

IBM Compose Enterprise

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. 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

Der Cloud-Service stellt die Compose Data Platform als einen von IBM verwalteten Service bereit, der auf Softlayer oder AWS gehostet wird. Eine Instanz umfasst einen dedizierten aus 3 Knoten bestehenden Cluster, auf dem der Kunde jede Kombination der unterstützten Datenservices bis zur Kapazität der Instanz bereitstellen und betreiben kann, einschließlich, aber nicht beschränkt auf folgende Services:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Die Kunden können den Cloud-Service außerdem mit Services von Drittanbietern integrieren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf folgende Services:

- New Relic – Der Cloud-Service verwendet den Agenten von MeetMe Inc. für die Integration mit der Plug-in-API von New Relic, um eine detaillierte Analyse und Überwachung zu ermöglichen. Dieses Feature ist für MongoDB, Redis, PostgreSQL und Elastic Search verfügbar. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich direkt bei New Relic zu registrieren.
- Syslog-NG: Dieses Feature leitet Protokolle über Syslog-NG an einen externen Protokollprovider weiter.

Der 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.

Der Cloud-Service wird mit den folgenden Konfigurationen angeboten:

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Virtueller privater Server mit Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 und 2,00 GHz, 8 virtuellen CPUs, 16 GB RAM, 25 GB SAN für OS und 200 GB SAN für Daten, 1 Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Bare-Metal-Server mit Intel Xeon E5-2690 8 Cores, 2,90 GHz, 16 vCPUs, 64 GB RAM, 2x 960 GB SSD in RAID1, Bonded 2x1 Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Bare-Metal-Server mit Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Cores, 2,60 GHz, 256 GB RAM, 2x 1 TB SATA in RAID1 für OS, 4 TB RAID 10 SSD, Bonded 2x10 Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Virtueller privater Server m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3, 4 vCPUs, 16 GB RAM, 120 GB GP SSD EBS.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Virtueller r3.2xlarge mit Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) Prozessoren, 8 vCPUs, 61 GB RAM, 915 GB GP SSD EBS.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Ein aus 3 Knoten bestehender Cluster, wobei jeder Knoten wie folgt ausgestattet ist. Virtueller privater Server mit r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) Prozessoren, 32 vCPUs, 244 GB RAM, 3,66 TB GP SSD.

1.7 Kapazität des Cloud-Service

Die Kapazität einer Instanz hängt von der Art und Anzahl der Serviceimplementierungen ab, wobei eine Implementierung als eine Einzelinstanz eines unterstützten Datenservice definiert ist, der auf einer Instanz des Cloud-Service implementiert wird. Bei jedem Datenservice besteht ein festes Verhältnis zwischen zugeordnetem RAM, Plattenspeicher und IOPs und die HA-Replikationsarchitektur ist serviceabhängig. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL und RethinkDB haben ein Verhältnis von 0,1 GB RAM zu 1 GB Plattenspeicher; Redis hat ein Verhältnis von 256 MB RAM zu 256 MB Plattenspeicher; etcd und RabbitMQ haben ein Verhältnis von 256 MB RAM zu 1 GB Plattenspeicher.

Neue Serviceimplementierungen können instanziiert werden, bis 80 % des Instanz-RAM bestehenden Implementierungen zugeordnet sind. Ab diesem Punkt können vorhandene Implementierungen so lange wachsen, wie RAM verfügbar ist.

Mithilfe eines interaktiven Kapazitätsermittlungstools kann die Kapazität abhängig von der Anzahl und Art der implementierten Datenbanken berechnet werden.

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 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 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 30 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)
<99,98 %	10 %
< 99 %	20 %
< 95 %	30 %

* 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: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	--

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt.

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 erweiterte Stufe der technischen Unterstützung für Compose ist beim Cloud-Service eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Alle Benutzer dieses Service haben Anspruch auf die erweiterte Unterstützungsstufe, die im Abschnitt über Compose im IBM Software as a Service Support Handbook definiert ist.

5. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- **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 (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

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

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 Zugriff auf öffentliche Pay-As-You-Go-Services

Der Kunde hat über den Cloud-Service Zugriff auf die Pay-As-You-Go-Services (PayGo-Services) von Compose.io. Diese PayGo-Services sind beim Cloud-Service nicht eingeschlossen und unterliegen den Servicebedingungen von Compose, Inc., die unter <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/> verfügbar sind. Jede Nutzung der PayGo-Services wird direkt von Compose, Inc., einem IBM Unternehmen, in Rechnung gestellt.

7.2 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 erfassen, 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.