

IBM Streaming Analytics

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. 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 Bluemix ist die technische Voraussetzung für die Cloud-Service-Angebote. Für den Zugriff auf den IBM Bluemix-Service ist die Anmeldung auf <https://console.ng.bluemix.net/registration/> erforderlich.

1.1 IBM Streaming Analytics Standard Plan

Der IBM Streaming Analytics Standard Plan ermöglicht es den Kunden, ankommende Daten aus Echtzeitdatenquellen aufzunehmen, zu analysieren, zu überwachen und zu korrelieren. Eine einzelne Datenstrom-Knoteninstanz ist ein virtueller Server mit 1 CPU, 4 Kernen, 12 GB RAM und einer 25-GB-Platte.

1.2 IBM Streaming Analytics Premium Plan

Der IBM Streaming Analytics Premium Plan ermöglicht es den Kunden, ankommende Daten aus Echtzeitdatenquellen aufzunehmen, zu analysieren, zu überwachen und zu korrelieren. Eine einzelne Datenstrom-Knoteninstanz ist ein virtueller Server mit mindestens 16 Kernen, 256 GB RAM und zwei 1-TB-Platten.

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 ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieser Cloud-Service seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet, erfüllt.

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. Für dieses Angebot gilt die Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

3. Technische Unterstützung

IBM Bluemix Advanced Support (vormals Standard Support) ist Bestandteil des Cloud-Service und wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des Cloud-Service zu betrachten und unterliegen daher dieser Servicebeschreibung. Die technische Unterstützung ist beim Cloud-Service eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten*	Deckungszeiten
1	<p>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.</p> <p>Bei Problemen der Fehlerklasse 1 wird davon ausgegangen, dass der Kunde zur Unterstützung bei der Problemdiagnose rund um die Uhr (24x7) erreichbar ist, andernfalls werden die Probleme auf Fehlerklasse 2 heruntergestuft.</p>	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<p>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.</p>	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	<p>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.</p>	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<p>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.</p>	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

Hinweis: * Die in diesem Dokument beschriebenen angestrebten Reaktionszeiten geben nur die Ziele von IBM wieder und stellen keine Leistungsgarantie dar.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

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

- **Virtueller Server** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein virtueller Server besteht aus Verarbeitungseinheiten sowie Speicher und Ein-/Ausgabefunktionalität und führt angeforderte Prozeduren, Befehle oder Anwendungen aus. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um jeden virtuellen Server abzudecken, der dem Cloud-Service während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zur Verfügung steht.

4.2 Anteilige Monatsgebühren

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

5. 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 Bedingungen

6.1 Cookies

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