

IBM Operational Decision Manager on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen 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 Operational Decision Manager on Cloud ist eine Software as a Service-Lösung, die eine umfassende Entscheidungsmanagementplattform bereitstellt, um die Entscheidungsfindung innerhalb und zwischen Geschäftssystemen effektiv zu automatisieren.

Der Cloud-Service ist in drei Konfigurationen unterschiedlicher Größe verfügbar. Jede Instanz wird für eine bestimmte Leistungsstufe konfiguriert, die sich auf die durchschnittliche Anzahl von Geschäftsentscheidungen pro Stunde bezieht. Diese spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden Cloud-Service-Angebote:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

Zu den Basisfunktionen gehören:

- a. Betriebsumgebung – Der Cloud-Service enthält eine Einzelinstanz mit einer dedizierten Entwicklungs-, Test- und Produktionslaufzeitumgebung.
- b. Website des Cloud-Service – Der Cloud-Service enthält eine Website für Benutzer zum Zugriff auf die Betriebsumgebungen und die Verwaltungsfunktionen zum Konfigurieren und Steuern des Cloud-Service.
- c. E-Mail-Benachrichtigungen – Mit einer Benachrichtigungsfunktion werden die Benutzer über ihren Zugriff auf den Cloud-Service sowie Kennwortänderungen und die Administratoren über den Status des Cloud-Service und geplante Änderungen informiert.
- d. Tägliche automatische Onlinesicherung – Der Cloud-Service führt täglich Sicherungen durch, die für die automatisierte Wiederherstellung des Cloud-Service verwendet werden können. Die Sicherungen werden verschlüsselt und in einem Rechenzentrum an einem anderen Standort gespeichert.
- e. Exportieren des Kundeninhalts – Mit einer Exportfunktion wird der Kundeninhalt aus dem Cloud-Service exportiert, um diesen an einem vom Kunden gewählten Standort und auf Kosten des Kunden zu speichern.
- f. Automatisierte Überwachung und Wiederherstellung – Mit dieser Funktion wird die Verfügbarkeit des Cloud-Service überwacht und eine Wiederherstellung durchgeführt, falls der Cloud-Service nicht mehr reagiert oder nicht mehr erreichbar ist.
- g. Kontoadministrator – Der Kontoadministrator verfügt über ein Benutzerkonto mit Kennwort für den Zugriff auf die Betriebsumgebung, um die Benutzerzugriffe auf die Betriebsumgebung zu verwalten und Benutzerrollen zuzuordnen oder zu löschen. Die Zugriffsberechtigung eines Kontoadministrators kann mehreren Benutzern erteilt werden.

1.1 Optionale Features

1.1.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Der On Demand Consulting (ODC) Professional-Service ermöglicht bis zu fünf (5) Entwicklern (Ansprechpartnern des Teilnehmers) Fernzugriff über das Online-ODC-Portal. Die Ansprechpartner des Teilnehmers haben rund um die Uhr (24x7) Zugriff auf Artikel in der Wissensbibliothek, Lösungsbeschleuniger und Assets sowie uneingeschränkten Zugriff, um Anfragen im Frage-und-Antwort-Dialog an den Leiter der ODC-Kundenunterstützung und an Experten zu stellen. Sie können Unterstützung zu jedem Aspekt von ODM on Cloud anfordern, wie beispielsweise Plattformarchitektur, Lösungsimplementierung und Bereitstellungsmethode.

1.1.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Der ODC Enterprise-Service ermöglicht bis zu zehn (10) Entwicklern (Ansprechpartnern des Teilnehmers) Fernzugriff über das Online-ODC-Portal. Die Ansprechpartner des Teilnehmers haben während der Subscription-Laufzeit rund um die Uhr (24x7) Zugriff auf Artikel in der Wissensbibliothek, Lösungsbeschleuniger und Assets sowie uneingeschränkten Zugriff, um Anfragen im Frage-und-Antwort-Dialog an den Leiter der ODC-Kundenunterstützung und an Experten zu stellen. Sie können Unterstützung zu jedem Aspekt von ODM on Cloud anfordern, wie beispielsweise Plattformarchitektur, Lösungsimplementierung und Bereitstellungsmethode.

Die Ansprechpartner des Teilnehmers können IBM ODC beauftragen, Unterstützung bei gemeinsam vereinbarten Arbeitsergebnissen mit festgelegten Anfangs- und Endterminen bis zu einem Umfang von 24 Stunden pro Subscription-Monat zu leisten. Zu den Arbeitsergebnissen kann auch die Unterstützung bei bestimmten Musterbeispielen oder einsatzbarem Lösungscode gehören. Die Ansprechpartner des Teilnehmers können ferner an wöchentlichen Statusgesprächen mit dem Leiter der ODC-Kundenunterstützung teilnehmen. Zur Unterstützung von Arbeitsergebnissen, die mehr als 24 Stunden pro Subscription-Monat in Anspruch nehmen, kann IBM sich damit einverstanden erklären, diese Unterstützung gemäß einer separaten schriftlichen Vereinbarung mit dem Kunden bereitzustellen.

1.1.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Der Cloud-Service ermöglicht weiteren Entwicklern den Zugang zu ODC Professional oder Enterprise über die in diesen Angeboten enthaltene Anzahl an Entwicklern hinaus.

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 Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

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 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 ein 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)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* 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: 60 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 60 Minuten Ausfallzeit = 43.140 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 99,86 % in einem Vertragsmonat
--	--

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden in der Dokumentation des Cloud-Service und im IBM Software Support Handbook beschrieben. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten	Deckungszeiten
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 2 Stunden	24x7
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	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten	Deckungszeiten
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	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

5. Wartung

IBM benachrichtigt den Kunden per E-Mail über alle Versionen, Releases und Updates für den Cloud-Service und wird mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand versuchen, die Implementierung der Updates mit dem Kunden zu koordinieren. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass IBM alle Releases und Software-Updates für den Cloud-Service innerhalb von 45 Tagen nach deren allgemeiner Verfügbarkeit bereitstellen wird. Der Kunde kann IBM die Termine oder Uhrzeiten innerhalb des 45-Tage-Fensters nennen, die für ihn ungünstig sind, und IBM wird versuchen, die Updates entsprechend zu planen. Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass alle Lizenzen für vor Ort installierte Produkte, die zusammen mit dem Cloud-Service verwendet werden, entsprechend den ausführlichen Systemanforderungen auf der IBM Support Site auf einem kompatiblen Stand gehalten werden.

6. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

6.1 Gebührenmetriken

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

- a. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- b. **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.

6.2 Anteilige Monatsgebühren

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

7. 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.

8. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während seiner Laufzeit verwendet werden darf. Der Cloud-Service enthält die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM Rule Designer

Zugriff auf Designer-Tools

Der Kunde darf für die Entwicklung von Entscheidungsanwendungen auf die Aktivierungssoftware IBM Rule Designer zugreifen und diese herunterladen. Die Aktivierungssoftware wird auf einem Desktopsystem des Kunden ausgeführt und stellt über Fernzugriff eine Verbindung zum Cloud-Service her.

9. Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Nutzer 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.

10. Benchmarking

Der Kunde darf die Ergebnisse von Benchmarktests für den Cloud-Service oder zugehörige Unterkomponenten an Dritte weitergeben, sofern (A) er öffentlich vollständig offenlegt, welche Methode im Benchmarktest angewendet wurde (z. B. Hardware- und Softwarekonfiguration, Installationsverfahren und Konfigurationsdateien); (B) er den Benchmarktest durchführt, indem er den Cloud-Service in der angegebenen Betriebsumgebung unter Verwendung der neuesten anwendbaren Updates, Patches und Fixes einsetzt, die für den Cloud-Service von IBM oder Drittanbietern, die IBM Produkte anbieten („Drittanbieter“), zur Verfügung gestellt werden; und (C) er alle Anweisungen zur Leistungsoptimierung befolgt und alle bewährten Verfahren („Best Practices“) anwendet, die in der Programmdokumentation und auf den Support-Websites für das Programm zu finden sind. Wenn der Kunde die Ergebnisse von Benchmarktests für den Cloud-Service veröffentlicht, haben IBM und die Drittanbieter (ungeachtet gegenteiliger Regelungen in einer Vereinbarung zwischen dem Kunden und IBM oder den Drittanbietern) das Recht, die Ergebnisse von Benchmarktests hinsichtlich der Produkte des Kunden zu veröffentlichen, vorausgesetzt, IBM oder die Drittanbieter erfüllen beim Testen der Produkte des Kunden die obigen Anforderungen unter (A), (B) und (C).

11. Beschleuniger und Beispielmaterien

Der Cloud-Service kann einige Komponenten in Quellcodeform (nachfolgend „Quellenkomponenten“ genannt) und sonstige Materialien enthalten, die als Beispielmaterien gekennzeichnet sind. Der Kunde darf die Quellenkomponenten und Beispielmaterien nur zur internen Verwendung kopieren und ändern, sofern keine in den Quellenkomponenten oder Beispielmaterien enthaltenen Copyrightvermerke oder Eigentumshinweise geändert oder gelöscht werden. IBM stellt die Quellenkomponenten und Beispielmaterien ohne eine Verpflichtung zur Unterstützung oder Wartung (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung (ausdrücklich oder stillschweigend) zur Verfügung, insbesondere ohne Gewährleistung für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.