

IBM API Management on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und 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 API Management on Cloud ist ein cloudbasierter Multi-Tenant-Service, der Benutzern die Definition und Bereitstellung von „Web-APIs“ ermöglicht, um den Zugriff auf Unternehmensassets des Kunden zu vereinfachen.

Das Angebot bietet eine umfassende Lösung mit folgenden Möglichkeiten:

- Definition von APIs
- Bereitstellung der APIs auf einer Laufzeitplattform, über die Anforderungen bedient werden können
- Veröffentlichung von Informationen und Dokumentation über die APIs in einem Entwicklerportal, das zum Lieferumfang der Plattform gehört
- Self-Service-Onboarding von Anwendungsentwicklern, die diese APIs nutzen möchten, einschließlich Erstellung von Sicherheitstoken zur Verwendung beim Aufruf der APIs

1.1 Features

Die Nutzung von IBM API Management on Cloud basiert auf vier Variablen, die abhängig von den jeweiligen Berechtigungen aktiviert werden, die der Kunde für IBM SaaS erworben hat:

- a. IBM API Management on Cloud API Calls
Dieser Service wird basierend auf der Anzahl der API-Aufrufe pro Monat (in Millionen) gemessen und berechnet das Volumen der Aufrufanforderungen von Kunden-APIs durch die Anwendungsentwickler des Kunden.
- b. IBM API Management on Cloud Basic Portal Developers
Dieser Service wird basierend auf der Anzahl der Anwendungsentwickler gemessen, die den Cloud-Service nutzen. Dabei handelt es sich um die Anzahl der Benutzer, die im Cloud-Service als Anwendungsentwickler registriert sind, um auf die APIs des Kunden zugreifen zu können.

1.2 Zusätzliche optionale Features

- a. IBM API Management on Cloud Storage – Optional
Für Kunden, die die optionale Funktion der „Aktivitätsprotokollierung“ verwenden möchten, wird mit diesem Cloud-Service der Datenspeicherbereich zur Verfügung gestellt, der zur Speicherung der Informationen über diese Protokollierungsanforderungen zugeordnet werden soll. Die Größe des Analysespeichers für die Protokollierung der Daten des Anforderungshauptteils wird in Gigabyte gemessen.
- b. IBM API Management on Cloud Advanced Portal Developers – Optional
Kunden, die die optionale Funktion „Advanced Portal Developers“ verwenden möchten, können mit diesem Cloud-Service ein angepasstes Entwicklerportal für ihre Anwendungsentwickler erstellen.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheitsrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. 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 die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, 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 den 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 (10 %) 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)
< 99,95 %	2 %
< 99 %	5 %
< 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.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	---

4. Technische Unterstützung

Die technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. 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 wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
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
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines 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
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
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- a. **Eine Million Serveraufrufe** (Million Server Calls = MSCs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Serveraufruf umfasst Daten, die infolge eines markierten („getaggt“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher ausgelöst wird, für eine einzige Entitäts-ID zur Verarbeitung an den Cloud-Service übergeben werden. Von unterschiedlichen Entitäts-IDs verarbeitete Serveraufrufe werden jeweils als separate Serveraufrufe gezählt. Eine Entitäts-ID trennt und/oder steuert die Zugriffsrechte auf die Daten im Cloud-Service, die verarbeitete Daten einer einzelnen oder mehrerer Websites des Kunden umfassen können. Jede MSC-Berechtigung entspricht einer (1) Million Serveraufrufe. Der Kunde muss ausreichende MSC-Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Serveraufrufe abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums verarbeitet werden, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- b. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- c. **Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte entspricht 2 hoch 30 Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

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

5.3 Zusatzgebühren

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

5.4 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.

6. Zusätzliche Informationen

6.1 Datenschutzhinweis und -richtlinie

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, (i) einen deutlich sichtbaren Link zu den für seine Website geltenden Nutzungsbedingungen und Datenschutzrichtlinien bereitzustellen, einschließlich eines Links zu den von ihm angewendeten Datenerfassungs- und Nutzungspraktiken sowie zu denjenigen von IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) darauf hinzuweisen, dass auf dem Computer des Besuchers von IBM im Namen des Kunden Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons abgelegt werden, und eine Erklärung über den Zweck und die Verwendung solcher Technologien mitzuliefern; und (iii) vom Besucher der Website dessen Zustimmung einzuholen, bevor Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Namen des Kunden auf den Geräten des Website-Besuchers abgelegt werden, soweit dies gesetzlich gefordert wird.

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für die Cloud-Services über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung der Cloud-Services im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität der IBM Cloud-Services erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer erhobenen personenbezogenen Daten beziehen.

6.2 Keine persönlichen Gesundheitsdaten

Der Cloud-Service ist nicht für die Einhaltung des von den USA erlassenen Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) ausgelegt und darf nicht für die Übermittlung oder Speicherung persönlicher Gesundheitsdaten verwendet werden.

6.3 Benutzerprofilinformationen im Cloud-Service

Durch die Nutzung des Cloud-Service erklärt der Kunde sich damit einverstanden, dass (i) die im Cloud-Service verwendeten Benutzernamen, Berufsbezeichnungen, Firmennamen und Fotos von einem Cloud-Service-Benutzer als Teil eines „Profils“ veröffentlicht werden dürfen und dass das Profil von anderen Cloud-Service-Benutzern eingesehen werden kann und (ii) dass er jederzeit verlangen kann, dass ein Cloud-Service-Benutzerprofil korrigiert oder aus dem Cloud-Service entfernt wird. Das Profil wird daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf den Cloud-Service nicht mehr möglich ist.

6.4 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, so erteilt er IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter.

6.5 Externe Service-Provider

Ungeachtet der Bestimmungen im Vertrag können Dritte vom Kunden zum Zugriff auf den Cloud-Service über das Entwicklerportal berechtigt werden. Sie dürfen auf die vom Kunden veröffentlichten APIs zugreifen und diese APIs während der Laufzeit aufrufen, um eine zulässige Geschäftsfunktion auszuführen. IBM übernimmt keine Verantwortung für die Nutzung der APIs durch Dritte.