

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud

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 App Connect Enterprise on IBM Cloud ist eine vollständig verwaltete Integrationsplattform in der IBM Cloud mit einer breiten Palette von Funktionen für die Verbindung unterschiedlicher Anwendungen. Diese Lösung stellt Optionen für unternehmensweite Konnektivität für umfangreiche Integrationsanforderungen bereit.

Der Kunde kann das IBM App Connect Enterprise Toolkit verwenden, um Integrations-Assets zu erstellen, die in einem Paket zusammengefasst und als ein Integrationsserver implementiert werden. Der Zugriff auf das IBM App Connect Enterprise Toolkit erfolgt durch Herunterladen der Developer Edition von IBM App Connect Enterprise. Dies ist die mit dem Cloud-Service gelieferte Aktivierungssoftware. Ein „Integrationsserver“ wird in seinem eigenen Container ausgeführt, um die Trennung von Workloads sicherzustellen. Ein „Container“ ermöglicht dem Kunden das Packen einer Anwendung mit allen zugehörigen Abhängigkeiten als standardisierte Einheit für die Softwareentwicklung. In einem Container sind alle erforderlichen Komponenten enthalten, einschließlich Runtime, Systemtools und Bibliotheken, um einem Kunden die Bereitstellung seiner Integrationslösung zu ermöglichen. Container sind in unterschiedlichen Größen, zum Beispiel mit einer Größe von 4 GB, verfügbar, wodurch die Speicherkapazität beschrieben wird, auf die ein Container zugreifen kann.

Darüber hinaus können Kunden Datenflüsse zwischen Anwendungen erstellen und als REST-konforme API-Operationen verfügbar machen. Ein „Datenfluss“ ist die automatisierte Verschiebung von Daten zwischen einer Quelle und einem Ziel.

Dieser Cloud-Service beinhaltet die Nutzung von Datenflüssen mit Integrationsservern. Dabei gelten die folgenden Höchstmengen pro Monat:

- 1 Million Datenflussausführungen;
- 1 Terabyte übertragene Daten (ausgehend); und
- 2.000 Workload-Stunden.

Um den Kunden den Einstieg in den Cloud-Service zu vereinfachen, werden Beispiele zur Verfügung gestellt. Diese Beispiele dienen nur zur Illustration und dürfen nicht im Produktionsbetrieb eingesetzt werden.

IBM Cloud, die auf offenen Standards basierende Cloudplattform von IBM für die Erstellung, Ausführung und Verwaltung von Apps und Services, ist die technische Voraussetzung für den Cloud-Service. Zum Zeitpunkt der Bereitstellung muss der Kunde über einen IBM Cloud-Account verfügen. Neue Benutzer können sich über das Onlineregistrierungsformular unter <https://console.bluemix.net/registration> für den Zugriff registrieren.

1.1 IBM App Connect Enterprise – zusätzliche Datenflüsse

Benötigt der Kunde mehr als die enthaltenen Mengen für die Nutzung von Datenflüssen, stellt eine Instanz für zusätzliche Datenflüsse eine Subscription für die folgenden zusätzlichen Mengen pro Monat bereit:

- 10.000 Datenflussausführungen;
- 10 Gigabyte übertragene Daten (ausgehend); und
- 20 Workload-Stunden.

1.2 IBM App Connect Enterprise – Hybridberechtigung

Die Berechtigung für das Angebot IBM App Connect Enterprise Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Serviceangebots 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 App Connect Enterprise.

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.

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=BDB070B0C02811E5BA010CF56D8211B6>

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 Vorfalles 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.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

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, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter https://www.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.

Technische Unterstützung für die Aktivierungssoftware IBM App Connect Enterprise ist nur bei Ausführung im „Switch“-Modus verfügbar.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- „Virtueller Prozessorkern“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein physischer 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 Clienten 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 physischer Server betrachtet. Ein virtueller Server ist entweder ein virtueller Computer, der durch Partitionierung der für einen physischen Server verfügbaren Ressourcen erstellt wird, oder ein nicht partitionierter physischer Server. Ein Prozessorkern (wird üblicherweise auch als Prozessor oder CPU bezeichnet) ist eine Funktionseinheit in einem Computer, die Instruktionen interpretiert und ausführt. Ein Prozessorkern besteht aus mindestens einem Steuerwerk und einem oder mehreren Rechenwerken für arithmetische oder logische Operationen. Ein virtueller Prozessorkern ist ein Prozessorkern in einem nicht partitionierten physischen Server oder ein virtueller Kern, der einem virtuellen Server zugeordnet ist. Es müssen ausreichende Berechtigungen für jeden virtuellen Prozessorkern erworben werden, der dem Cloud-Service während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zur Verfügung gestellt wird.

- „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.
- „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.

5.2 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.

5.3 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. Verlängerungen unterliegen einer jährlichen Preiserhöhung gemäß der Angabe in einem Angebot. Falls die automatische Verlängerung nach der Benachrichtigung von IBM über die VertriebsEinstellung des Cloud-Service eintritt, endet die Verlängerungslaufzeit mit Ablauf der derzeitigen Verlängerungslaufzeit oder zum angekündigten Datum der VertriebsEinstellung, wobei das frühere Datum maßgeblich ist.

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 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Der Cloud-Service kann Links zu Datenservices, Datenbanken, Web-Services, Software oder anderen Inhalten (gemeinsam „Inhalte“ genannt) enthalten oder für den Zugriff darauf verwendet werden. Der Zugriff auf diese Inhalte wird im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, insbesondere ohne Gewährleistung in Bezug auf Rechtsmängel, die Freiheit von Rechten Dritter, das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, die Handelsüblichkeit und die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck. Der Zugriff kann von den betreffenden Drittparteien (oder von IBM) nach ihrem eigenen Ermessen jederzeit beendet werden. Der Kunde muss ggf. separate Vereinbarungen mit den Drittparteien schließen, um Zugriffs- oder Nutzungsrechte für die Inhalte zu erhalten. IBM ist an diesen separaten Vereinbarungen nicht beteiligt, der Kunde erteilt IBM jedoch die Ermächtigung, diesen Zugriff im Rahmen des Cloud-Service bereitzustellen. Aufgrund der ausdrücklichen Bedingung in dieser Vereinbarung verpflichtet sich der Kunde zur Einhaltung der Bedingungen dieser separaten Vereinbarungen sowie der Nutzungsrichtlinien oder -einschränkungen, die für diese Inhalte Dritter gelten, und erklärt sich damit einverstanden, IBM für alle Ansprüche schadlos zu halten, die aus oder im Zusammenhang mit einem Verstoß des Kunden gegen diese separaten Vereinbarungen, Richtlinien oder Einschränkungen entstehen. Für bestimmte Endpunktanwendungen können vom Anwendungsprovider auferlegte Nutzungsbeschränkungen gelten. Dies kann dazu führen, dass die Anzahl der zulässigen Aufrufe einer Anwendung niedriger ist als das für den Cloud-Service geltende monatliche Limit.

7.3 Beschränkungen und Richtlinie für faire Nutzung

Der Cloud-Service ist so konzipiert, dass bestimmte Datenflüsse ausgeführt werden, sobald ein definiertes Triggerereignis eintritt. IBM übernimmt jedoch keine Gewähr dafür, dass die Ausführung innerhalb eines bestimmten Zeitraums erfolgt.

In Ausnahmefällen kann es notwendig sein, dass IBM Maßnahmen ergreift, um unverhältnismäßige Datenflüsse des Kunden, die nachteilige Auswirkungen auf andere Benutzer oder die Gesamtleistung des Systems haben, zu stoppen oder zu entfernen.

7.3.1 Einschränkungen beim Secure Gateway

Die optionale Secure-Gateway-Komponente ermöglicht Benutzern die Verbindung zu lokalen Anwendungen innerhalb ihrer eigenen Firewall. Für die Verwendung der Secure-Gateway-Komponente gilt eine Nutzungsbeschränkung von 1 GB pro Monat. Die Secure-Gateway-Komponente bietet eine verschlüsselte Verbindung zwischen dem lokalen System und der Cloud-Service-Umgebung für mehr Sicherheit bei der Datenübertragung zwischen einer lokalen Anwendung und dem Cloud-Service.

Die Verwendung der optionalen Secure-Gateway-Komponente erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, IBM für durch ihn verschuldete Schäden schadlos zu halten und für alle Ansprüche Dritter zu entschädigen, die aufgrund oder im Zusammenhang mit seiner Nutzung dieser Komponente oder dadurch entstehen, dass er nicht verschlüsselte oder nicht sichere Kommunikationsverbindungen zwischen Anwendungen und dem Cloud-Service verwendet.

7.4 Aktivierungssoftware

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud erlaubt die Verwendung von Aktivierungssoftware (die unter separaten Lizenzbedingungen lizenziert wird), die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während seiner Laufzeit verwenden. Die Aktivierungssoftware wird im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) bereitgestellt.

- IBM App Connect Enterprise (Developer Edition), einschließlich des IBM App Connect Enterprise Toolkit.

- IBM App Connect Enterprise im „Switch“-Betriebsmodus: Der „Switch“-Betriebsmodus ermöglicht die Verbindung zu On-Premises-Endpunkten und ist mit IBM Integration Bus v10.0.0.2 oder höher verfügbar.
- Kunden mit einer separaten Berechtigung für die Nutzung von IBM App Connect Enterprise v11, WebSphere Message Broker v7 oder v8 oder IBM Integration Bus v9 oder v10 können IBM Integration Bus v10.0.0.2 oder höher als Aktivierungssoftware herunterladen und implementieren, um diese parallel zu ihrer älteren Version von IBM Integration Bus im „Switch-Modus“ auszuführen, ohne dass dies Einfluss auf vorhandene On-Premises-Berechtigungen hat.
- IBM App Connect Studio: eine optionale Komponente von IBM App Connect Enterprise v11 zur Erstellung von Datenflüssen, die es einem Benutzer ermöglicht, Integrationsprojekte offline zu entwerfen und zu testen und anschließend im Cloud-Service zu veröffentlichen.
- Secure Connector: eine optionale per Download verfügbare Komponente von IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud, die Sicherheit bei der Übertragung von Daten zwischen Datenflüssen des Cloud-Service und einem hinter einer Firewall befindlichen Endpunkt gewährleistet.

Bei Widersprüchen mit den Lizenzbedingungen, die der Aktivierungssoftware beigelegt sind, hat diese Servicebeschreibung Vorrang.