

Für die Zwecke dieses Cloud-Service werden Elemente als „Datenpunkte“ bezeichnet. Datenpunkte werden wie folgt berechnet: Wenn **T** synthetische Überwachungstests von **S** Standorten jede **M** Minute ausgeführt werden, ergibt dies die Anzahl der Datenpunkte pro Monat = $T * S * ((60/M)*24*30)$. Bei einfachen Tests (HTTP-Aufrufe von APIs und Web-URLs) ist 1 einfache Testinstanz = 1 Datenpunkt. Bei erweiterten Tests (Laden von Webseiten, scriptgesteuerte Browserbenutzerabläufe unter Einsatz von Selenium, scriptgesteuerte REST-API-Sequenzen) ist 1 erweiterte Testinstanz = 100 Datenpunkte. Das Paket mit einer Million Datenpunkten kann für eine Kombination von einfachen und erweiterten Tests aufgewendet werden.

5.2 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

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 Subskribent der Cloud-Services verweisen darf.

7.2 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterlädt, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden. Die Aktivierungssoftware wird im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) bereitgestellt.

7.3 Sicherung

Produktionsinstanzen werden täglich gesichert. IBM bewahrt die Sicherungskopie der Kundendaten für Produktionsinstanzen maximal 1 Tag lang auf, da die Sicherungen fortlaufend durchgeführt und täglich überschrieben werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sicherheit des Cloud-Service so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM nicht dazu verpflichtet ist, die gelöschten Daten wiederherzustellen, und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

7.4 Ablauf des Cloud-Service

Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt.

7.5 Disaster-Recovery

Bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes aufgrund einer Naturkatastrophe (z. B. Feuer, Erdbeben, Hochwasser) wird mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand eine Disaster-Recovery durchgeführt, um die Produktionsdaten des Kunden innerhalb einer angestrebten Wiederherstellungszeit von 72 Stunden wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.